

ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE

“ALMIRANTE MIGUEL GRAU”

Programa Académico de Administración Marítima y Portuaria



**EL TRABAJO REMOTO EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE
FACTURACIÓN DEL DEPÓSITO DE CONTENEDORES DE LA
EMPRESA IMUPESA. CALLAO, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LIC.EN
ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA**

**PRESENTADA POR:
ALLENDE RODRIGUEZ, KENY RANDY**

**CALLAO – PERÚ
2022**

EL TRABAJO REMOTO EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE
FACTURACIÓN DEL DEPÓSITO DE CONTENEDORES DE LA
EMPRESA IMUPESA. CALLAO, 2021

DEDICATORIA

A Dios por ser inspiración de vida, a mis padres por ser el motor de superación personal y profesional, y a todos los que confiaron y creyeron en este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Se agradece profundamente a la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” como alma mater, a mi asesor metodológico y a todos los que hicieron posible el desarrollo de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
ÍNDICE.....	v
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problema específico	18
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos... ..	19
1.4. Justificación de la investigación	19
1.4.1. Justificación teórica.....	20
1.4.2. Justificación metodológica	20
1.4.3. Justificación práctica.....	21
1.4.4. Justificación económica	21

1.5. Limitaciones de la investigación.....	21
1.6. Viabilidad de la investigación.....	22

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1. Antecedentes Nacionales	23
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	29
2.2. Bases teóricas.....	34
2.2.1. Trabajo Remoto	34
2.2.2. Requisitos Formales del Trabajo Remoto.....	37
2.2.3. Ventajas del Trabajo Remoto	39
2.2.3.1. Ventajas para el Teletrabajador	40
2.2.3.2. Ventajas para la Organización.....	42
2.2.4. Desventajas del Trabajo Remoto... ..	42
2.2.4.1. Desventajas para el Teletrabajador	44
2.2.4.2. Desventajas para la Organización	45
2.2.5. El Trabajo Remoto como Pilar Sostenible en la Economía... ..	46
2.2.6. Dimensiones del Trabajo Remoto... ..	47
2.2.7. Tecnologías de Información y Comunicación.....	49
2.2.8. Productividad.....	52
2.3. Marco Legal.....	56
2.4. Definiciones Conceptuales... ..	58

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de la Hipótesis.....	61
3.1.1. Hipótesis General	61
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	61
3.1.3. Variables y Dimensiones.....	62

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y Nivel de Investigación	63
4.2. Diseño de la Investigación	64
4.3. Población y Muestra.....	65
4.4. Operacionalización de Variables.....	66
4.5. Técnicas para la Recolección de Datos... ..	67
4.6. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de los Datos... ..	70
4.7. Aspectos Éticos.....	71

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Análisis Estadístico Descriptivo	73
5.1.1 Descripción de los resultados para la variable: Trabajo Remoto.....	73
5.1.2 Descripción de los resultados para la variable: Productividad	83
5.2. Análisis Estadístico Inferencial.....	93
5.2.1. Prueba Estadística para la Determinación de la Normalidad	94

5.2.2. Prueba de Hipótesis General	95
5.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 1	96
5.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 2	98
5.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 3	99

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión	101
6.2. Conclusiones.....	104
6.3. Recomendaciones	105

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas.....	107
---------------------------------	-----

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	116
Anexo 2: Consentimiento Informado para la Muestra.....	117
Anexo 3: Validación del Instrumento	118
Anexo 4: Instrumento para la Recolección de Datos – Trabajo Remoto	134
Anexo 5: Instrumento para la Recolección de Datos - Productividad	138
Anexo 6: Base de Datos	142
Anexo 7: Consentimiento Informado para hacer mención de la Empresa IMUPESA en la Investigación	143

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Productividad de Facturadores en el Servicio de Retiro de Carga de IMUPESA	55
Tabla 2: Productividad de Facturadores en el Servicio de Retiro de Carga de IMUPESA	66
Tabla 3: Criterio de Respuesta del Instrumento de recolección de datos	68
Tabla 4: Valores del Cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach	69
Tabla 5: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 1	73
Tabla 6: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 2	74
Tabla 7: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 3	75
Tabla 8: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 4	76
Tabla 9: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 5	77
Tabla 10: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 6	78
Tabla 11: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 7	79
Tabla 12: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 8	80
Tabla 13: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 9	81
Tabla 14: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 10	82
Tabla 15: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 11	83
Tabla 16: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 12	84
Tabla 17: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 13	85
Tabla 18: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 14	86

Tabla 19: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 15	87
Tabla 20: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 16	88
Tabla 21: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 17	89
Tabla 22: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 18	90
Tabla 23: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 19	91
Tabla 24: Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 20	92
Tabla 25: Cálculo de Alfa de Cronbach para las Variables	94
Tabla 26: Prueba de Normalidad de Saphiro-Wilk para la muestra	95
Tabla 27: Prueba de t de Student para la Hipótesis General	95
Tabla 28: Prueba de t de Student para la Hipótesis Específica 1	97
Tabla 29: Prueba de t de Student para la Hipótesis Específica 2	98
Tabla 30: Prueba de t de Student para la Hipótesis Específica 3	100

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Productividad de grúas pórtico en los terminales portuarios de Callao y Paita, enero 2020-marzo 2021.....	2
Figura 2: Promedio de Población Económicamente Activa, 2019-2020.....	3
Figura 3: Oferta y Demanda Global Trimestral.....	4
Figura 4: Resumen de Estados Financieros de IMUPESA, 2019-2020	8
Figura 5: Resumen de Estados Financieros de AGUNSA, 2019-2020	9
Figura 6: Organigrama de AGUNSA Multinacional	10
Figura 7: Organigrama del depósito de contenedores de IMUPESA	11
Figura 8: Aumento de productividad según teletrabajadores de Repsol, 2012	43
Figura 9: Productividad del área de facturación durante el segundo trimestre, 2019-2021	53
Figura 10: Gráfico de Respuestas del ítem 1	74
Figura 11: Gráfico de Respuestas del ítem 2	74
Figura 12: Gráfico de Respuestas del ítem 3	75
Figura 13: Gráfico de Respuestas del ítem 4	77
Figura 14: Gráfico de Respuestas del ítem 5	77
Figura 15: Gráfico de Respuestas del ítem 6	78
Figura 16: Gráfico de Respuestas del ítem 7	79
Figura 17: Gráfico de Respuestas del ítem 8	80
Figura 18: Gráfico de Respuestas del ítem 9	81

Figura 19: Gráfico de Respuestas del ítem 10	82
Figura 20: Gráfico de Respuestas del ítem 11	83
Figura 21: Gráfico de Respuestas del ítem 12	84
Figura 22: Gráfico de Respuestas del ítem 13	85
Figura 23: Gráfico de Respuestas del ítem 14	86
Figura 24: Gráfico de Respuestas del ítem 15	87
Figura 25: Gráfico de Respuestas del ítem 16	88
Figura 26: Gráfico de Respuestas del ítem 17	89
Figura 27: Gráfico de Respuestas del ítem 18	90
Figura 28: Gráfico de Respuestas del ítem 19	91
Figura 29: Gráfico de Respuestas del ítem 20	92
Figura 30: Gráfico de t de Student para la Hipótesis General	96
Figura 31: Gráfico de t de Student para la Hipótesis Específica 1	17
Figura 32: Gráfico de t de Student para la Hipótesis Específica 2	99
Figura 33: Gráfico de t de Student para la Hipótesis Específica 3	100

RESUMEN

La investigación realizada tiene como objetivo determinar la influencia del trabajo remoto en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021. El diseño de la investigación es no experimental de tipo transeccional con alcance correlacional-causal. El instrumento de investigación utilizado para recolectar datos fue una encuesta de tipo escala Likert, la muestra del estudio estuvo conformada por 18 teletrabajadores pertenecientes al área de facturación de IMUPESA. La validez del contenido se obtuvo a través del criterio de expertos y la validez interna mediante la prueba de Shapiro-Wilk con resultado 0.897. La confiabilidad del instrumento de investigación fue determinada mediante el uso del Alfa de Cronbach con un valor de 0.651 para la variable independiente y 0.617 para la dependiente. Finalmente, se usó la prueba t de student para contrarrestar la hipótesis nula mediante el cálculo del valor estadístico t el cual se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula, se determina que el trabajo remoto si influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA.

Palabras clave: Influencia, trabajo remoto, productividad, depósito de contenedores, confiabilidad.

ABSTRACT

The research has as an objective to determine the influence of remote work in the improvement of the productivity of a warehouse's billing department from IMUPESA Company. Callao, 2021. The research design is non-experimental with a transectional type and a correlational-causal scope. The research instrument used for collecting data was a Likert scale survey, the research sample has consisted of 18 teleworkers which are belonged to the billing department from IMUPESA Company. The content validity was obtained through experts criterion and the internal validity was from Shapiro-Wilk test with a result of 0.897 which was superior than the significance of 0.05. The reliability of the research instrument was determined by using Cronbach's Alpha with a value of 0.651 for the independent variable and 0.617 for the dependent variable. Finally, the student's t-test was used to counteract the null hypothesis by calculating the t-statistic value which was located in the null hypothesis' rejection zone, as determined that remote work does influence in improving the productivity of the billing department from container warehouse of IMUPESA company

Keywords: Influence, remote work, productivity, container warehouse, reliability.

INTRODUCCIÓN

Un asistente de facturación desempeña labores administrativas que le fueron asignadas desde el momento en que culmina su capacitación por parte del contratante, para que finalmente el colaborador pueda desempeñarse en su puesto laboral sin la necesidad de requerir soporte de un superior suyo. Los asistentes de facturación se ven envueltos en un ambiente laboral de constantes cambios debido a la variación del comercio exterior, esto puede ser visualizado en las modificaciones de la ley aduanera o en la renovación del tarifario establecido por el área comercial de la empresa. Es sabido que los asistentes de facturación complementan sus conocimientos mientras más tiempo desempeñan sus labores, Existe la posibilidad de requerir una nueva capacitación cuando el empleador ejecuta un cambio en el modus operandi por decisión de la junta directiva de la empresa, como puede ser la implementación de la modalidad de trabajo remoto la cual cambia el ambiente del colaborador al sustituir el trabajo presencial mediante herramientas tecnológicas denominadas TIC.

Naturalmente, se cumplen los objetivos de la empresa pero con la incertidumbre del tiempo requerido para que los colaboradores, ahora

teletrabajadores, se adapten totalmente a la nueva modalidad de trabajo. Por lo que la presente investigación tiene como finalidad determinar si el trabajo remoto mejora la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021. Se espera reflejar una respuesta positiva respecto al uso de las TIC en labores administrativas del área señalada, analizando la posibilidad de mejorar el trabajo remoto con la adición de otras herramientas tecnológicas para optimizar la productividad de los teletrabajadores.

La siguiente tesis está conformada por seis (6) capítulos que abarca el proceso de la investigación, empezando por el primer capítulo donde se describe el planteamiento del problema, el cual hace referencia a la coyuntura que afecta el comercio exterior del cual es parte la empresa IMUPESA, en el segundo se señalan las bases teóricas y antecedentes referenciales de las que se sustenta la investigación. En el tercer capítulo se identifican las variables y dimensiones del estudio, así como el planteamiento de la hipótesis general y específicas. En el cuarto capítulo se describe el diseño de la investigación, seguido de la población y muestra considerada para el instrumento de estudio como técnica para recolección de datos. En el quinto se describen los resultados de la investigación utilizando el cálculo del t de student para contrarrestar las hipótesis nulas, dichos resultados son descritos y representados en figuras y tablas. El sexto capítulo abarca la discusión de la investigación en conjunto con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

El aporte del presente trabajo de investigación es la de compartir el conocimiento que se tiene acerca del trabajo remoto en un contexto empresarial con dirección a la perspectiva de los teletrabajadores, de igual manera, se busca demostrar la eficiencia de las TIC y por qué deberían ser consideradas en el

menor tiempo posible como una herramienta definitiva en la actual coyuntura que alberga el país por la pandemia.

Finalmente se incluyen las referencias generales y sus anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: MARCO TEORICO

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Realidad Sectorial

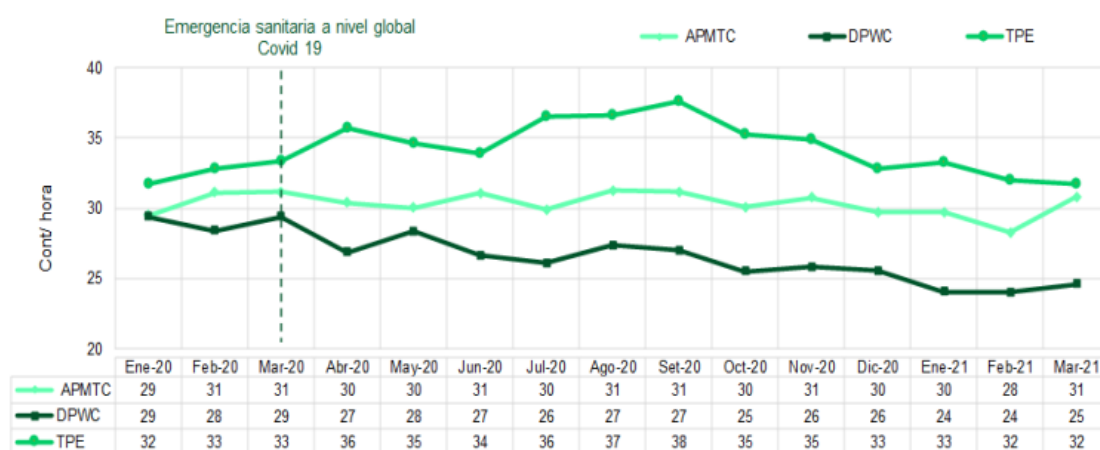
Se entiende por comercio exterior al intercambio comercial de bienes y servicios entre un país con relación a los demás países mediante operaciones comerciales reguladas por cada una de las partes involucradas (Witker, J. 2011). A pesar de que el terminal portuario de Callao cuente con la ventaja estratégicamente de ubicarse geográficamente en el centro de América del Sur, se visualizan problemáticas respecto al tratamiento de carga importada y exportada junto a toda la cadena logística interna involucrada.

La ausencia de carreteras especializadas para el transporte de contenedores hacia los depósitos temporales no favorece a la reducción del flete de la carga, generando una congestión vehicular que afecta tanto a ciudadanos como a la integridad de la mercadería que se ve expuesta al crimen organizado. Por otro lado, los almacenes buscan mejorar su operatividad mediante la capacitación de personal en el uso de herramientas tecnológicas que puedan implementar mejoras en los servicios ofrecidos en el almacén como la

actualización de un software logístico o la renovación de maquinaria especializada en movilizar contenedores como un Reach Stacker.

La problemática creciente del Covid-19 fue declarada pandemia global desde el 11 de marzo de 2020 (OPS, 2021), por el lado nacional, el Perú es declarado en estado de emergencia nacional mediante el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM el 16 de marzo del mismo año debido al incremento de contagios, demandando a la población en general al resguardo en sus hogares.

Figura 1. Productividad de grúas pórtico en los terminales portuarios de Callao y Paita, enero 2020-marzo 2021



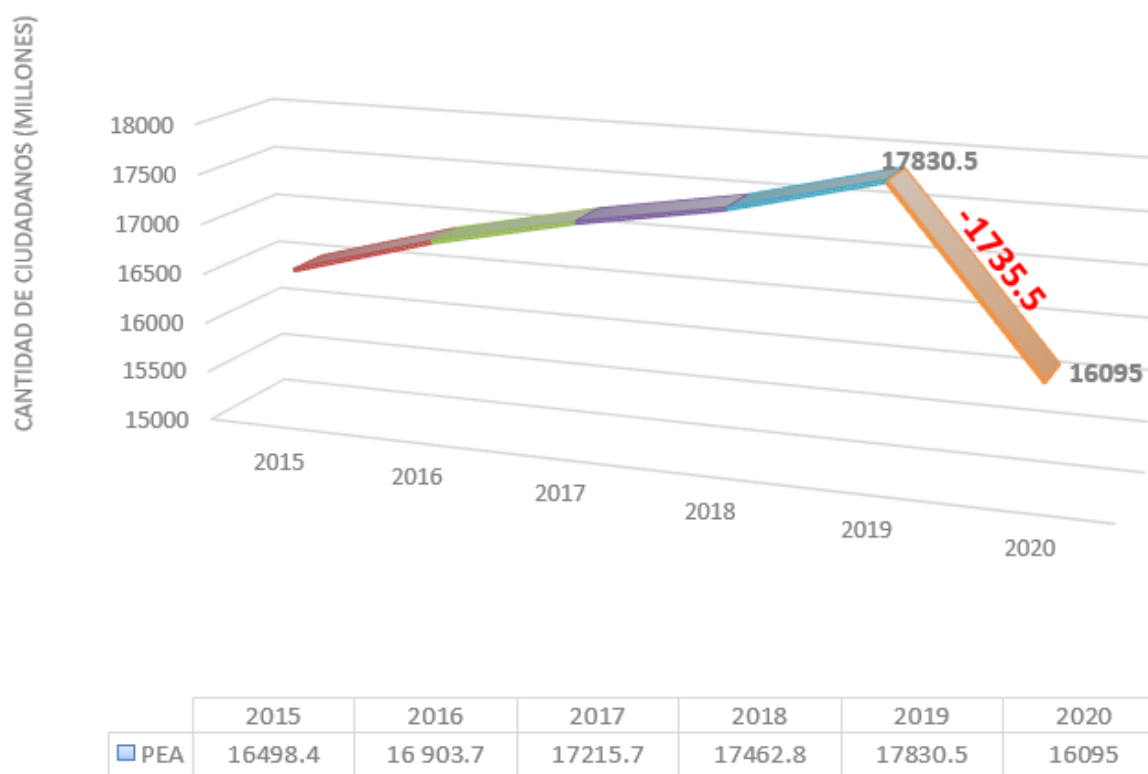
Nota: El terminal portuario de Callao corresponde a APMTC y DPWC, TPE como Terminal Portuario Euroandinos-Paita

Fuente: Elaborado por el Área de Estadísticas de APN, abril 2021

El Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2021) detalla la cantidad de 212,144 y 18,232 TEUs o contenedores movilizados entre los terminales portuarios del Callao y Paita respectivamente durante el mes de marzo de 2021 a diferencia del año anterior donde se indica la cantidad de 176,564 TEUs para el

terminal portuario Callao y 17,019 TEUs para TPE. El aumento de productividad de las grúas pórtico de los puertos mencionados son un indicador inicial de que el país está recuperando de a poco el flujo de productividad que se tuvo antes del inicio de la cuarentena en el país. Se espera que con el tiempo se aumente la producción en terminales portuarios debido a que estos son uno de los pilares fundamentales en la economía nacional.

Figura 2. Población Económicamente Activa, 2015-2020



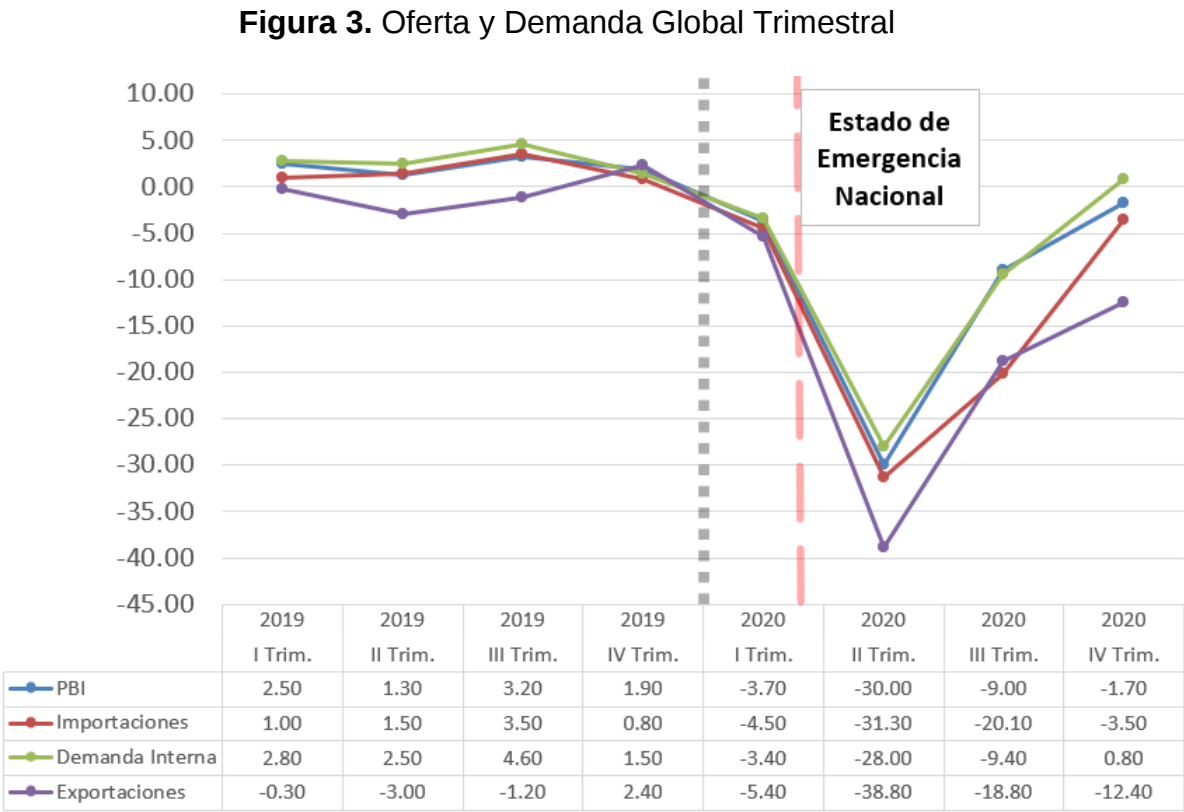
Nota: Promedio anual extraído de la base de datos de INEI

Fuente: Elaboración propia

Se denomina población económicamente activa (PEA) al conjunto de personas, con una edad mínima de 14 años, que ofrecen la mano de obra disponible para la producción de bienes y/o servicios durante un período de

referencia determinado. También se considera como PEA a las personas que se encuentran trabajando o en busca de un empleo, por lo tanto, se consideran personas económicamente activas las que contribuyen o están disponibles para la producción de bienes y servicios (INEI, 2019).

En 2019 se contabilizaron cerca de 18 millones de ciudadanos que formaba parte de la PEA, para el 2020 eran cerca de 16 millones. Tal decrecimiento fue consecuencia del estado de emergencia nacional generado por el COVID-19 el pasado marzo de 2020. Se originó un impacto para la economía y producción nacional, la baja demanda y productividad fue un problema de carácter internacional (INEI, 2021).



Nota: Los puntajes representan el promedio trimestral en la base de datos de INEI

Fuente: Elaboración propia

Durante el segundo trimestre del 2020, el PBI disminuyó un 30,2% debido a la evolución desfavorable de las actividades extractivas, transformación y servicios. Las exportaciones de bienes y servicios se redujeron en un 40,3% por motivo a las ventas reducidas por productos pesqueros, mineros, hidrocarburos y agrícolas, por el lado de las importaciones se indica una reducción del 31,3% (INEI, 2020).

Para preservar la seguridad del personal operativo y reducir los costos derivados fue que los depósitos de contenedores han optado por cerrar sus puertas al servicio administrativo presencial y ha sido reemplazado por un servicio virtual para que los colaboradores y clientes puedan ejercer sus funciones sin requerir su presencia física en la empresa.

Las medidas restrictivas posibilitan la aplicación de nuevas estrategias para contrarrestar la reducción de mano de obra presencial como lo es la automatización industrial mediante la implementación de tecnologías nuevas, Gestión (2021) ofrece una cita respecto a la automatización de procesos en el sector logístico:

Los almacenes siempre necesitarán personas en los pasillos, pero la tecnología debe utilizarse adecuadamente para aprovechar al máximo la inversión en las personas y mitigar la necesidad de trabajadores temporales. Las innovaciones de Voice Picking y robótica podrían combinarse fácil y rápidamente para una solución de dos frentes. Las dos soluciones, integradas, dan el mejor resultado, si los sumamos, obtenemos una ganancia acumulativa.

La automatización de procesos es la dirección que los almacenes buscan abordar debido a la escasez de mano de obra junto a otros desafíos logísticos

generados durante el post-COVID.

Realidad Empresarial

La empresa IMUPESA dispone de un moderno complejo donde presta servicios logísticos de importación o exportación a sus clientes. El depósito temporal de contenedores cuenta con una área operativa y administrativa siendo esta última en donde las agencias de aduanas, en representación del dueño de la carga, realizan el trámite documentario para poder ingresar o retirar la carga en el área operativa del almacén. A pesar de ser actores de la cuarta revolución industrial en el almacén de IMUPESA se otorgan comprobantes de servicio mediante un sustento documentario físico el cual usualmente demanda un considerable costo en material de impresión debido a que los permisos otorgados son individuales por el tipo de carga, sea carga contenerizada o suelta. Esta característica no favorece a la reducción de huella de carbono, a pesar de que la empresa cuenta con el ISO 14001:2015, debido a que los servicios atendidos involucran documentación física emitida a los despachadores de aduanas.

La información con la que se trabaja en IMUPESA es revisada de manera física en adición con la data del sistema interno acompañado de plataformas externas como el portal web de Sunat Operaciones en Línea (SOL). Cada área de la empresa representa un filtro de seguridad respectivamente de la parte del proceso involucrado en el servicio correspondiente. Esta unificación organizacional sería fortalecida con la implementación de una red privada virtual (VPN) a partir del mes del segundo trimestre de 2020, dando un nuevo enfoque a la digitalización documentaria y priorizando su funcionalidad en las operaciones de la empresa.

El depósito temporal de IMUPESA se vio afectado por el COVID-19 desde

el inicio de estado de emergencia nacional y la disposición del aislamiento social de acuerdo con el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM. Dicho decreto ordena la inmovilización obligatoria social y reduce el límite máximo de aforo de personas para las empresas con permiso especial de funcionamiento en tiempos de cuarentena. Se reduce el número de agentes de aduanas y contenedores que ingresaban al depósito, con el transcurrir de los días se aprueba el uso de una plataforma virtual para reemplazar el trámite administrativo presencial mediante la modalidad de trabajo remoto para todo el personal administrativo.

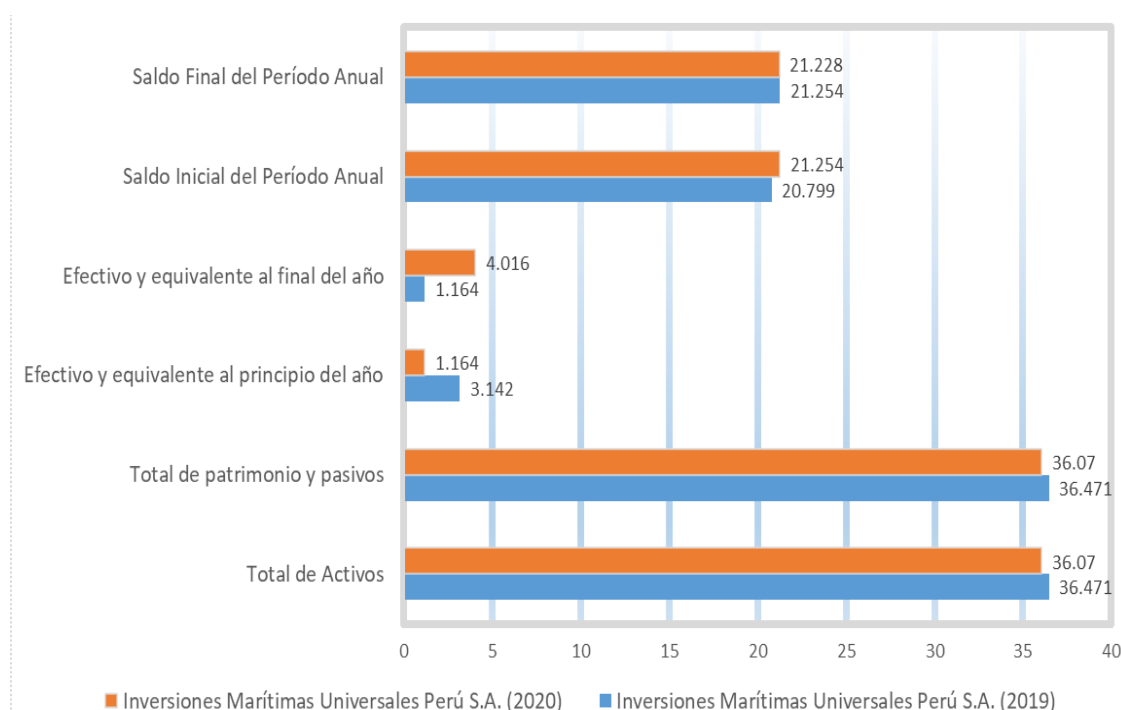
En la investigación de Sanchez *et al.* (2019) se observa el aporte de Líderes (2019) quien estipula el caso de Ecuador y su implementación del trabajo remoto durante el 2018 en donde se refleja en un aumento de productividad entre un 20% y 40% en la proyección de 72000 teletrabajadores junto a al incremento del profesionalismo y cooperatividad entre sus miembros. Deseando optimizar los servicios administrativos ofrecidos de manera virtual las empresas optan por el acoplamiento de un VPN para aprovechar aún más las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa. El uso de un VPN presenta un abanico de beneficios como la transmisión inmediata de información digitalizada y el aumento de transparencia laboral entre las áreas de la organización junto al soporte en la toma de decisiones (Menéndez *et al.*, 2007).

La digitalización del trámite documentario facilita la atención de servicios administrativos, las operaciones se simplifican mediante la emisión de permisos documentarios y la recepción de estos a través de medios electrónicos como el correo electrónico. La digitalización del trámite documentario es posible gracias al uso de las TIC que ofrecen una disponibilidad de acceso inmediato a la

información mediante plataformas virtuales a través de herramientas electrónicas. La digitalización de la información permite la desligadura del almacenamiento documentario físico gracias a la utilización de servidores electrónicos que cumplen la misma finalidad en un menor espacio físico.

Algunos clientes demandan no estar conformes con el trámite electrónico mediante el teletrabajo debido a que ya no hay un trato presencial ni directo con los facturadores o el jefe de área. Notar que no todos los clientes cuentan con la capacidad de interacción de TIC, puede ser el caso de una nueva agencia de aduanas que no ha realizado operaciones anteriormente con la plataforma virtual de IMUPESA o despachadores de aduanas pertenecientes a la generación denominada baby boom.

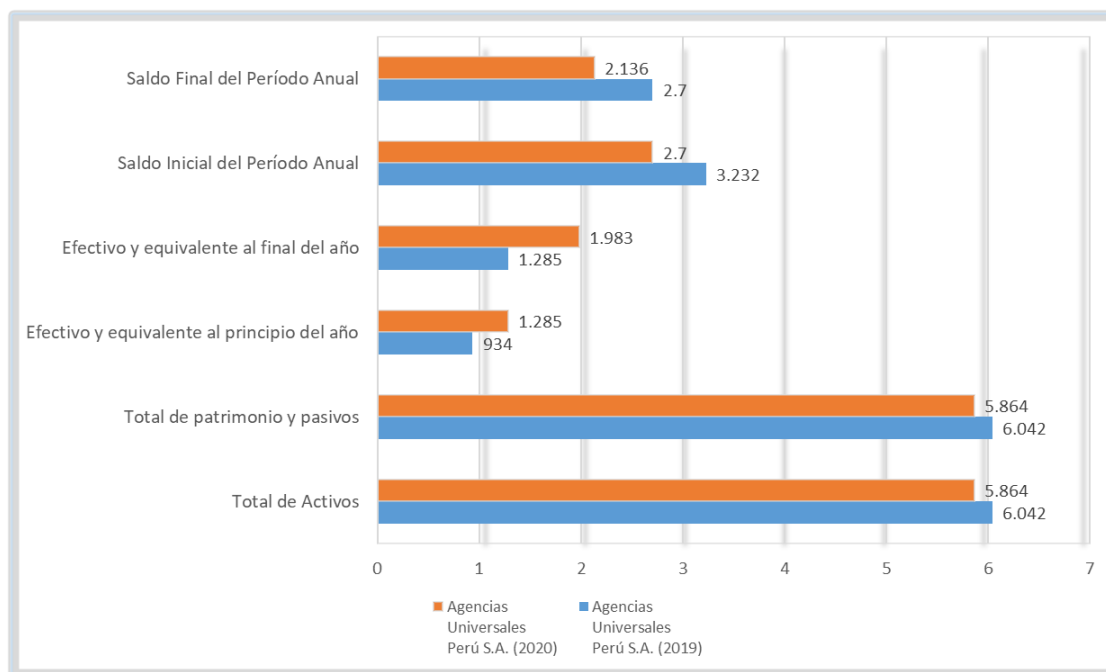
Figura 4. Resumen de Estados Financieros de IMUPESA, 2019-2020



Nota: La cantidad numérica representa millones de dólares estadounidense de acuerdo con los datos del Balance Anual de IMUPESA

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Resumen de Estados Financieros de AGUNSA, 2019-2020



Nota: La cantidad numérica representa millones en moneda de dólar norteamericano (USD) de acuerdo con los datos del Balance Anual de AGUNSA

Fuente: Elaboración propia

Aspectos Generales

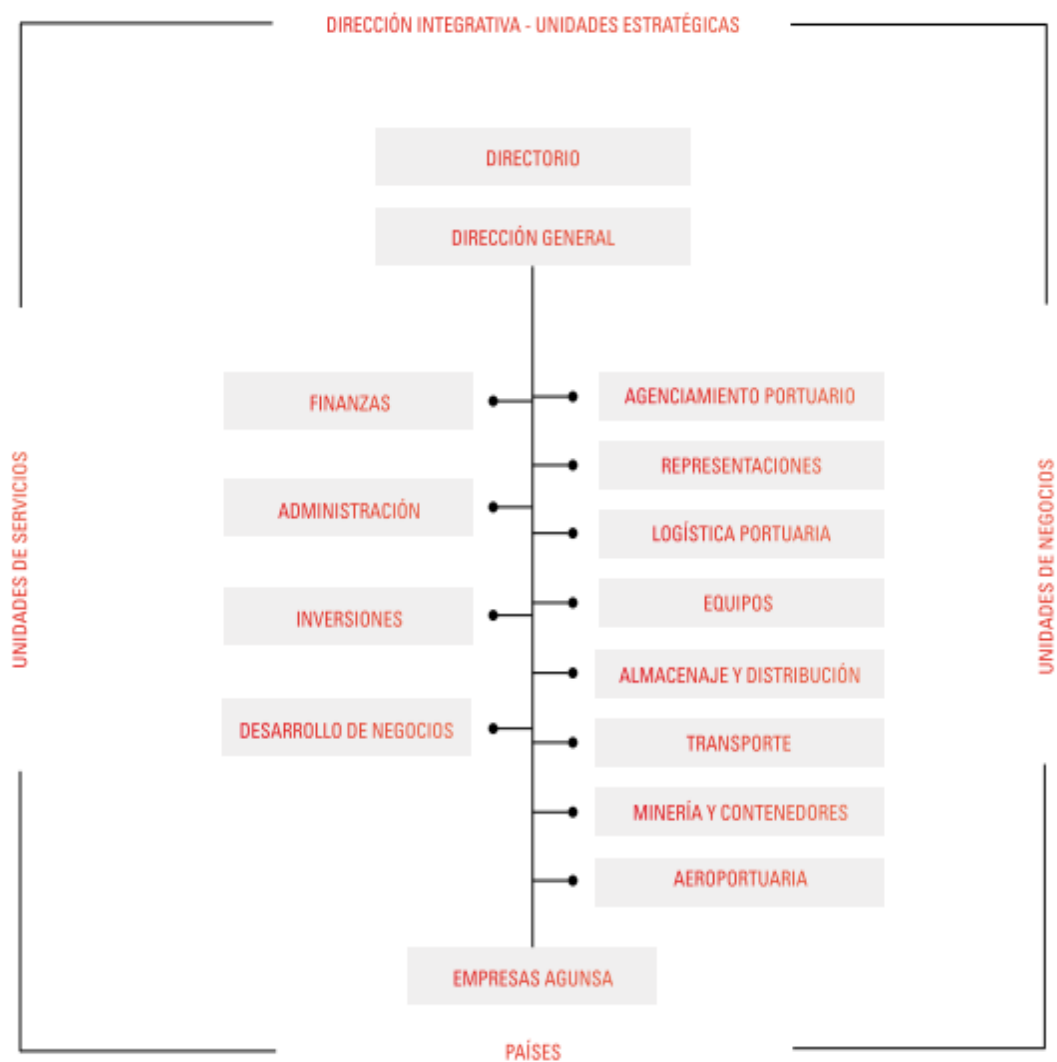
AGUNSA es una empresa multinacional líder en servicio logísticos y de agenciamiento marítimo con oficinas en 21 países a través de sus distintas filiales, una de ellas es INVERSIONES MARITIMAS UNIVERSALES PERU S.A. (IMUPESA) con RUC 20259171891, código SIGAD (Sistema Integrado De Gestión Aduanera) 3181 y ubicada en Av. Néstor Gambeta Nro. 5500-5502 en el distrito de Ventanilla, Callao. Esta subsidiaria opera en un complejo de 88,000 mts² como agencia naviera y depósito temporal, proporciona servicios portuarios

de agenciamiento marítimo y almacenamiento de carga contenerizada y suelta.

Su historia en Perú se remonta a 1995 cuando IMUPESA inaugura en el distrito de Ventanilla, Callao un depósito temporal especializado en el resguardo de carga mientras la misma espera el levante aduanero para su posterior retiro. Con el pasar del tiempo IMUPESA ha ido creando alianzas estratégicas con líneas navieras como King Ocean, Hyundai Gloves, Marfret, entre otras, con el objetivo de brindar un servicio óptimo y posicionarse como empresa líder en el rubro de almacenamiento y agenciamiento marítimo de Perú.

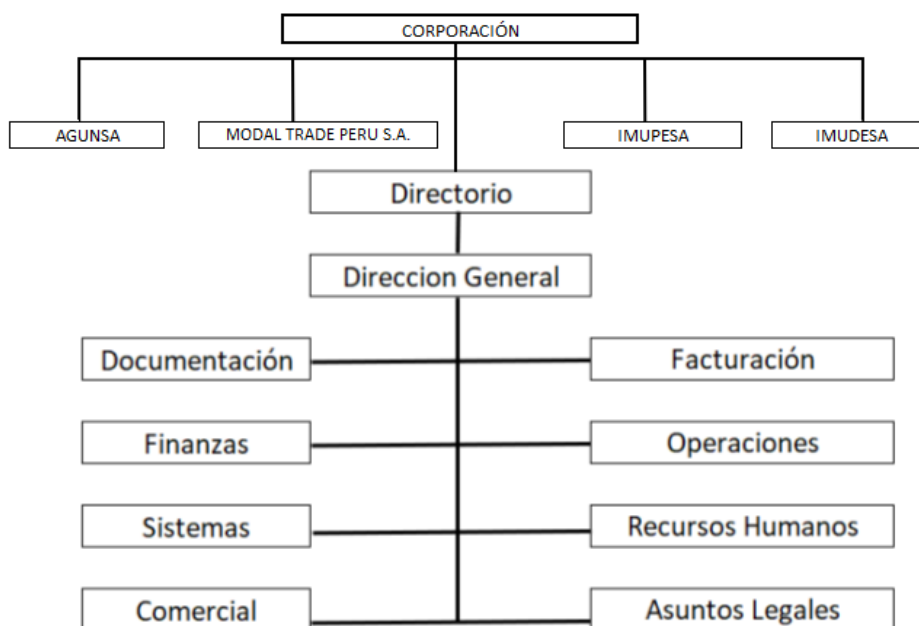
Organigrama

Figura 6. Organigrama de AGUNSA Multinacional



Fuente: Agunsa-Memoria y Balance Anual, 2020

Figura 7. Organigrama del depósito de contenedores de IMUPESA



Nota: Dentro de las instalaciones de IMUPESA se desarrollan las operaciones de sus filiales como MODAL TRADE PERU S.A., AGUNSA e IMUDES.

Fuente: Elaboración Propia

Principales Funciones y Problemas por Área

Documentación. Es el área encargada en registrar, transmitir y emitir la información referente a la mercadería recepcionada en el almacén, un ejemplo es la emisión de volante de carga, el cual es un documento donde se menciona concretamente detalles y características de la carga. También atienden las solicitudes de liquidación de servicios, generando un formato donde se detallan los gastos incurridos a la carga del cliente.

El área de documentación está conformada por distintas planillas laborales, categorizadas por los servicios asociados. Sin embargo, todos tienen en común la digitalización de información a través del sistema de la empresa. Se hace mención de la planilla de MODAL TRADE PERU S.A. que se encarga de la documentación referente al agenciamiento marítimo ofrecido a las líneas navieras

asociadas con el grupo AGUNSA en Perú y el registro de información de las naves que están por arribar o zarpar del terminal portuario de Callao, también se le asocia el trámite de direccionamiento de carga en el cual se registra el arribo o zarpe de las embarcaciones en coordinación con el puerto determinado.

La problemática radica en la delegación de labores de acuerdo con la prioridad de tareas, a pesar de que exista un personal a cargo para cada uno de los servicios asociados no todos representan la misma demanda de atención como puede ser la emisión de volante de carga y la actualización de datos del cliente a petición de este, se observa que la primera tiene mayor en la operatividad del almacén.

Finanzas. Es el área responsable del control y gestión de la relación de ingresos y egresos monetarios de la empresa. Se tiene como labor la de validar las transferencias bancarias electrónicas, que realizan los clientes a la empresa, para su posterior uso en la facturación de los servicios asociados a la mercadería. Así como el área de finanzas realiza la habilitación y suspensión de líneas de crédito para los clientes, también cuenta con un grupo designado para la cobranza de facturas emitidas al crédito. Se trabaja con el sistema de la empresa en coordinación con los sistemas bancarios asociados a la misma.

Posiblemente surge la problemática cuando se presentan abonos interbancarios que requieren un mayor tiempo de validación o cuando se satura algún sistema bancario, atrasando la generación de factura por servicio. También se experimentan inconvenientes al momento de aprobar las devoluciones monetarias o saldo a favor debido a que estos procedimientos requieren un sustento documentario por parte del cliente el cual usualmente desconoce.

Sistemas. Es el área encargada de brindar soporte al hardware y software

que se utiliza en las distintas áreas de la empresa, especialmente al sistema de la empresa con el que se maneja la información entre las distintas áreas. Desde la reposición de equipamiento electrónico administrativo hasta la actualización de software corporativo, el área de sistemas se encarga del correcto funcionamiento del equipamiento electrónico usado por el personal durante sus actividades laborales. El área de sistemas, junto a la dirección de gerencias, ha implementado una plataforma virtual a disposición de los clientes mediante el portal web de IMUPESA Debido a la digitalización del trámite administrativo por motivo a la inmovilización social obligatoria por la pandemia. Dicha plataforma cuenta con el soporte de la misma área de sistemas quienes recaudan datos para la retroalimentación de información entre las demás gerencias de la empresa.

La empresa cuenta con un servidor electrónico el cual almacena en tiempo real la información digitalizada por los colaboradores que se encuentran conectados, mediante un computador, con el sistema interno de la empresa. Sin embargo, no se está exento de problemas como puede ser el corte de suministro eléctrico durante el día laboral en el almacén. Esta acción implica perder toda la data que se trabajaba en el momento en que sucede el incidente, ocasionando demoras en el desarrollo de labores de las áreas afectadas.

La existencia de delitos informáticos amenaza la operatividad de la organización, especialmente en la modalidad de teletrabajo, es por ello que se cuentan con filtros de seguridad contra agentes externos de carácter digital como correos no corporativos, clientes con acceso limitado en la plataforma virtual de la empresa, entre otros. Debido a la digitalización del trámite administrativo se requieren mayores servidores de almacenamiento de respaldo sean físicos o virtuales, como el almacenamiento en la nube. La ausencia de archivos físicos

conlleve a la necesidad de resguardar la información de distintas maneras.

Comercial. Está conformado por el personal encargado de administrar la cartera de clientes de la empresa junto a la negociación de los acuerdos comerciales con los clientes y tarifario de los servicios del almacén. Su producción es reflejada en los precios de los servicios figurados en el tarifario del almacén y la cartera de clientes con acuerdos comerciales pactados que son atendidos al momento de tramitar el retiro de la carga en el área de facturación. Por otro lado, ofrecen soporte informativo al cliente y digitalizan las tarifas de los servicios ofrecidos junto a los acuerdos comerciales los cuales son asociados por cliente una vez hayan sido agregados al sistema.

Entre la asesoría comercial hacia los clientes y los acuerdos comerciales pactados, se requiere una mayor transparencia laboral al momento de realizar modificaciones a los acuerdos comerciales que repercuten al momento de concretarse la facturación de servicios. Las modificaciones de acuerdos comerciales son notificadas a la organización vía correo, el sistema no actualiza automáticamente dichos cambios. Por otro lado, los acuerdos comerciales no están exentos de disoluciones, integraciones y fusiones de algunos clientes con los que se tiene pactada una representación comercial con el Grupo AGUNSA, teniendo efecto en los servicios y beneficios que puede tener o no un cliente al momento de confiar su mercadería en el depósito de contenedores de IMUPESA.

Facturación. Involucra al área en donde los clientes tramitan la documentación para poder retirar la mercadería mediante un permiso o sustento emitido por IMUPESA entre otros trámites relacionados. El personal del área revisa que todos los requerimientos documentarios estén presentes al momento del trámite de acuerdo con el tipo de servicio que solicita el cliente en la

plataforma virtual de IMUPESA. La revisión incluye la presencia de endoses vivos y confirmación de la línea naviera a la que está asociada la carga. Estos requerimientos pueden variar mediante comunicado de gerencia o jefe de área. De no haber inconveniente en los documentos digitalizados se procede con la facturación y aprobación de la orden de servicio solicitada.

En el área de facturación se tramitan los permisos de retiro de carga, visto bueno, liquidaciones, embarques, exportaciones, emisión de memo de contenedor (Interno) y la facturación de los servicios asociados a la carga. Su personal rota en la atención de cada uno de los trámites administrativos del área, de esa manera un empleado del área puede desempeñar varias funciones, sin embargo, esta rotación se rige ante la fluctuación de clientes por cada trámite en el día ante la demanda de clientes. Esta variación no permite definir roles de atención completamente concretos entre los facturadores, es por ello por lo que se brinda un horario de atención corrido incluido horas extras remuneradas. Estos últimos son para la atención de clientes especiales mediante la colaboración de la gerencia de facturación con el área comercial debido a que las operaciones del depósito trabajan en conjunto con el terminal portuario del Callao.

Sus labores se desarrollan principalmente mediante el sistema de la empresa con el soporte informativo de otros elementos como el menú SOL de SUNAT, comunicaciones internas con las líneas navieras asociadas, entre otros. Dichos elementos varían de acuerdo con el tipo de trámite que solicite el cliente, si alguno de los elementos mencionados no se encontrara disponible, el tiempo de atención del trámite se prolongará hasta que todos los requerimientos hayan sido revisados y aprobados para la emisión del permiso con su factura respectiva.

Operaciones. Se dice del espacio geográfico interno del depósito de

contenedores que no involucre áreas administrativas ni estacionamientos. Su ingreso requiere equipo de protección personal (EPP) el cual también puede ser solicitado en el puesto de control de la empresa. En el área de operaciones se realiza la consolidación y desconsolidación de contenedores, pesaje de carga, la reposición de contenedores mediante maquinaria especializada como el Reach Stacker, el mantenimiento y limpieza de contenedores de todo tipo, entre otros servicios asociados al contenedor o carga suelta.

El área de operaciones está conformada por personal operativo y rotativo de acuerdo con el turno laboral asignado, de tal manera de puede cubrir un horario de atención corrido por disposición del jefe en área con coordinación del área comercial. Las instalaciones de seguridad son tercerizadas para el control del ingreso y salida de personas y mercadería mediante equipos CCTV en coordinación con las demás áreas especialmente con el supervisor de área de turno.

El depósito de contenedores de IMUPESA dispone del equipamiento requerido para el movimiento de la carga en el depósito, el personal operativo se encuentra constantemente capacitado para las operaciones y riesgos del trabajo, prueba de ello es disposición del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) para el personal operativo. Debido al extenso perímetro en el cual se desarrollan las operaciones, la transmisión de documentación presencial usualmente toma un tiempo considerado. La empresa no dispone de vehículos especiales para movilizar personal dentro del almacén, sin embargo, se cuenta con las señalizaciones reglamentaria de tránsito, tanto vehicular como civil, por todo el recinto. También se dispuso la baja operativa durante el inicio de la pandemia, lo cual involucró una menor cantidad de personal operativo disponible.

Recursos Humanos. Corresponde al personal que gestiona el talento humano de la empresa al igual que su cuidado mediante charlas que tratan desde temas corporativos hasta médicos, este último se puede apreciar en las charlas de cuidado por equipamiento ergonómico durante el teletrabajo para el personal administrativo. La gestión de talento humano es supervisada por el área de recursos humanos, respetando los intereses y valores de la empresa al momento de contratar nuevo personal de acuerdo con las exigencias disponibles de cada área de la empresa. Parte de su personal se encarga de emitir boletas de pago a los empleados de todas las planillas laborales que conforman la empresa al igual que los descuentos corporativos asumidos por el empleador.

La atención brindada por el área es la esperada de una empresa multinacional que cuida el valor humano de sus colaboradores mediante un servicio profesional en una empresa con más de 25 años en el mercado. Se propone que la toma de decisiones respecto al valor humano de la empresa requiera la participación de los mismos colaboradores y no solamente de los representantes de cada área, de esa forma se incentivaría el valor humano de la empresa apelando al mayor deseo de los empleados mediante encuestas anónimas o reuniones generales.

Asuntos Legales. Corresponde al área que supervisa las políticas que involucran los servicios ofrecidos en el almacén tanto para el empleador como el contratante. La función del área es la ejercer seguridad en el ámbito legal de las operaciones desarrolladas en caso surjan negligencias por parte de los involucrados. Las operaciones desarrolladas siguen un protocolo interno y externo, respetando especialmente los lineamientos de la ley general de aduanas, debido a que se genera capital por el servicio que se ofrece a la mercadería. El

área legal tiene la facultad de revisar toda la data que este involucrada en las operaciones de la empresa cuando suceda alguna negligencia por parte de los involucrados como puede ocurrir durante una investigación de un accidente de tránsito en donde la carga contenerizada se vio comprometida de camino al almacén.

La digitalización del trámite administrativo ha facilitado el desarrollo de las operaciones inclusive para el área legal debido a que ya no se requiere explícitamente los documentos físicos pues fueron reemplazados por archivos o documentos escaneados que incluyen firmas digitales las cuales usualmente reemplazan los endoses vivos. Por esa razón el área legal exige que los documentos digitalizados sean legibles y cumplan con todos los requerimientos respectivos de cada área en cuestión.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera influye el trabajo remoto en la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿De qué manera influye el conocimiento en la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021?
2. ¿De qué manera influye la responsabilidad en la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021?

3. ¿De qué manera influye la tecnología en la producción del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. CALLAO, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Demostrar cómo influye el trabajo remoto para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Comprobar cómo influye el conocimiento para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.
2. Establecer cómo influye la responsabilidad para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.
3. Determinar cómo influye la tecnología para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.

1.4 Justificación de la Investigación

Como toda empresa, IMUPESA cuida la imagen que proyecta de si misma hacia el cliente en el servicio que brinda, el aumento de herramientas tecnológicas durante el trabajo remoto es muestra de que la empresa busca mejorar el servicio ofrecido con un menor costo logístico. la implementación de una VPN durante el trabajo remoto reduce el tiempo en que la información es trabajada tanto para el colaborador como para el cliente.

El trabajo de investigación es realizado como resultado de la coyuntura de la pandemia que afecta la productividad laboral a nivel global, se desea ofrecer una perspectiva del uso de un VPN como complemento del trabajo remoto en un depósito de contenedores y describir sus consecuencias en la productividad de los teletrabajadores.

Por lo expuesto anteriormente se justifica el desarrollo de una investigación que recaude datos sobre la productividad y el desempeño de los colaboradores del área de facturación de un depósito de contenedores mediante la modalidad de trabajo remoto. Así se determinará las impresiones del personal ante la inclusión total de las TIC en su vida laboral y las consecuencias que conlleva la adopción del trabajo remoto como nueva normalidad en el trabajo administrativo.

1.4.1 Justificación Teórica

La investigación es desarrollada desde un problema observado en la realidad y convertido en una teoría utilizable mediante el método científico para demostrar que el trabajo remoto influye en la productividad de los colaboradores, haciendo especial énfasis en su desenvolvimiento con las TIC durante sus labores de trabajo remoto. La presente investigación debe ser publicada y discutida a nivel académico como referencia para futuras investigaciones que busquen mejorar el modelo de teletrabajo.

1.4.2 Justificación Práctica

La investigación se justifica debido a su naturaleza informativa, la teoría es aplicada en el trabajo remoto en la empresa IMUPESA. Los resultados obtenidos pueden ayudar a la identificación de resultados cuantitativos acerca de la labor virtualmente ofrecido por el área de facturación, dando oportunidad a la retroalimentación y mejora del servicio. Los resultados de la investigación pueden

ayudar a crear conciencia de forma general con motivo a los beneficios que ofrece la modalidad de trabajo remoto tanto para la organización como para sus clientes.

1.4.3 Justificación Social

El trabajo de investigación fomenta la publicación de los beneficios sociales que ofrece el trabajo remoto a los colaboradores del área de facturación de un depósito de contenedores como la eficiencia del trámite documentario digitalizado, permitiendo al personal contar con mayor tiempo disponible para sus actividades personales.

Se reduce la presión laboral mediante la digitalización del trámite documentario junto al uso de aparatos electrónicos usados durante el teletrabajo, las reuniones digitales no tienen restricciones de permisos por lo que cualquier teletrabajador puede entablar contacto con sus compañeros de trabajo con la intención de reforzar el compañerismo.

La trascendencia de la investigación para la empresa IMUPESA es la de inspirar confianza frente al modelo de trabajo remoto para otras organizaciones que puedan implementar esta modalidad de trabajo en el ámbito administrativo.

1.4.4 Justificación Económica

La aplicación del teletrabajo favorece económicamente a la organización debido a que no requiere de activos fijos para poder realizar sus operaciones de carácter administrativo, de igual manera los clientes se ven favorecidos por la flexibilidad del costo logística en el trámite administrativo durante el teletrabajo implementado. Mediante lo señalado se justifica el desarrollo del trabajo de investigación.

1.5 Limitaciones de la Investigación

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron dificultades referentes a

la inmovilización social obligatoria acatada por el Decreto Supremo N.º 053-2020-PCM por motivo al estado de emergencia nacional debido a la pandemia. Por tal motivo el desarrollo de la investigación no pudo involucrar la observación y análisis de las variables de manera presencial, optando por su alternativa electrónica al igual que la asesoría metodológica mediante medios electrónicos.

Se presentaron dificultades durante la revisión de literatura al tratarse de antecedentes que se acercaran al objetivo y las variables de la investigación. Se ha observado una ausencia de material bibliográfico acerca del trabajo remoto en los depósitos de contenedores o como complemento para mejorar la productividad en almacenes. Se puede concluir que la investigación tuvo limitaciones bibliográficas, se optó por la revisión de literatura referencial con referencia a la aplicación de herramientas tecnológicas en la organización.

1.6 Viabilidad de la Investigación

Se entiende por viabilidad a la capacidad de una iniciativa de inversión al formar parte del medio en donde se encuentra las variables, las mismas de donde se recaudan los datos para verificar los resultados e impacto de la intervención propuesta por el objeto del estudio (Huaccha, 2019).

La investigación es viable debido a que se dispone de los recursos, la experiencia y el conocimiento suficiente acerca del objeto estudiado. Se hace mención del soporte metodológico para el desarrollo de la investigación a lo largo del estudio. Se ha sido participe en los tramites documentarios realizados en el área de facturación de la empresa de la que se realiza la investigación, facilitándose la observación y extracción de datos de las variables del estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Se han considerado las siguientes referencias de la literatura observada por herramientas tecnológicas y su uso en las organizaciones, haciendo hincapié a temas equivalentes a las variables presentadas en la investigación desarrollada. A continuación, se dará a conocer las principales bases teóricas que se tomaron en cuenta para ilustrar el objetivo de la investigación.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Correa-Prieto (2015a), "El Teletrabajo: Una Nueva Forma de Organización del Trabajo". Universidad de Piura. Piura, Perú. Se desarrolla una investigación descriptiva de la concepción del trabajo desde sus inicios hasta los tiempos actuales, se profundiza en la sustentación del teletrabajo a nivel internacional y su ejecución en nuestro país.

Los cambios experimentados por la economía internacional se ven reflejados en un nuevo escenario estructural para el intercambio de bienes y servicios, originando una revolución en las distintas empresas junto a la regulación de relaciones laborales entre empleadores y trabajadores. Esta

percepción se ha experimentado en la reciente cuarta revolución industrial al originarse una discusión por los cambios organizacionales frente a las nuevas tecnologías accesibles que logran generar nuevas modalidades de trabajo. La globalización ha permitido la descentralización de las organizaciones junto al desarrollo en el sector informático y de telecomunicaciones, las TIC han logrado ser accesibles para las pequeñas y medianas empresas y el trabajo remoto es una realidad para más organizaciones.

La globalización ha originado la flexibilidad del mercado junto a la invención de términos como la flexiguridad que se manifiesta en la ausencia de rigidez organizacional en un contexto de completa seguridad, es decir, la eficiencia de la seguridad en panoramas laborables de mayor flexibilidad. Las empresas han dejado de lado la rigidez organizacional y han adoptado comportamientos flexibles como el empowerment entre los colaboradores, el cambio más notable es la implementación de teletrabajo para todo personal que desempeñe funciones mediante las TIC. El aporte académico de Correa ha sido útil para estructurar las ideas redactadas en las bases teóricas de la investigación debido a la similitud encontrada con el trabajo remoto y la responsabilidad que conlleva la delegación de funciones a través de medios electrónicos.

Espinoza (2019), “Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017”. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima. Perú. El tipo de investigación es descriptivo y aplicativo con un diseño no experimental, transeccional o transversal. El objetivo de la investigación es determinar las incidencias de las tecnologías de la información en la contribución del desarrollo académico de las universidades públicas de Lima

Metropolitana y Callao. Los procesos de innovación que deben realizar las universidades en el aprendizaje presentan nuevos retos debido al creciente desarrollo tecnológico en las TIC al alcance de las universidades públicas, los docentes y estudiantes se deben adaptar ante estas herramientas tecnológicas para poder mejorar el aprendizaje en medios alternativos como la educación virtual o prácticas de laboratorio mediante una computadora.

El tipo de muestreo es aleatorio simple estratificado y está conformado por 246 personas entre docentes y alumnos de 06 universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao. La técnica de recolección de datos usa el método de análisis cuantitativo mediante encuestas e información estadística que buscan demostrar que las TIC se relacionan con el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao. Los resultados muestran en su totalidad una respuesta aprobatoria con rango excelente, siendo esta la mayor de entre los cuatro rangos de respuesta del instrumento, superando un 52,0% del resultado total en cada una de las categorías encuestadas.

Como resultado del análisis estadístico generado por los resultados extraídos del instrumento se llega a la conclusión que las TIC y su equipamiento se relacionan e influyen al desarrollo académico. La autora busca reforzar la incidencia de las TIC en el desarrollo académico que brindan las universidades, demostrando que el conocimiento puede ser transmitido de múltiples formas y no solo de manera convencional como en los centros de educación universitaria. La literatura revisada ha sido de utilidad al observar la perspectiva del uso de TIC y su influencia en el personal idóneo, se visualiza una relación entre el objetivo de investigación de la autora con el de la presente investigación al analizar el aspecto tecnológico en la operatividad de una organización.

Ruiz (2021), “Competencias digitales de los docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. La investigación opta un enfoque metodológico cuantitativo de nivel descriptivo. El investigador busca analizar y describir los niveles de calidad en las áreas de competencia digitales en docentes que laburen en instituciones públicas de educación primaria en Lima Metropolitana y que enseñan en un contexto de educación remota. La modalidad de educación mencionada es una iniciativa del gobierno llamada “Aprendo en Casa” la cual es una estrategia impulsada por el Ministerio de Educación por motivo a la inmovilización social obligatoria declarada por el estado de emergencia nacional debido a la pandemia. El investigador planea ilustrar el panorama respecto a la educación que brindan los docentes a través de instrumentos electrónicos.

Se considera que los profesores tienen el deber de integrar, innovar y generar conocimiento a través de las tecnologías disponibles en los posibles contextos, sin embargo, existe la brecha tecnológica entre los docentes pertenecientes a la generación denominada “baby boomers” debido a que su cercanía con elementos tecnológicos no ha sido la misma que han tenido los docentes más jóvenes. La diferencia de edades y percepciones tecnológicas se manifiesta cuando la educación tradicional es reemplazada por una enseñanza remota obligatoria por motivo a la presencia del COVID-19 en nuestro país.

Como instrumento de recolección de datos se optó por una encuesta virtual con respuestas politómicas para una muestra integrada por 102 docentes conformada por 22 hombres y 80 mujeres, el rango de edad considerado es a partir de los 21 hasta 71 años. Se logró contar con la participación de un docente

por cada UGEL de Lima Metropolitana, siendo la UGEL 03 de donde se obtuvo mayor participación con un 52% de la población, la UGEL 02 como segundo lugar con mayor porcentaje (15,7%) y la UGEL 01 siendo la tercera (12,7%). Para cuantificar la competencia digital entre los docentes se sistematizaron las respuestas del instrumento en 06 niveles mediante la escala de Likert, siendo el menor identificado como A1 (Básico – Novato de valor 0-1,17) y el mayor como C2 (Avanzado-Pionero de valor 5,84-7). Tras el acopio de datos mediante la ejecución del instrumento se determinó un promedio con valor de 3.51 entre un total de 7.0, por ello se pudo determinar la relación de niveles de competencia digital entre los docentes a nivel intermedio-experto. Tras la recolección y análisis de datos se llegó a la conclusión de que la mayoría de los docentes demuestran aptitudes para usar herramientas tecnológicas como recursos educativos digitales. Como conclusión se resalta la importancia de la pedagogía en la digitalización del proceso de aprendizaje que realizan los docentes que tienen acceso a las TIC. Se demuestra que la integración de los recursos digitales en la educación no depende solo del equipamiento utilizado sino de la capacitación; interna o externa, para el uso de herramientas tecnológicas en el contexto educativo.

El resultado de la investigación invita a la reflexión del uso de TICs en la enseñanza. La investigación de Ruiz comparte similitud con las variables del presente trabajo debido a que la problemática es aplicada en un contexto laboral y organizacional con resultados beneficiosos para los involucrados, se busca plasmar la respuesta positiva de las TIC en la modalidad de trabajo remoto tal cual fue la respuesta de los docentes durante la enseñanza remota.

Suarez (2020). "Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la

Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020". Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. Se trata de un estudio de enfoque cuantitativo y tipo no experimental con alcance correlacional-simple donde el objetivo de la investigación es determinar la relación entre la Implementación del Teletrabajo y su Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo en la provincia de Cajamarca, Perú.

Siguiendo las medidas establecidas por el gobierno debido a la coyuntura de la pandemia, la inmovilización social obligatoria y el cese del trabajo presencial en la gran mayoría de sectores de producción, en UGEL San Pablo se implementa el trabajo remoto para reducir el contagio entre los colaboradores y seguir el flujo de sus operaciones administrativas. La investigadora busca determinar la relación entre el teletrabajo y calidad de servicio ofrecido por los teletrabajadores, teniendo en cuenta aspectos internos de la organización como lo es la cultura organizacional, la fiabilidad del servicio virtual ofrecido, la empatía del personal frente a una modalidad de trabajo remota, entre otros. Tras haberse recolectar los datos; mediante un instrumento de tipo encuesta de selección, se aplicó la correlación de Spearman donde se demostró que las variables teletrabajo y calidad de servicio si presentan una correlación moderada entre ambas con resultados a partir de 0.5 y no mayor de 0.8 en la escala de Spearman. De esta manera se evidencia que la institución donde se realiza el estudio brinda un servicio de calidad con la implementación del teletrabajo como modelo alternativo laboral.

Como conclusión podemos apreciar que el teletrabajo como TIC funciona siempre que exista empatía y cercanía de los directivos con los colaboradores de la organización. Además de cuidar el valor humano, se demuestra que se cuidan

los activos de la empresa y se puede seguir operando a pesar de nuevos problemas macroeconómicos como lo es la pandemia. Se encuentra similitud con el tema del trabajo remoto y su aplicación en procesos administrativos sin perjudicar la productividad laboral, las organizaciones pueden adoptar una estrategia para superar obstáculos del macro ambiente. Las organizaciones pueden seguir realizando sus operaciones gracias a las TICs cuando décadas atrás esto era aspirado solo por unos pocos.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Arpi (2018), “Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad”. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. La autora describe el impacto del teletrabajo y su problemática en Ecuador, el objetivo de la investigación es la de incentivar la modalidad de teletrabajo en el mercado laboral y presentar estrategias de implementación con dirección hacia el sector privado con la intención de mejorar la productividad y el empleo.

En 2016 el Ministerio de Trabajo de Ecuador define al teletrabajo como la prestación de servicios laborales fuera de las instalaciones de la institución pública o trabajador en jornadas ordinarias o especiales y es gestionada, administrada y controlada mediante las TIC. Dicha definición se presenta por primera vez en los acuerdos ministeriales para la regulación del teletrabajo para el sector privado a finales del 2016 y a mediados del 2017 para el sector público. Se estima que durante el 2017 cerca del 0,2% de la población económicamente activa laboró mediante la modalidad de teletrabajo

El Ministerio de Telecomunicaciones de Ecuador señala el aumento abrumador de ciudadanos con acceso al servicio de internet debido a que en

2008 un 25,74% de la población contaba con dicho servicio y en 2016 el porcentaje señalado alcanza la cifra de 55,63% ciudadanos con acceso al servicio de internet. Se evidencia aún más el apoyo que recibe la iniciativa de teletrabajo por parte del gobierno ecuatoriano cuando en 2018 el Ministerio de Trabajo presenta un evento para incentivar una gestión integral que impulse un sistema de trabajo digno y en igualdad de oportunidades para los sectores públicos y privados.

Finalmente, la autora propone estrategias para aceptar al teletrabajo como una modalidad laboral segura que permita la inclusión laboral para a personas con discapacidades motoras y sectores de la población que no dispongan de la capacidad para trasladarse a una oficina. Se incentiva al debate y a la creación de gremios representantes para mejorar el empleo y la productividad de los colaboradores, se propone el uso del benchmarking con el objetivo de explotar el teletrabajo en los sectores público y privado de Ecuador. La literatura revisada guarda relación con las bases teóricas y como se interactúa con el teletrabajo en países vecinos.

Beltrán (2018), “El teletrabajo como medio de inclusión laboral para personas con discapacidad”. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Morelos, México. La problemática observada radica en la ausencia de inclusión laboral para personas que presenten deficiencia física, mental o sensorial, de carácter permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria como lo es el trabajo.

De acuerdo con la Convención Americana sobre Derechos Humanos, todas las personas son iguales ante la ley. El teletrabajo es una modalidad laboral para cumplir las obligaciones internacionales del estado mexicano para permitir el

acceso de empleo a sus ciudadanos. Sin embargo, no se cuenta con una regulación específica del teletrabajo en la Ley Federal de Trabajo para la inclusión laboral. debido a que el 57.4% de la población mexicana cuenta con servicio de internet, pero solo el 39.1% de las personas con discapacidad cuentan con un empleo. El artículo 311 de la ley Federal de México es la única ley que hace referencia al teletrabajo mas no la regula y se omite aspectos vitales como la inclusión laboral para personas con discapacidad.

El teletrabajo tiene el beneficio de permitir la contratación laboral constituyendo una garantía jurídica al garantizar el derecho de trabajo y seguridad social para los grupos vulnerables que apliquen a esta modalidad de trabajo. Se propone la regulación jurídica del teletrabajo en México para dar protección a los grupos humanos vulnerables junto a una reglamentación especial para el teletrabajo acompañado de políticas públicas que disminuyan la brecha digital en la población. La colaboración de la subsecretaría de educación pública junto a la subsecretaría de empleo puede crear un programa de certificación en competencias laborales mediante el uso de TIC dirigidos a los jóvenes para la obtención de certificados que los calificarían aptos en el uso de herramientas tecnológicas sin distinción. El objetivo de la certificación es la reducción del porcentaje de personas desempleadas, especialmente aquellas con discapacidad. La revisión de la literatura de Beltrán ha ofrecido una perspectiva de los beneficios del teletrabajo desde una perspectiva pública, demostrando que las herramientas tecnológicas pueden ser beneficiosas tanto para las empresas como para los ciudadanos.

Ortiz (2019), "Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar". Universidad Andina

Simón Bolívar. Quito, Ecuador. El auge en las TIC ha permitido a las empresas optimizar sus recursos y cuidar el valor humano de sus empleados junto a la diversidad y la flexibilidad laboral mediante el uso de herramientas tecnológicas como el teletrabajo. Telefónica Movistar, caracterizado por su innovación y capacidad de formar hábitos de trabajo en ambientes tecnológicos, implementa el teletrabajo regulado en el artículo 13 del Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 mediante una prueba piloto denominada eWork.

El objetivo de la investigación es analizar los resultados de una encuesta dirigida a 150 colaboradores que aplicaron para la prueba piloto eWork en las ciudades de Quito y Guayaquil durante 2018. El instrumento para el levantamiento de información fue la encuesta que busca obtener información cualitativa de la muestra en forma de grupo focal y privada mediante entrevista. La información extraída del instrumento muestra una respuesta favorable debido a los beneficios del teletrabajo implementado por Movistar, a diferencia del trabajo presencial se optimiza la productividad laboral y no se arriesga el liderazgo por parte de los jefes gracias al monitoreo que permiten las TIC. La seguridad ocupacional se incrementa debido a que los teletrabajadores ya no se ven expuestos a peligros externos del hogar. Se visualiza una preferencia por la asignación de metas sobre el cumplimiento de un horario laboral por parte de jefes y empleados de la prueba piloto analizada.

Finalmente se propone la implementación del teletrabajo en la empresa Telefónica Movistar mediante fases de adopción, mediante la conformación de un equipo gestor y con la previa definición de de estrategias de comunicación y seguimiento. La revisión de la literatura de Ortiz ha permitido la sustentación del teletrabajo en entornos corporativos como y los efectos que genera en sus

colaboradores, sus resultados han incentivado a la decisión de realizar un estudio en los teletrabajadores del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA.

Rubbini (2018), “Organizaciones que Implementan Teletrabajo: Recomendaciones para Facilitar las Relaciones Sociales Satisfactorias en el Trabajo”. Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires, Argentina. La investigación cuenta con métodos cualitativos de diseño flexible, el objetivo de la investigación es describir las percepciones de los teletrabajadores tienen en sus relaciones sociales en el trabajo, con la finalidad de identificar recursos que puedan ser mejorador por las organizaciones para lograr una positiva relación social entre los colaboradores mediante la modalidad de trabajo remoto señalada.

La incertidumbre hacia el teletrabajo no solamente se presenta en las directivas corporativas menos reacias al cambio organizacional, también se presenta en los colaboradores que pueden verse afectados por la sensación de aislamiento debido a la tecnología y su desarrollo abismal. El uso de las TIC en el teletrabajo se puede interpretar como herramientas personalizadas que permiten la participación del colaborador en un entorno laboral artificial mediante el cual interactúa como si de una sociedad virtual se tratase.

La autora realiza un estudio instrumental de casos múltiples con el objetivo de determinar el efecto del teletrabajo en dimensiones laborales, personales y familiares en distintas empresas que realicen trabajo remoto, ubicadas en 9 de las 24 provincias de Argentina. La muestra incluyó 59 teletrabajadores entre los 20 y 60 años, el instrumento de recaudación de datos fue la encuesta cualitativa en conjunto con la entrevista semiestructurada. Tras el relevamiento de los datos obtenidos del instrumento se concluye que los trabajadores eligen el teletrabajo

debido a las ventajas individuales que les ofrecen a diferencia de las desventajas como el aislamiento social, esta preferencia no rechaza las carencias de un entorno social el cual es elemental en la modalidad de trabajo presencial. El ser humano pertenece a un entorno social, pero cuando se trate de trabajo elige las actividades laborales más personalizadas para sí mismo. Gracias al desarrollo de las TIC, junto al apoyo de normas regulatorias por parte del gobierno y las organizaciones, se puede lograr un incremento en la aprobación del trabajo remoto por parte de las empresas y los colaboradores.

La tesis de la investigadora se presente como un referente debido al amplio campo de magnitud de sus variables ya que presente perspectivas tanto internas como externas a las organizaciones sin centralizar la atención de la autora en una empresa o región específica. No se niega las deficiencias del teletrabajo, consecuentemente, se analiza su implementación en la empresa IMUPESA por motivo a la coyuntura de la pandemia para determinar objetivos similares a los de la autora, también se guarda relación con la muestra del estudio debido a que los teletrabajadores del área de facturación comparten el mismo rango de edad presente en la investigación de la autora como referente.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Trabajo Remoto

Chavez *et al* (2020) comparten el aporte de Moreno (2012) quien define al trabajo remoto como la prestación de una actividad laboral que se desarrolla principalmente en el domicilio del trabajador o en un lugar público elegido por éste, siendo una alternativa al trabajo presencial mediante el uso de las TIC.

El 15 de Marzo del 2020, a través del Decreto de Urgencia N.º 026-2020 publicado en el Diario El Peruano, se contempla la siguiente definición para el

sector privado: “El trabajo remoto se caracteriza por la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita” (Título II, Artículo 16).

El teletrabajo se caracteriza por presentar un modo de administración responsable del trabajo en el cual el colaborador hace uso de sus conocimientos en sus operaciones laborales sin estar cerca de la sede del empleador y utilizando la tecnología a su alcance para el desarrollo de sus tareas y la interacción con su entorno laboral.

Tipología de Trabajo Remoto

Con la intención de extender la interpretación señalada en el anterior punto se revisa la investigación de Inés (2018) quien considera los siguientes tipos de prestación laboral.

Domicilio del Trabajador. El empleado labura desde su domicilio cuando anteriormente su puesto físico era dentro del centro laboral. Usualmente se le denomina home office, teletrabajo a domicilio, eletronic home work, entre otros.

Ambulante o móvil. También conocido como “telework on the road” o “mobility”; el colaborador no desempeña sus funciones en un espacio físico determinado, el puesto laboral no se rige ante los parámetros físicos del centro laboral debido a que puede ubicarse en cualquier lugar como puede ser una biblioteca, un cyber café, un hotel, entre otros. El colaborador puede contar con el equipamiento para teletrabajar o puede ser ofrecido por un tercero.

En Telecentros. El empleado presta sus servicios en un centro especializado fuera de la infraestructura de la empresa o de la sede principal.

Estos centros cuentan con el equipamiento necesario para operar de acuerdo con los requerimientos de la empresa hacia los empleados, los bienes muebles o inmuebles pueden pertenecer a la empresa o no. Particularmente los trabajadores de un telecentro pertenecen a diferentes organizaciones, esta variante de teletrabajo puede interpretarse como una estrategia para la inserción laboral en sectores alejados con menores vías de acceso al desarrollo.

Oficina Satélite. A diferencia del telecentro los empleados que asisten a una oficina satélite pertenecen a la misma organización, se pueden definir como una parte de la empresa que se ubica y opera distante a la sede principal de la empresa.

Teletrabajo. Abordar el significado de la palabra implicaría abordar distintas interpretaciones de autores. En base a la etimología, la definición de teletrabajo se presenta al unir dos palabras, telou (griego) siendo lejos y tripaliare (latín) siendo trabajar, interpretándose como trabajar a distancia. Buscando abordar un concepto general, se ha tomado como referencia la definición brindada por la OIT (2020), la cual define como teletrabajo como el uso de medios telemáticos para trabajar sin estar presente en las instalaciones de la empresa, en otras palabras, el teletrabajo es la acción de llevar el trabajo al trabajador.

Para Maurizio (2021) el teletrabajo es definido mediante la interacción de los siguientes elementos: “Esta modalidad se origina de la combinación de dos componentes: en primer lugar, el trabajo se realiza en una ubicación alternativa al lugar de trabajo predeterminado y, en segundo lugar, se requiere el uso de las TIC, tales como una computadora o un teléfono. Definido de esta manera, el teletrabajo es, por tanto, un subgrupo del trabajo a distancia” (p. 9).

Formas de Trabajo remoto o Teletrabajo

El trabajo remoto es regulado de acuerdo con las necesidades que cada gobierno que tiene con sus ciudadanos, confiando en la veracidad del siguiente reglamento nacional se estipula lo siguiente. De acuerdo con lo establecido en Decreto Supremo N.º 017-2015-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, conocida como Ley de Teletrabajo en Perú, las formas de teletrabajo son las siguientes:

Forma Completa. El teletrabajador presta servicios fuera del centro de trabajo o del local de la entidad pública; pudiendo acudir ocasionalmente a estos para las coordinaciones en las que su presencia sea requerida.

Forma Mixta. El teletrabajador presta servicios de forma alternada dentro y fuera del centro de trabajo o local de la entidad pública.

La ley de Teletrabajo no considera como teletrabajador al empleado que preste sus servicios ocasionalmente dentro o fuera de su centro laboral. Debido al corto alcance conceptual presentado se adjunta como complemento la interpretación extendida en otras literaturas en el siguiente punto.

2.2.2 Requisitos Formales del Trabajo Remoto

Todo colaborador opera según la normativa y límites de la organización a la que representa mediante un contrato laboral y toda organización es regulada por el gobierno del país en donde se encuentra establecida su infraestructura y principales operaciones.

El 03 de noviembre del 2015, a través del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 30036 publicado en el diario El Peruano, se estipulan requisitos para la prestación de servicios que den uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en las instituciones públicas y privadas. Se ratifica que el documento por escrito, donde se celebra la contratación laboral

mediante la modalidad de teletrabajo, debe sujetarse a las concisiones y responsabilidades del teletrabajador hacia el empleador, dicho documento debe hacer mención de lo siguiente.

- a) Los medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos a emplearse para la prestación del servicio, así como la parte del contrato responsable de proveerlos.
- b) En caso los medios sean proporcionados por el empleador o entidad pública, debe indicarse las condiciones de utilización, las responsabilidades del teletrabajador sobre los mismos y el procedimiento de devolución al momento de finalizar la modalidad de teletrabajo, de corresponder.
- c) En caso los medios sean proporcionados por el teletrabajador, debe indicarse el monto de la compensación que deberá efectuar el empleador; en caso de entidades públicas, dicho pago se realizará conforme al marco legal vigente.
- d) Las medidas sobre la gestión y seguridad de la información derivadas del uso de los medios con que se preste el servicio bajo la modalidad de teletrabajo.
- e) La jornada que se asigne al teletrabajador, de acuerdo con los límites previstos en las normas que resulten aplicables.
- f) El mecanismo de supervisión o de reporte a implementarse para facilitar el control y supervisión de las labores, de ser el caso.

Aptitudes del Teletrabajador. El mercado laboral es volátil debido al cambio constante de los factores que se ven comprometidos como lo es la tecnología, las industrias en crecimiento junto a la tasa bruta de natalidad (TAS) en las diferentes naciones y culturas emergentes, entre otras variables influyentes

a la producción.

Los colaboradores deben contar con aptitudes de acuerdo con las necesidades del mercado, especialmente las del sector laboral en el que desean enfocarse como el uso de las TIC en el teletrabajo administrativo. La revisión de la literatura de Correa-Prieto(2015b) cita la investigación de Pérez y Thibault (2001) en donde se presentan las siguientes aptitudes.

Materiales. Se dice de los conocimientos informáticos relacionados con los tipos de software y hardware con objetivo al desarrollo de un trabajo específico, la especialización de estos conocimientos ha dejado de ser limitado para los demás sectores debido a que la información puede ser administrada libremente. El avance tecnológico conlleva a la actualización de estos conocimientos por parte de los fabricantes, proveedores y consultores, de esta manera no predomina una jerarquía educativa al impartir esta información.

Inmateriales. Hace referencia a las aptitudes que no han sido completamente aprendidas y que tienen relación al teletrabajo, son de acceso restringido por lo que muy pocos son los capacitados. Por otro lado, se abarcan aspectos que pueden ayudar al desarrollo óptimo de una labor como lo es la eficacia personal, autonomía, la flexibilidad, la capacidad para relacionarse con los demás, la creatividad, la organización, la gestión, el trabajo en equipo y la capacidad de dirección.

Estos aspectos son fundamentales para ayudar a elegir correctamente al teletrabajador quien será el ejecutor de las TIC durante el teletrabajo, de igual manera anticipa los requerimientos que debe tener un teletrabajador para poder ejercer completamente su función en esta modalidad de trabajo electrónica.

2.2.3 Ventajas del Trabajo Remoto

El desarrollo del hombre es impulsado por las problemáticas de la sociedad y el cómo solucionarlas, de la misma forma el avance tecnológico militar se vio impulsado durante los conflictos del siglo XX, la evolución del trabajo también se ha dado a pasos agigantados aspirando actualmente a la automatización industrial y al trabajo remoto. La problemática de la coyuntura del COVID-19 ha llevado a las naciones a tomar medidas restrictivas hacia las operaciones que requieran aglomeración de personas y a replantear la perspectiva que se tiene del trabajo presencial, las organizaciones se vieron obligadas a cambiar el funcionamiento de sus operaciones para que puedan ser realizadas fuera de la empresa como el labor documentario y administrativo mediante la implementación del teletrabajo.

2.2.3.1 Ventajas para el Teletrabajador. El teletrabajo genera un equilibrio entre la vida personal y profesional del colaborador que lo ejecuta. El teletrabajo es promovido especialmente para las personas con discapacidades y población vulnerable como las mujeres gestantes y personas con niños a cargo, este último perfil es el más beneficiado debido a que pueden ejercer el rol de padres desde el hogar sin descuidar sus labores con la empresa (Repsol, 2012a).

El beneficio personal es centrado en la mayor disponibilidad de tiempo para el cuidado de la familia o para el ocio. El teletrabajo es ideal para aquellos colaboradores que tengan a su cuidado hijos menores, personas mayores o familiares con discapacidad, el teletrabajador tiene a su disposición el control de su tiempo laboral y familiar. Mediante esta modalidad de trabajo se enaltece el núcleo familiar a la par del organizacional, también se observa una mayor autonomía por parte del teletrabajador debido a que ya no se encuentra en un estado de supervisión como cuando se laboraba dentro de la empresa.

Para Mann y Holdsworth (2003) se pueden presentar características de la motivación intrínseca como la idea del trabajador siendo su propio jefe, dando oportunidad al control y elección total de sus acciones. Estos comportamientos suelen desembocar capacidades multitareas en donde el teletrabajador elige cómo y cuándo realizar sus labores, esto se traduce en la administración que realiza el propio teletrabajador para presentar un mayor desempeño en la conciliación de sus tareas, dando como resultado un mejor tiempo dedicado para el trabajo.

La flexibilidad de tiempos y número de tareas por realizar conlleva a la completa dedicación del teletrabajador quien organiza el proceso de realización de sus labores, se presta mayor atención al trabajo y menos al estatus social que se tenía cuando se laboraba dentro de la empresa. El tiempo y la distancia dejan de ser un inconveniente para el teletrabajador debido a que este mismo ya no se desplaza hacia su puesto laboral ni invierte dinero en ese proceso, preservando así parte de la economía del teletrabajador. Se experimenta una reducción de peligros que atentan contra la vida del teletrabajador como accidentes automovilísticos o víctimas del crimen. Consecuentemente se eliminan los inconvenientes por tráfico automovilístico o desastres naturales, esto conlleva a menores situaciones de estrés y un mayor cuidado personal para el teletrabajador quien ya no cuenta con los problemas externos mencionados al momento de laborar.

Se concluye que los teletrabajadores han conseguido un triple beneficio: personal, emocional y económico gracias al teletrabajo, los teletrabajadores pueden continuar laborando debido a los beneficios que ofrece las TIC y a la nueva condición laboral donde el trabajo se realiza desde el hogar con menores

inconvenientes a diferencia del trabajo presencial.

2.2.3.2 Ventajas para la Organización. La organización se ve beneficiada principalmente de manera económica debido a que la implementación de teletrabajo implica a la reducción de costos fijos como lo son los costos por mantenimiento de equipos e infraestructura o los costos operativos (Puntriano, 2004a).

Este cambio implica una reestructuración de los fondos de la organización que pueden ser usados para el cumplimiento de nuevos objetivos con la intención de seguir desarrollando el crecimiento sostenido de la organización como empresa. El empleador encuentra a su disposición infraestructura y equipamiento que ya no es requerido para sus operaciones administrativas, las mismas que fueron reemplazadas mediante el uso de las TIC en el trabajo remoto. La estructura de funcionamiento cambia dentro de la empresa y ofrece la posibilidad de reorganizar espacios u oficinas que anteriormente no estaban disponibles dentro de la empresa.

En el estudio desarrollado por Repsol se expone la preservación de la cultura de la eficiencia sobre la cultura de la presencia laboral, un estudio interno muestra que seis de cada diez teletrabajadores se sienten más a gusto con la empresa por ofrecerles la opción de teletrabajar. La modalidad de trabajo remoto como elección laboral es visualizada como un incremento en el rendimiento laboral sin incursionar en costos operativos por ocupación de espacio físico dentro de la empresa. La satisfacción laboral es lograda a través del trabajo remoto, se mejora la imagen corporativa que tienen los colaboradores de la empresa sin ser necesarios gastos para ensalzar la imagen que tiene la empresa para sus empleados y clientes (Repsol, 2012b).

Figura 8. Aumento de productividad según teletrabajadores de Repsol, 2012



Nota: La gran mayoría de teletrabajadores opina que hay un incremento de productividad durante el teletrabajo

Fuente: El libro blanco del Teletrabajo en Repsol, 2012

Arribas (2000a) señala el beneficio que recibe el área de recursos humanos al momento de contratar nuevos perfiles profesionales los cuales ya no se ven limitados por flexibilidad de tiempo o locación. El perfil del teletrabajador que busca la empresa es la de un empleado que es caracterizado por el uso de TIC en el proceso de información, un perfil que es compatible para las áreas administrativas. Por otro lado, el índice de conflictividad laboral se ve reducido debido a que los teletrabajadores no tienen contacto físico entre sus compañeros de área, esto es debido a la descentralización física sin perder la centralización lógica de la organización.

Por otro lado, se presenta una ventaja ecológica respecto a la reducción de huella de carbono, esta misma es definida como la cantidad de gases emitidos y relevantes para el cambio climático que están asociados con actividades de

producción o consumo humano (Wiedmann, T. y Minx, J., 2007).

El teletrabajo genera una menor huella de carbono a diferencia del trabajo presencial donde se requiere la movilización de los colaboradores por transporte automovilístico de combustión interna, por otro lado, los equipos tecnológicos de la empresa dejan de estar encendidos al igual que el servicio de iluminación ofrecido en los ambientes administrativos. Estas acciones aportan una imagen ecológica para la empresa y la reducción del efecto invernadero generada por el teletrabajo que implementa la empresa por la poca cantidad de huella de carbono que genera el teletrabajo para la empresa.

2.2.4 Desventajas del Trabajo Remoto

2.2.4.1 Desventajas para el Teletrabajador. Se puede identificar como primera desventaja la existencia de la brecha digital cuando se trata de TIC, Salado (2015) explica la definición de esta brecha con la cita de Lizarazo y Andion (2013) quienes señalan que la brecha digital es más que un fenómeno, una construcción social en donde se presenta una abyección al cambiar los parámetros de integración de nuevas cualidades y condiciones en un ámbito de aprendizaje, dejando en segundo plano las necesidades de menor requerimiento. Los colaboradores menos familiarizados con las TIC se sienten excluidos de la cuarta revolución industrial y pueden presentar dificultades al momento de interactuar con las herramientas tecnológicas.

La empresa provee el equipamiento para el uso de las TIC y el teletrabajador debe estar en la capacidad de poder usarla sin embargo este escenario no exonera la brecha digital. La investigación de Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. y Nogareda, C. (2007) abarca el problema de los teletrabajadores y la relación de situaciones negativas al usar las TIC. Las investigadoras denominan

esta negativa como tecnoestrés el cual puede llegar a perjudicar el bienestar del colaborador o teletrabajador, poniendo en riesgo su desempeño esperado por parte del empleador. El teletrabajador se ve involucrado en un estado psicológico negativo debido a la poca habilidad que tiene al adaptarse a las TIC, especialmente en ambientes aislados como los que se presentan en el teletrabajo con muy poca interacción social directa.

Otra desventaja es el aislamiento social durante el teletrabajo debido a que las TIC no reemplazan el entorno social que se tiene al trabajar dentro de la empresa, las herramientas tecnológicas no sustituyen la interacción social que se tiene en un equipo de trabajo presencial. Escalante, Z., Cendrós, J. y Urdaneta, E. (2006) citan la investigación de Valenzuela (1998) donde se detalla los riesgos a la salud que pueden llegar a sufrir los teletrabajadores y la posible manifestación de tensión, trastornos musculoesqueléticos y aislamiento social ocasionadas por las repercusiones negativas en las nuevas tecnologías aplicadas en el trabajo. De igual manera en la literatura de Puntriano (2004b) menciona la sensación de aislamiento que puede llegar a padecer el teletrabajador debido a la menor integración presencial en la empresa para la que presta servicios, el poco contacto físico con los compañeros de trabajo o las instalaciones de la empresa perjudican la concepción que tiene el teletrabajador por la común filosofía corporativa de trabajo con interacción social.

2.2.4.2 Desventajas para la Organización. De acuerdo a la investigación de Arribas (2000b) se hace mención de las desventajas del teletrabajo para la empresa durante el proceso de selección y capacitación de los próximos teletrabajadores, así como el servicio por mantenimiento del equipamiento ofrecido al teletrabajador, de igual manera las políticas en la organización deben

ser evaluadas para aplicarse correctamente hacia los teletrabajadores como lo son la diferencia de horarios, la revisión del marco laboral de la seguridad y salud (SST) y cómo se adapta a la seguridad y confidencialidad de la información manejada a través del teletrabajo junto a otros aspectos.

El libro blanco del Teletrabajo (2012) abarca pautas para la implementación del trabajo remoto en organizaciones que deseen adaptar la modalidad de trabajo mencionada, entre ellas se sugiere un cambio en las políticas organizacionales para facilitar la adopción del trabajo remoto como nueva forma laboral, puesto que se tiene la intención de lograr una mayor competitividad de la organización en el mercado. Se pueden presentar la amenaza de algunos directivos que podrían mostrarse reacios en su planteamiento con dirección a las nuevas tendencias laborales, esta problemática es originada por la falta de preparación de los directivos al abarcar decisiones de diversidad. Se concluye que las personalidades reacias a la diversidad organizacional ponen en riesgo la implementación del trabajo remoto, pudiendo reducir su impacto positivo en los teletrabajadores.

2.2.5 El Trabajo Remoto como Pilar Sostenible en la Economía

El trabajo remoto permite realizar operaciones reduciendo los costos operativos de la empresa, esto no sería perceptible en nuestra sociedad sin la globalización que ha hecho posible que las herramientas tecnológicas alcancen a organizaciones de todo tipo. Sin embargo, el teletrabajo no puede implementarse en toda la empresa debido a que implicaría una desconexión con las distintas áreas que no se encuentran automatizadas como las áreas relativas al marketing, ventas o administración las indicadas para esta modalidad de trabajo a distancia.

Repsol (2012c) presentó los resultados de un análisis de benchmarking

sobre empresas europeas del sector de energía donde muestra que los teletrabajadores conformaban el 15% y 20% de la plantilla laboral. No es ninguna novedad que las organizaciones busquen incrementar estas cifras debido al desarrollo sostenible y beneficio de las TIC y por las exigencias del mercado donde la tecnología forma parte cada vez más de nuestras vidas como productor y consumidor.

El director James Manyika del Instituto Global McKinsey categoriza las actividades laborales en ocho tipos de las cuales solo tres generan cerca del 51% de la economía norteamericana. Estas tres actividades son la recolección de información, el procesamiento de esta y las maniobras físicas siendo estas tres actividades las que podrían llegar a automatizarse gracias al avance tecnológico (Gumbel, P., 2017).

2.2.6 Dimensiones del Trabajo Remoto

De acuerdo con la presente investigación, las dimensiones del trabajo remoto son las siguientes.

Conocimiento. Su interpretación no debe ser centralizada ni ambigua debido a la complejidad de sus interpretaciones. Confiando en la veracidad de la literatura de Ramírez (2009) se define al conocimiento como un proceso gradual y progresivo desarrollado por el ser humano para aprender acerca de su entorno. Tiene relación con el estudio del conocimiento o epistemología la cual es el estudio crítico del desarrollo, métodos y resultados de las ciencias desde un punto de vista filosófico. El conocimiento requiere del desarrollo de corrientes y sistemas de pensamiento para conocer el mundo.

Para la investigación desarrollada se toma en cuenta el conocimiento laboral que tienen los teletrabajadores al realizar sus funciones para la empresa

IMUPESA, desde el proceso del trámite electrónico de servicios en el depósito hasta el uso debido de las TIC durante sus labores. Como primer proceso gradual de aprendizaje se otorgan las capacitaciones laborales por parte del empleador para sustentar la base de conocimiento que irá creciendo exponencialmente en el trabajador mientras siga desarrollando sus tareas e interactuando con su entorno laboral.

Responsabilidad. En un aspecto general se dice de la habilidad de un individuo para medir y reconocer las consecuencias de un acto que se realizó mediante el uso de la conciencia y libertad (Pérez y Merino, 2021). Sin profundizar en otros aspectos se menciona la responsabilidad civil y social del empleador, ambos de carácter jurídico donde se tiene el objetivo de resguardar la integridad del trabajador y el entorno social donde se desarrollan las operaciones de la organización.

La responsabilidad se rige bajo principios que son interpretados por cada gobierno de acuerdo con sus intereses y necesidades. En Perú se cuenta con la ley N.º 29783 denominada ley de seguridad y salud en el trabajo en la cual se basa la responsabilidad que tiene IMUPESA con sus trabajadores, especialmente en la capacitación laboral en el uso de TIC y en el correcto desarrollo de las operaciones que realiza cada teletrabajador al atender una solicitud de servicio de facturación.

Tecnología. Evitando divagar en el amplio entendimiento de la palabra se acude a la literatura de Herrera (1996) donde se define la tecnología como un conjunto de prácticas tecnológicas, sistemas tecnológicos científicos y sistemas tecnológicos concretos. El autor considera a la tecnología como una práctica tecnológica empleada en cualquier actividad transformadora, controladora,

planificadora y creadora de lo que se constituye como artificial para el hombre.

Como complemento se observa la definición de la palabra en el diccionario de la real lengua española como un conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

2.2.7 Tecnologías de Información y Comunicación

Belloch (2013) cita el aporte de Cabero (1998) quien identifica a las tecnologías de información y comunicación (TIC) como instrumentos de carácter técnico que se encuentran interrelacionados con la información y las mejoras que se originan sobre la misma, se manifiestan en tres medios básicos que son la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones. Estos tres medios interactúan entre si consiguiendo que sea posible nuevas realidades comunicativas.

Por motivo a la pandemia varias empresas se han visto afectadas en el flujo de operaciones debido a la inmovilización social obligatoria y a los altos costos de flete internacional que incursionan en el aumento del costo operativo. IMUPESA ha tenido que implementar medidas de soporte para no perjudicar la demanda de servicio. Una de estas medidas optadas fue la inclusión de TIC como el trabajo remoto en los servicios administrativos junto a la implementación de una plataforma virtual para la atención de servicios, junto a la reorganización de las áreas de la empresa entre otros cambios para asegurar que IMUPESA siga ofreciendo un servicio optimo y de calidad a pesar las dificultades. Durante el primer trimestre de 2020 se presentaron cambios en la gerencia de IMUPESA y la reorganización de las áreas operativas por motivo a la COVID-19. En el segundo trimestre se visualizaba un panorama distinto en la organización, desde la reubicación de planillas laborales hasta la adopción del servicio electrónico como principal medio administrativo.

El uso de las TIC hace posible la transmisión de información por diferentes canales, esto es posible gracias a los avances tecnológicos como la invención del telégrafo hasta el uso del internet en las redes sociales de los tiempos actuales. Las TIC puede tener diferentes finalidades especialmente el uso que le dan las organizaciones para lograr sus objetivos sin impedimentos que décadas atrás no podrían haberse imaginado. Las TIC han acortado la brecha informática entre los altos directivos y los diferentes colaboradores de la organización, permitiendo una comunicación transparente a través de las herramientas tecnológicas como lo es un correo corporativo o una reunión virtual mediante aplicativos como Meet, Microsoft Teams o Zoom.

Se puede apreciar que la tecnología realmente favorece a la operatividad en la organización, sin embargo, los instrumentos técnicos van quedando obsoletos con el pasar del tiempo y si las organizaciones desean seguir mejorando sus operaciones deben plantearse renovar el equipamiento o infraestructura móvil cada cierto tiempo.

Convergencia de las TIC. Confiando en la veracidad de la investigación de Guerra de la Espriella y Oviedo (2011) se le denomina convergencia a la opción tecnológica de provisionamiento de bastos servicios cotidianos de comunicación y la de sus mejoras en material audiovisual de información. También se define el resultado de la convergencia como la significativa disminución de barreras de entrada, la implementación de nuevos modelos de negocio, la reducción de los costos operativos y una mayor disposición de servicios ofrecidos al cliente.

El medio digital ha transformado el modo y alcance de la comunicación a nivel global, mediante el teletrabajo se puede apreciar esta convergencia

tecnológica en la cual ya no se requiere la presencia física en un trámite administrativo gracias a la TIC. De la misma manera en que las escuelas ya no son la hegemonía para distribuir información gracias al libre acceso de la internet, las organizaciones pueden hacer uso del teletrabajo durante el desarrollo de operaciones administrativas. La viabilidad del teletrabajo es perceptible mientras sea aplicado en los sectores laborales que realizan actividades de recolección y procesamiento de información.

Red Privada Virtual o VPN. En el teletrabajo se comparten grandes cantidades de datos e información sensible para la organización quien no está exenta del delito informático, por ello se debe tener precaución al conectarse a la red de internet. Si se realiza una conexión mediante una red pública se corre el riesgo de sufrir un ataque informático y la información corporativa puede encontrarse comprometida por terceros y hasta puede ser sustraída por delincuentes informáticos.

Con la intención de fortalecer la seguridad informática IMUPESA recurre a la compra de licencias de VPN de extremo a punto, esta herramienta tecnológica es un acceso remoto que permite crear un acceso para aquellos colaboradores que no trabajan in situ, por lo contrario, se pueda laburar desde el domicilio o cualquier otro lugar ajeno a la oficina como es el presente caso por motivo a la coyuntura del COVID.

El VPN permite a los trabajadores conectarse a la red de la empresa, al servidor de archivos digitalizados, la bandeja de correo electrónico o hacer uso del software logístico en cualquier lugar siempre y cuando se tengan acceso a Internet desde un computador. Mediante el VPN no se compromete la integridad de la información trabajada en la empresa ante terceros al momento de realizar

trabajo remoto.

2.2.8 Productividad

En 1950 durante la primera reunión del comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) se comparte su finalidad de lograr la promoción y mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores en cada uno de sus trabajos, además señalaron que se busca eliminar la presencia de agentes perjudiciales en las condiciones de trabajo (Cataño y Gómez, 2014).

Medianero (2016) define la productividad en términos generales como un indicador de eficiencia en la organización respecto a la utilización de mano laboral e insumos con la finalidad de producir un producto o servicio final. Se concluye que la productividad se cuantifica con la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados.

El área de facturación de IMUPESA se caracteriza por emitir las facturas correspondientes a cada servicio ofrecido en el almacén, dicho esto, la productividad del área de facturación se puede cuantificar por la cantidad de servicios atendidos en un margen de tiempo junto a la factura emitida por servicio asociado.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción total}}{\text{Recursos utilizados}}$$

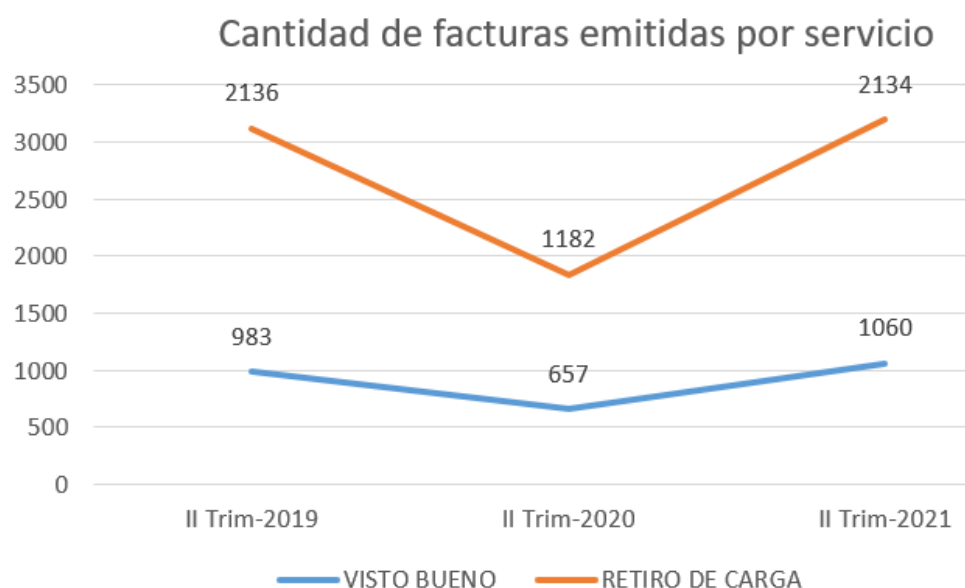
La jornada laboral para el área de facturación culmina cuando el último servicio es facturado dentro del horario establecido por la empresa, cada factura es identificada por un número de serial junto a información referencial de la carga

asociada como puede ser el número de BL (Bill of Landing) y Booking (referente en embarques de exportación).

Anteriormente el costo operativo del área de facturación era principalmente cuantificado mediante el registro de inventarios por suministros de oficina. Gracias a la digitalización del trámite documentario y a la implementación del trabajo remoto se puede seguir desarrollando la principal actividad de la empresa mediante un menor costo y gasto operativo. Este cambio en el desarrollo de las operaciones administrativas genera una menor huella de carbono debido a la reducción de gases de efecto invernadero durante la realización de operaciones por la empresa, lo que antes era un servicio de atención al cliente presencial acompañado de infraestructura y equipamiento se ha trasladado al equivalente virtual mediante el trabajo remoto.

Es evidente que el inicio de la pandemia generó una reducción considerable en la producción del sector público y privado. Era poco predecible la aparición de un fenómeno externo que afectara el flujo normal de las operaciones en las empresas como lo fue la llegada del Covid-19 a Perú, IMUPESA no fue la excepción a pesar de haberse implementado estrategias para contrarrestar la baja productividad. La condición de aislamiento social dispone alternativas productivas como lo es la implementación del trabajo remoto el cual es aconsejable para los sectores administrativos de las empresas.

Figura 9. Productividad del área de facturación durante el segundo trimestre, 2019-2021



Nota: Información extraída de 02 trabajadores con mayor tiempo laburando en IMUPESA, se consideró el segundo trimestre de los últimos 03 años debido a la declaración de estado de emergencia nacional por COVID-19 en marzo de 2020

Fuente: Elaboración propia

La implementación del trabajo remoto ha mejorado el desarrollo de las operaciones para el área de facturación, la adquisición de licencias corporativas de un VPN ha mejorado aún más el trámite electrónico que realizan los teletrabajadores. Se concluye que la productividad del área de facturación ha mejorado especialmente por la reducción de costos operativos gracias a las TIC.

Caso en el área de facturación en IMUPESA. El almacén de IMUPESA ofrece un abanico de opciones en lo que refiere a servicios para la carga, con la intención de presentar un caso en donde se cuantifique la productividad del área de facturación se considera únicamente el servicio de retiro de carga en base a los datos de la tabla 1 y su aplicación para los facturadores del servicio mencionado en un periodo de tres años mediante la fórmula de productividad

señalada anteriormente.

Para el presente caso, el trámite de retiro de carga es atendido de manera virtual por cuatro colaboradores. Debido a que en el segundo trimestre del 2020 se presentó el decrecimiento de productividad por motivo inminente estado de emergencia sanitaria; perceptible en la figura 9, se ha delimitado el tiempo de estudio entre el segundo trimestre del 2019 al 2021. Se busca cuantificar la cantidad de facturas emitidas por servicio de retiro de carga durante una hora laboral en el área de facturación en el segundo trimestre del 2019 al 2021.

En el segundo trimestre se cuentan 74 días laborales incluidos los sábados, siendo su equivalente en 592 horas laborales. Se contabilizan 1776 horas laborales en cada segundo trimestre del 2019 al 2021 con un total de 21808 facturas emitidas durante el tiempo mencionado. Si contamos los días laborales desde el segundo trimestre del 2019 al 2021 se cuantificaría su equivalente en 1776 horas laborales. En la figura 3 se podrá visualizar los datos

Tabla 1. Productividad de Facturadores en el Servicio de Retiro de Carga de IMUPESA

	Facturas por servicio de retiro de carga de IMUPESA		
	II Trim 2019	II Trim 2020	II Trim 2021
Facturadores	4	4	4
Días laborales	74	74	74
Horas laborales	592	592	592
Total de facturas emitidas	8544	4728	8536
Facturas emitidas por hora	14.432	7.986	14.419
Promedio total de facturas emitidas por hora	12.279		

Nota: Datos extraídos con ayuda de <https://bit.ly/2ZHtETE> y de la figura 9

Fuente: Elaboración propia

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de facturas emitidas}}{\text{Horas Trabajadas}}$$

$$\text{Productividad} = \frac{21808}{1776}$$

La productividad de los facturadores en el servicio de retiro de carga de IMUPESA se puede determinar con el resultado del cálculo con resultado de 12.28 facturas emitidas por hora laboral. El resultado obtenido es un promedio ponderado debido a que la productividad de un facturador no es totalmente equivalente a la de sus compañeros de trabajo, no se debe olvidar las variables que interfieren en la productividad de las operaciones como puede ser la demanda de clientes por día, rotación de personal de facturación, mantenimiento de equipamiento de producción, conocimiento del ámbito, conocimiento del proceso del trámite documentario, entre otros.

2.3 Bases Legales

Contexto Internacional

Habiéndose citado parte de la literatura internacional con referencia al trabajo remoto, se ofrece una extensión de su interpretación en los siguientes párrafos.

El 04 de junio de 1996 se convoca en Ginebra, Suiza la octogésima tercera reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (ILO) por el Consejo de Administración de la OIT. En dicha reunión se presenta el Convenio sobre el

Trabajo a Domicilio cuyo nombre fue definido como la actividad laboral que realiza una persona fuera del local del empleador y siguiendo las especificaciones del empleador a cambio de una remuneración, independientemente de quién proporcione el equipamiento utilizado durante el desarrollo de la tarea (C177, 1996).

El 12 de Julio del 2002 se suscribe en Bruselas el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, estableciendo así en el continente europeo el concepto de teletrabajo como una realidad en las organizaciones (Correa-Prieto, 2015c).

Contexto Nacional

- Ley N.º 30036: El 05 de junio de 2013 se otorga una definición al teletrabajo y se establece los lineamientos generales del teletrabajo.
- Decreto Supremo N.º 017-2015-TR: El 03 noviembre del 2015 se aprueba el reglamento para la ley N.º 30036, Ley que regula el Teletrabajo.
- Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM: El 15 de marzo de 2020 se declara el Estado de Emergencia Nacional por motivo de las graves circunstancias que genera el brote de COVI-19 al afecta la vida de los ciudadanos.
- Decreto de Urgencia N.º 026-2020: El 15 de marzo de 2020 se establecen medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación de la COVID-19 en el territorio nacional, entre ellas, la aplicación del trabajo remoto para el sector público y privado y su regulación.
- Resolución Ministerial N.º 072-2020-TR: El 26 de marzo de 2020 se aprueba publicación del documento denominado guía para la aplicación del teletrabajo, propuesto por la dirección general de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

- Decreto Supremo N.º 010-2020-TR: El 24 de marzo de 2020 se presenta disposiciones para el sector privado sobre el trabajo remoto y la facilitación de su implementación, previsto en el Decreto de Urgencia N.º 026-2020.
- Decreto Supremo N.º 151-2021 PCM que modifica el Decreto Supremo N.º 184-2020-PCM: se anulan las restricciones laborales para proveedores y distribuidores.
- Guía para la aplicación del trabajo remoto: Aprobada por Resolución Ministerial N.º 072-2020-TR, proporciona información dirigida al sector privado con referencia a la aplicación del trabajo remoto para trabajadores y empleadores.

2.4 Definiciones Conceptuales

Automatización Industrial

Su definición es asociada con la eliminación o disminución de la participación humana en los diferentes procesos productivos mediante el uso de sistemas mecánicos, electrónicos y computarizados, con el objetivo de operar y controlar la producción con mayor eficiencia y eficacia (Cruz, 2017).

Digitalización

Consiste en la captura de imágenes fijas de los documentos impresos y su representación a través de la realidad mediante códigos binarios, dicha información puede ser consultada a través del computador (Quispe, 2010).

Contenedor

Es un elemento de equipo de transporte de mercaderías de carácter permanente, ideal para facilitar el transporte de carga por uno o varios modos de transporte sin interferir con la integridad de la carga (Barragán y Siavichay, 2014).

Empowerment

Es un proceso estratégico en el cual al empleado se le dispone de influencia y poder de decisión sobre su trabajo. Se tiene como objetivo aumentar la relación laboral entre la organización y sus colaboradores al igual que la confianza en la responsabilidad laboral y compromiso para brindar un servicio óptimo (Meza, 2018).

Globalización

Se dice del creciente grado de interacción, integración y correlación entre los distintos actores del sistema internacional mediante un proceso social donde las restricciones de la geografía en las disposiciones sociales y culturales decrece (Zilli, 2003).

Huella de carbono

Es un indicador dirigido a cuantificar la cantidad de gases de efecto invernadero o equivalentes al CO₂ emitidos en el ambiente durante la producción de un bien o servicio humano (Arias, 2020).

Reach Stacker

Maquinaria pesada que cuenta con un brazo telescópico con la capacidad de maniobrar contenedores de todo tipo a alcance (reach) con una capacidad de 45 toneladas y es mayormente utilizado para el almacenamiento de contenedores (stack) (Carrasco et al., 2016).

Reingeniería

Se dice del cambio de estructura y cultura organizacional que ocurre en el proceso de producción de bienes o servicios en una empresa con el objetivo de generar un valor agregado al optimizar el flujo de trabajo (Paladines, 2015).

Seguridad Ocupacional

Son las medidas que implementa una organización para prevenir daños y

accidentes en sus trabajadores al realizar las respectivas labores en las instalaciones de la empresa o en el entorno de trabajo (Salazar, 2018).

Telemática

Es la tecnología que entrelaza las telecomunicaciones y la informática, se ocupa del tratamiento y transmisión de la información mediante herramientas técnicas relativas al nivel físico y nivel de enlace de las redes de comunicaciones (Cajbón, 2003).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de la Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

El trabajo remoto influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2020.

3.1.2 Hipótesis Específicas

1. El conocimiento influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2020.
2. La responsabilidad influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2020.
3. La tecnología influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2020.

3.1.3 Variables y Dimensiones

Variables Independiente: Trabajo Remoto

En la Resolución Ministerial N° 072-2020-TR se aprueba una guía donde se define por trabajo remoto a la prestación de servicios que realiza un trabajador mediante el uso de TICs desde el lugar donde se encuentra cumpliendo el aislamiento domiciliario siempre que la naturaleza del puesto laboral lo permita junto al soporte del empleador (Guía para la aplicación del trabajo remoto, 2020).

Dimensiones:

D1: Conocimiento

D2: Responsabilidad

D3: Tecnología

Variable Dependiente: Productividad

Se entiende por productividad a la relación existente entre lo que se ha producido y los medios requeridos para poder lograrlo, la productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo. Se podría interpretar como la cantidad de tiempo invertido en un proceso para obtener el resultado deseado, cuando menor sea el tiempo invertido, mayor será el carácter productivo del sistema empleado (Pérez y Gardey, 2012).

Dimensiones:

D1: Eficiente

D2: Eficaz

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

Se presente el aporte de Pérez (2002) quien cita la investigación de la Universidad Nacional Abierta (1999) donde se define por diseño metodológico como: “Una estrategia general que adapta el investigador, como forma de abordar un problema determinado, que generalmente se traduce en un esquema o gráfico, que permite identificar los pasos que deberá dar para identificar su estudio” (p. 231).

Castro, E. y Castro, En. (2001) citan en su investigación a Castro (1994) quien expresa que toda investigación realizada debe haber recorrido una secuencia de fases estructuradas en las cuales el investigador enfoca su visión en una tarea específica para determinar el diseño de la investigación, hay un amplio referente y cada investigación es única por sus propias características a pesar del riesgo por pérdida de información condensada al momento de sintetizar los datos a través de los años de investigación de otros autores.

4.1 Tipo y Nivel de Investigación

Tipo de Investigación

De acuerdo con el objetivo de la investigación es de tipo cuantitativa, Maletta

(2009a) ilustra que la disyuntiva entre enfoques cualitativos o cuantitativos se define ante la distinción de la naturaleza y el tratamiento de la información recaudada. Se puede interpretar la naturaleza de la información como el nivel de productividad generado durante el trabajo remoto y el tratamiento de esta con relación al uso de estadísticas y cantidades en las variables analizadas.

Nivel de Investigación

Siguiendo el criterio de Tam *et al* (2008a) se determina el nivel de la investigación como básica debido a la cualidad de las variables cuantitativas y la finalidad de la investigación pues se pretende exponer ciertas proposiciones y suministrar fundamentos convincentes que persuadan a la audiencia de la validez de esas proposiciones que no buscan aportar nuevos resultados o tecnologías que resulten beneficiosas para la sociedad. Por el contrario, se aspira a su divulgación para incentivar el debate académico. En base a los objetivos específicos de la investigación se ha optado por categorizarla como nivel básico.

Maletta (2009b) manifiesta que la investigación básica se caracteriza por definir o refutar teorías y proposiciones en alguna de las ramas de la ciencia, tiene como finalidad ampliar el conocimiento de la realidad estudiada y reforzar la comprensión de los procesos que tienen lugar en ella. Se visualiza una definición similar en la investigación de Tam *et al.* (2008b) donde se observa el objetivo de la investigación básica al mejorar el conocimiento existente acerca de las variables mas no se busca generar resultados o tecnologías beneficiosas a la sociedad a corto plazo.

4.2 Diseño de Investigación

En base a los procedimientos de recolecciones datos, el presente trabajo guarda las características de un diseño no experimental. Hernandez *et al.* (2014) cita a

Mertens (2010) quien estipula que una investigación no experimental es apropiada cuando se tengan variables que no puedan o resulte complicada su manipulación. Las investigaciones de diseño no experimental no involucran manipulación en las variables independientes, la situación ocurre en su contexto natural para las variables que son observadas por parte del investigador.

4.3 Población y Muestra

Población

Arias *et al.* (2016) definen la población como un conjunto de casos que serán referentes para la elección de la muestra. La población debe ser identificada teniendo en cuenta la delimitación por las variables, objetivos y accesibilidad del estudio porque en la conclusión de este se deberá extrapolar los resultados obtenidos en los integrantes de la población.

La población pertenece al área de facturación del depósito de contenedores de IMUPESA, por ello está constituida por todos los facturadores que laburen en dicha área. Ha comparación de otras áreas de la empresa, el área de facturación cuenta con una de las planillas reducida que se involucra con las variables del estudio. Se contabilizan 12 teletrabajadores quienes forman parte de la población de la investigación.

Muestra

Es la escogencia de una parte representativa de la población, con la intención de asegurar la fiabilidad estadística de los integrantes seleccionados se debe contar con las características necesarias para reproducir en lo posible a la población. Se puede manifestar que la muestra representa un subconjunto de la población de manera accesible y limitada, sobre la muestra se realiza las medición y experimentación con la finalidad de obtener conclusiones que sean generalizables

a la población (Palella y Martins, 2012a).

Para los efectos de la investigación no se requiere reproducir en lo posible a la población debido a la poca cantidad de individuos presentes en la misma. Toda la población es considerada, siendo n la muestra de la población.

4.4 Operacionalización de Variables

A continuación, se presenta un esquema donde se visualiza la operacionalización de las variables del estudio en conjunto con sus respectivas dimensiones, indicadores e ítems asociados.

Tabla 2. Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Variable Independiente: Trabajo Remoto	La prestación de servicios que realiza un trabajador mediante el uso de TICs desde el lugar donde se encuentra cumpliendo el aislamiento domiciliario	Conocimiento	Conocimiento del trámite documentario mayor al 50%	1
				2
			Conocimiento informático mayor o igual a 60%	3
				4
		Responsabilidad	Capacidad del teletrabajador mayor al 50%	5
				6
			Reducción de huella de carbono	7
				8
		Tecnología	Mantenimiento preventivo mayor al 20%	9
				10
Variable Dependiente: Productividad	La cantidad de tiempo y recursos invertidos en un proceso para obtener el resultado deseado	Eficiente	Capacidad del trabajo remoto mayor al 50%	11
				12
				13
			Satisfacción Laboral del teletrabajador mayor al 80%	14
				15
				16
		Eficaz	Calidad de servicio al 50%	17
			Productividad del teletrabajador mayor al 60%	18
				19
				20

4.5 Técnicas para la Recolección de Datos

Técnica

Las técnicas de análisis sirven para explicar fenómenos desde múltiples dimensiones debido a que se tiene la finalidad de describir las variables y explicar sus cambios para el objeto de estudio.

La técnica empleada para recolectar datos fue la observación no estructurada de la muestra en su ambiente natural y cotidiano al interactuar con la variable independiente, posteriormente se opta por el análisis sistemático de las variables a través de los documentos relacionados a los mismos, esto permitió diseñar una matriz y el posterior diseño de un instrumento.

Se revisaron los registros estadísticos de las variables en la población de estudio a través del sistema interno de la empresa, facilidad permitida por el uso de un VPN empresarial. Inicialmente se realizaron entrevistas off-record casuales a los teletrabajadores del área de facturación de IMUPESA para tratar de obtener una perspectiva inicial acerca de la población al inicio de la investigación y para otorgar una estructura sostenible a las preguntas de la encuesta antes de su aplicación.

Instrumento

El instrumento seleccionado ha sido el cuestionario, conformado por veinte ítems en la modalidad de escala de Likert el cual puede ser visualizado en **el Anexo 7**, dicho cuestionario está dirigido a los teletrabajadores del área de facturación del depósito de contenedores de IMUPESA. El instrumento dispone de dos partes, una para la variable independiente y otra para la variable dependiente, cada una de ellas cuenta con diez preguntas politómicas, es decir, tienen más de dos alternativas de respuestas.

Tabla 3. Criterio de Respuesta del Instrumento de recolección de datos

Grados de respuesta	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
					
Puntaje	1	2	3	4	5

Las preguntas politómicas presentan cinco alternativas de respuesta por selección, las cuales representan para el investigador los siguientes criterios: Muy en desacuerdo = 1, Algo en desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, Algo de acuerdo =4 y Muy de acuerdo =5. Los veinte ítems hacen referencia a diversas situaciones que comprometen a la muestra y su relación con su productividad durante el trabajo remoto y los aspectos relacionados al mismo. La encuesta de tipo escala de Likert busca reflejar el nivel de aprobación de la muestra frente a las variables del estudio mediante preguntas o ítems seleccionadas.

Validez del Instrumento

Jaramillo y Osses (2012) citan el estudio de Ruiz (1998) quien define la validez como el grado de medición de un instrumento hacia la variable que pretende medir. También se le interpreta como el grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido que pretende medir. Se busca determinar si el instrumento seleccionado para la investigación mide correctamente las dimensiones de las variables del estudio.

El instrumento fue sometido a la validez a través del juicio de expertos con la finalidad de obtener la conformidad del instrumento. Dicha validez ha sido

realizada por cuatro expertos calificados en distintas especialidades por sus conocimientos y experiencia en investigaciones del ámbito académico. Los ítems fueron revisados de manera independiente en base a la relevancia del contenido y siguiendo cinco criterios, los cuales pueden ser visualizados en el Anexo

Confiabilidad

El grado de confiabilidad de la presente investigación se determinó mediante el uso del coeficiente de Alfa de Cronbach el cual es un instrumento de medición el cual genera valores que oscilan entre uno y cero, se puede interpretar de la siguiente manera:

Se concluye que el instrumento es aplicable y confiable para su uso en la muestra de la investigación, además que presenta una considerable consistencia para el estudio.

En la literatura de Palella y Martins (2012b) se sugiere como criterio general las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach, siguiendo un criterio de rangos aprobatorios para determinar la fiabilidad del instrumento de estudio.

Tabla 4. Valores del Cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2012, p. 169)

Para la presente investigación se ha optado por el cálculo del alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad y homogeneidad de los ítems de la

encuesta como instrumento de recolección de datos, se obtuvieron los siguientes resultados mediante la formula presentada líneas abajo.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

4.6 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de los Datos

Técnicas para el Procesamiento de datos

Los participantes fueron expuestos a un cuestionario en forma de escala, la explicación, desarrollo y revisión del instrumento fue de manera virtual debido a la coyuntura nacional. Se buscó preservar la seguridad de los participantes, es por ellos que se eligió el desarrollo de un cuestionario virtual el cual puede ser completado desde la seguridad del hogar, siendo la habitación de cada participante como el espacio físico donde se sugirió desarrollar el instrumento de investigación. La duración del cuestionario ronda aproximadamente quince minutos, se solicitó que la selección de respuesta del cuestionario fuera en lo posible de manera sincera y objetiva, se resaltó el anonimato del instrumento para evitar o reducir sesgos al momento de revisar los resultados.

Considerando la condición de las variables y el acopio de datos se ha optado por la elección del software Microsoft Excel para el procesamiento y análisis estadístico de los datos, permitiendo el análisis descriptivo de la información junto a la creación de tablas y figuras en las que se representaron los resultados obtenidos.

Análisis de Datos

Para el análisis de datos se procede a la realización de los cálculos respectivos

mediante el software Microsoft Excel, tanto para el análisis de la fiabilidad y contraste de la hipótesis general y específica a través de la prueba t para medias de dos muestras emparejadas.

De acuerdo con el tipo de instrumento de recolección de datos de escala tipo Likert, se realiza el análisis de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach para cada variable con su respectiva encuesta, seguido del contraste de la hipótesis nula y alterna para determinar la distribución normal de los ítems del instrumento a través de la prueba de Saphiro-Wilk. Finalmente se ha hecho uso de la prueba T de Student para validar o rechazar la hipótesis general y específicas.

4.7 Aspectos Éticos

Se debe reflexionar sobre las posibles consecuencias que tendría el objetivo de la investigación en la sociedad como material académico para su citación o divulgación, es por ello por lo que se abarcan los siguientes aspectos éticos de manera transparente.

Se describe la conveniencia de la evaluación de la muestra mediante la aplicación del consentimiento informado, **visible en Anexo**, dirigido a los teletrabajadores del área de facturación de depósito de contenedores de IMUPESA, acompañado de la solicitud de aprobación del desarrollo de la investigación a la gerencia de la empresa IMUPESA con **referencia al Anexo**. Posterior a ello se administra el cuestionario de escala tipo Likert a manera de instrumento de recolección de datos, el modelo diseñado está presente en Anexo

La información acopiada ha respetado las pautas de la ENAMM al igual que de las normas de la Asociación Americana de Psicología (APA) y de la empresa IMUPESA. El investigador se compromete respetar los derechos de autor en las citas realizadas durante el desarrollo de la investigación, de igual

manera, se va a resguardar los datos obtenidos tras la ejecución del instrumento, dicha información solo será de acceso para el investigador, siendo recopilada y analizada en confidencialidad. Cabe resaltar que los datos serán identificados por código, solamente los resultados de los cálculos serán publicados en la presente investigación.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Análisis Estadístico Descriptivo

Con los datos obtenidos por el instrumento de recolección de datos se puede determinar la influencia del trabajo remoto para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. La presentación y descripción de la información numérica de las variables del estudio: Trabajo Remoto y Productividad, se realiza a través del cálculo de frecuencias con sus tablas respectivas por el resultado de cada uno de los ítems pertenecientes a su variable respectiva.

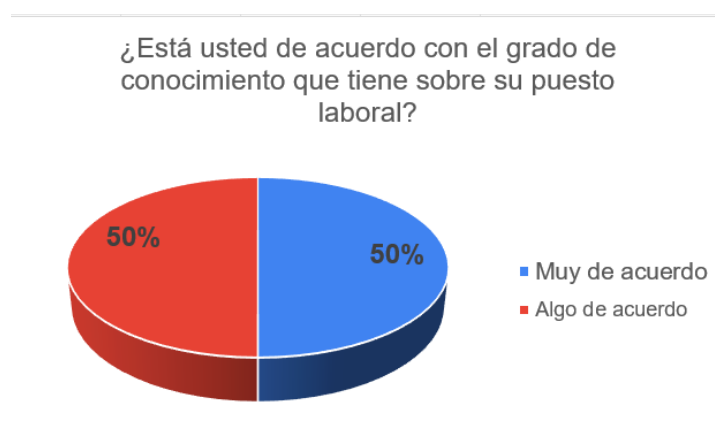
5.1.1 Descripción de los resultados para la variable: Trabajo Remoto

Pregunta 1: ¿Está usted de acuerdo con el grado de conocimiento que tiene sobre su puesto laboral?

Tabla 5. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 1

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	50%
Algo de acuerdo	9	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 10. Gráfico de Respuestas del ítem 1



Interpretación de los resultados de la pregunta

En la Tabla 5 se observa que el 50% de los encuestados están muy de acuerdo con el grado de conocimiento que tienen sobre su puesto laboral mientras que el otro 50% solo esta algo de acuerdo, se puede visualizar que ambas partes muestran una respuesta positiva ante el ítem.

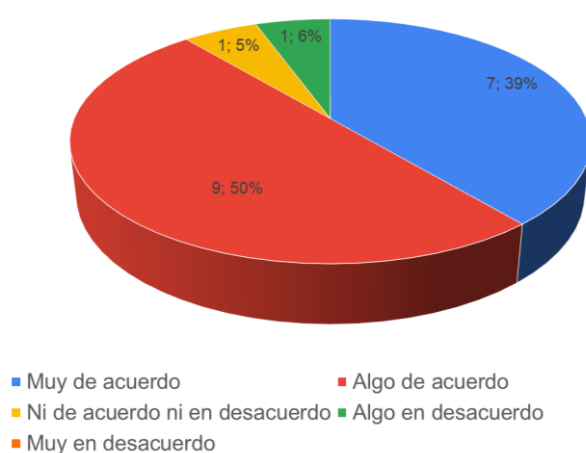
Pregunta 2: ¿Opina usted que hay un mayor flujo de información cuando se teletrabaja con un VPN?

Tabla 6. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 2

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	7	39%
Algo de acuerdo	9	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
Algo en desacuerdo	1	6%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 11. Gráfico de Respuestas del ítem 2

¿Opina usted que hay un mayor flujo de información cuando se teletrabaja con un VPN?



Interpretación de los resultados de la pregunta

En la Tabla 6 se observa que el 50% de los encuestados están algo de acuerdo con el mayor flujo de información cuando se teletrabaja con un VPN, el 39% está muy de acuerdo, el 6% optan por una postura intermedia mientras que el 6% están muy en desacuerdo con lo señalado.

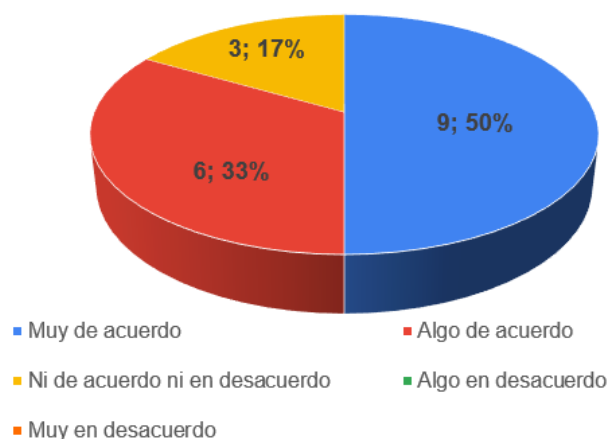
Pregunta 3: ¿Considera usted que el trabajo remoto le presenta menos problemas cuando lo realiza junto a un VPN?

Tabla 7. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 3

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	50%
Algo de acuerdo	6	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 12. Gráfico de Respuestas del ítem 3

¿Considera usted que el trabajo remoto le presenta menos problemas cuando lo realiza junto a un VPN?



Interpretación de los resultados de la pregunta

En la Tabla 7 se observa que el 50% de los encuestados considera que el trabajo remoto presenta menos problemas cuando se realiza junto a un VPN, el 33% está algo de acuerdo y el 17% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Se visualiza una ausencia de respuestas negativas.

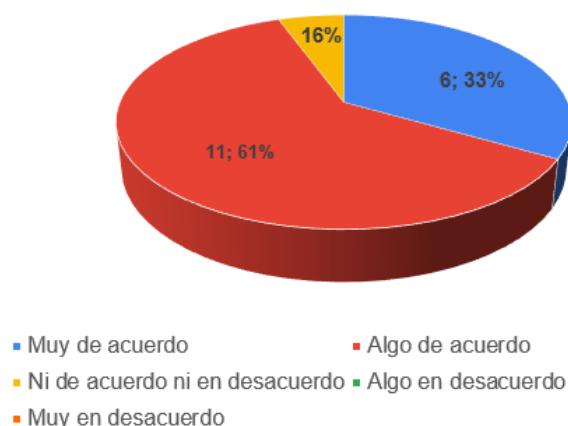
Pregunta 4: ¿Está usted de acuerdo con su grado de conocimiento informático en la modalidad de trabajo remoto?

Tabla 8. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 4

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	6	33%
Algo de acuerdo	11	61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 13. Gráfico de Respuestas del ítem 4

¿Está usted de acuerdo con su grado de conocimiento informático en la modalidad de trabajo remoto?



Interpretación de los resultados de la pregunta

En la Tabla 8 se observa que el 61% de los encuestados están algo de acuerdo con su grado de conocimiento informático en la modalidad de trabajo remoto, el 33% están muy de acuerdo y el 6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

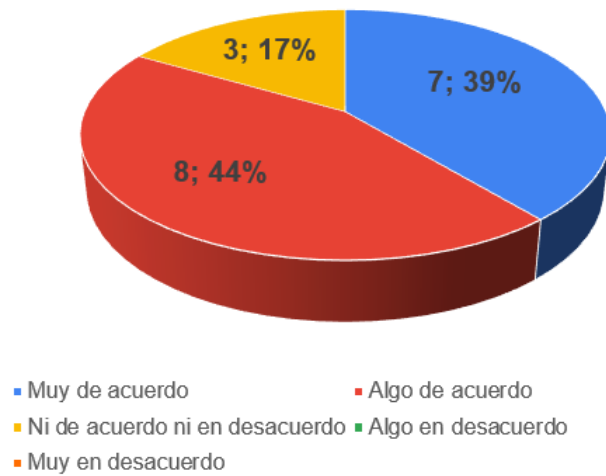
Pregunta 5: ¿Cree usted que su desempeño laboral ha mejorado gracias al trabajo remoto?

Tabla 9. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 5

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	7	39%
Algo de acuerdo	8	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%

Figura 14. Gráfico de Respuestas del ítem 5

¿Cree usted que su desempeño laboral ha mejorado gracias al trabajo remoto?



Interpretación de los resultados de la pregunta

En la Tabla 9 se observa que el 44% de los encuestados están algo de acuerdo en que su desempeño laboral ha mejorado gracias al trabajo remoto, el 39% está muy de acuerdo y el 17% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

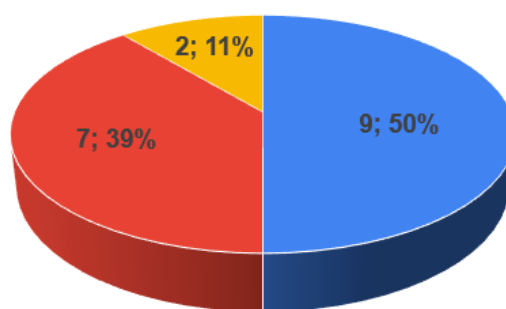
Pregunta 6: ¿Cuenta usted con el conocimiento para capacitar en temas relacionados a su puesto laboral?

Tabla 10. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 6

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	50%
Algo de acuerdo	7	39%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 15. Gráfico de Respuestas del ítem 6

¿Cuenta usted con el conocimiento para capacitar en temas relacionados a su puesto laboral?



■ Muy de acuerdo ■ Algo de acuerdo
■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ Algo en desacuerdo
■ Muy en desacuerdo

Interpretación de los resultados de la pregunta

En la Tabla 10 se observa que el 50% de los encuestados están muy de acuerdo con el conocimiento que disponen para capacitar en temas relacionados a su puesto laboral, el 39% está algo de acuerdo y el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo

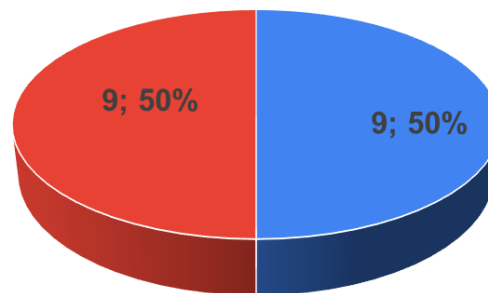
Pregunta 7: ¿Considera que el trabajo remoto ha permitido la desligadura del sustento documentario físico en su puesto laboral?

Tabla 11. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 7

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	50%
Algo de acuerdo	9	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 16. Gráfico de Respuestas del ítem 7

¿Considera que el trabajo remoto ha permitido la desligadura del sustento documentario físico en su puesto laboral?



■ Muy de acuerdo ■ Algo de acuerdo
■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ Algo en desacuerdo
■ Muy en desacuerdo

Interpretación de los resultados de la pregunta

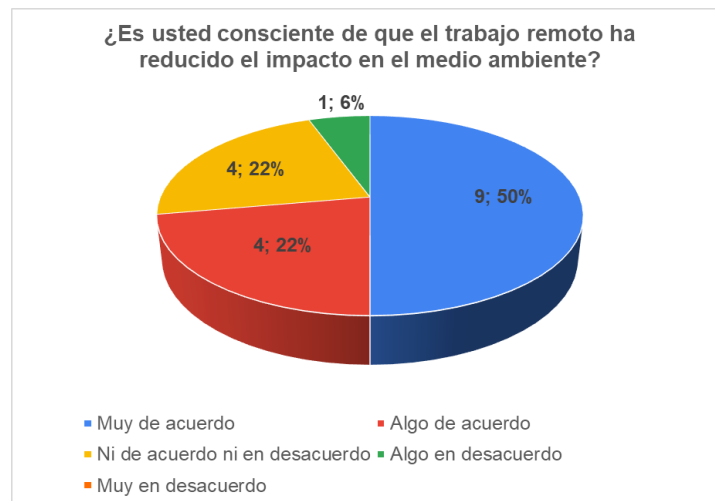
En la Tabla 11 se observa que el 50% de los encuestados están muy de acuerdo en que el trabajo remoto ha permitido la desligadura del sustento documentario físico en sus puestos laborales, el otro 50% esta algo de acuerdo. visualizándose una respuesta positiva.

Pregunta 8: ¿Es usted consciente de que el trabajo remoto ha reducido el impacto en el medio ambiente?

Tabla 12. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 8

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	50%
Algo de acuerdo	4	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22%
Algo en desacuerdo	1	6%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 17. Gráfico de Respuestas del ítem 8



Interpretación de los resultados de la pregunta

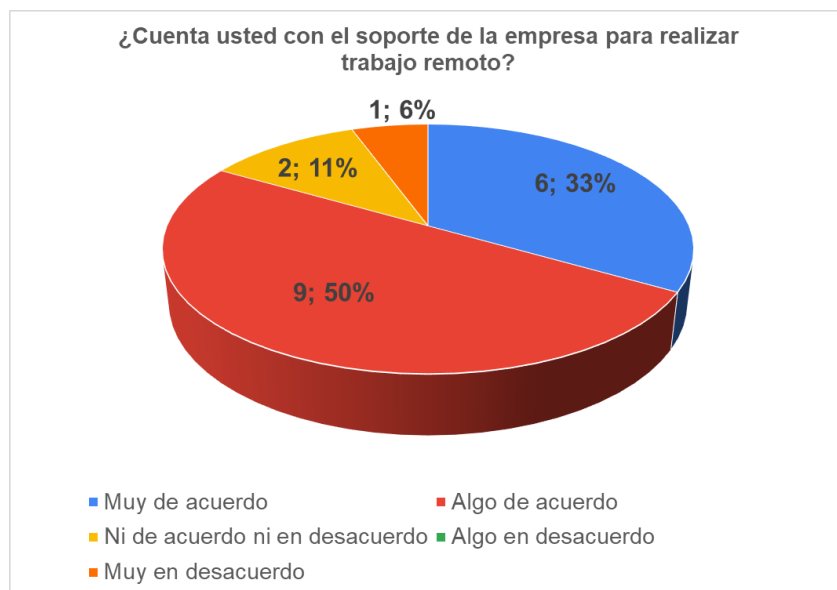
En la Tabla 12 se observa que el 50% de los encuestados es consciente de que el trabajo remoto ha reducido el impacto en el medio ambiente, un 22% está algo de acuerdo; un 22% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1% está algo en desacuerdo.

Pregunta 9: ¿Cuenta usted con el soporte de la empresa para realizar trabajo remoto?

Tabla 13. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 9

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	6	33%
Algo de acuerdo	9	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	1	6%
Total	18	100%

Figura 18. Gráfico de Respuestas del ítem 9



Interpretación de los resultados de la pregunta

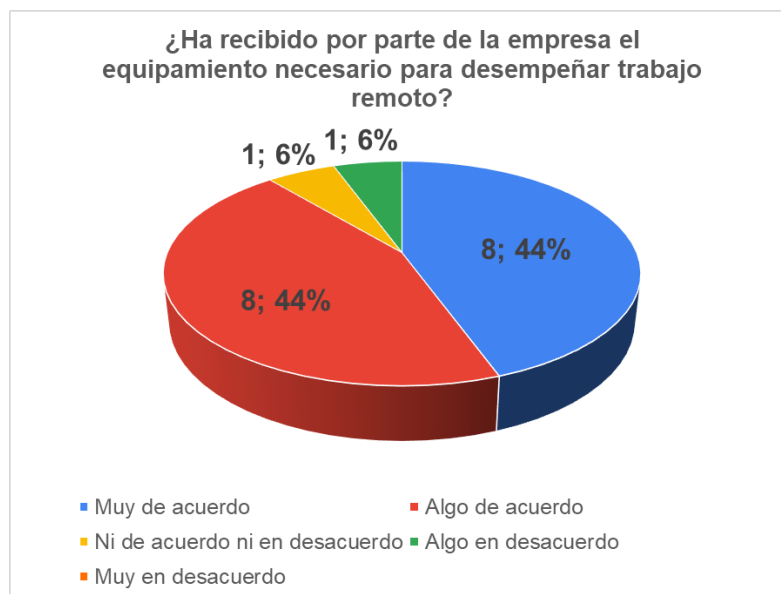
En la Tabla 13 se observa que el 50% de los encuestados opinan estar algo de acuerdo en que la empresa les brinda soporte para realizar trabajo remoto, el 33% está muy de acuerdo, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6% está muy en desacuerdo.

Pregunta 10: ¿Ha recibido por parte de la empresa el equipamiento necesario para desempeñar trabajo remoto?

Tabla 14. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 10

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	44%
Algo de acuerdo	8	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
Algo en desacuerdo	1	6%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 19. Gráfico de Respuestas del ítem 10



Interpretación de los resultados de la pregunta

En la Tabla 14 se observa que el 44% de los encuestados está muy de acuerdo en que hayan recibido por parte de la empresa el equipamiento necesario para desempeñar trabajo remoto, otro 44% esta algo de acuerdo, el 6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 6% restante está algo en desacuerdo.

5.1.2 Descripción de los resultados para la variable: Productividad

Pregunta 1: ¿Cuenta usted con la experiencia para resolver los problemas que se presentan en sus actividades laborales?

Tabla 15. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 11

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	15	83%
Algo de acuerdo	3	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 20. Gráfico de Respuestas del ítem 11



Interpretación de los resultados de la pregunta

Se puede observar en la Tabla 15 que el 83% de los encuestados están muy de acuerdo con la experiencia que tienen para resolver los problemas que se presentan en sus actividades laborales, el 17% restante está algo de acuerdo. Se visualiza una respuesta positiva por parte de los encuestados.

Pregunta 2: ¿Cuenta usted con la experiencia necesaria para ser eficiente en su puesto laboral?

Tabla 16. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 12

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	12	67%
Algo de acuerdo	6	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 21. Gráfico de Respuestas del ítem 12



Interpretación de los resultados de la pregunta

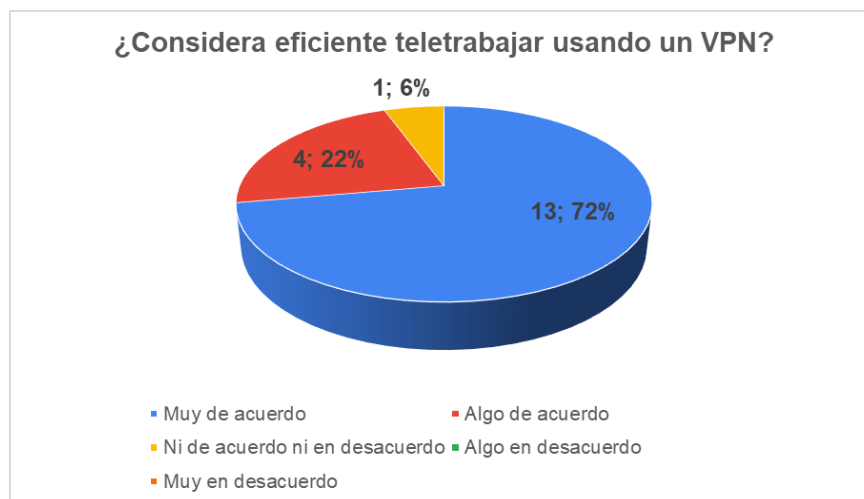
Como se puede observar en la Tabla 16, el 67% de los encuestados opinan estar muy de acuerdo al contar con la experiencia necesaria para ser eficiente en sus puestos laborales, el 33% restante está algo de acuerdo con dicha premisa. Es perceptible la confianza de la muestra ante su toma de decisiones en base a su experiencia laboral.

Pregunta 3: ¿Considera eficiente teletrabajar usando un VPN?

Tabla 17. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 13

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	13	72%
Algo de acuerdo	4	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 22. Gráfico de Respuestas del ítem 13



Interpretación de los resultados de la pregunta

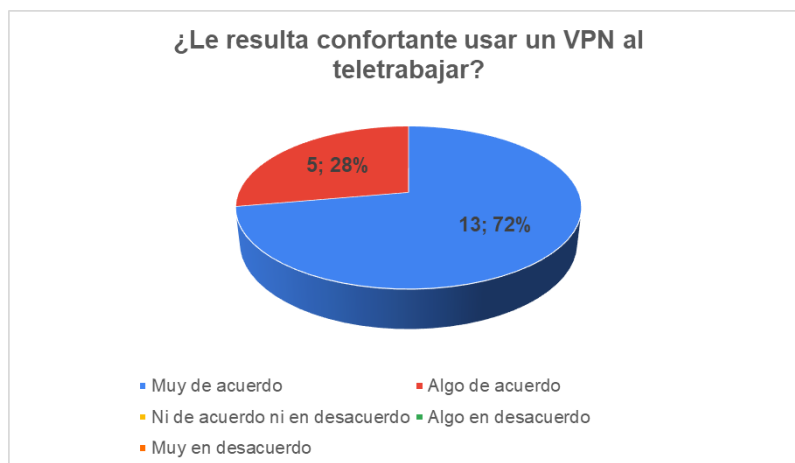
En la Tabla 17 se observa que el 72% de los encuestados están muy de acuerdo al considerar eficiente teletrabajar usando un VPN, el 22% esta algo de acuerdo y el 6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta 4: ¿Le resulta confortable usar un VPN al teletrabajar?

Tabla 18. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 14

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	13	72%
Algo de acuerdo	5	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 23. Gráfico de Respuestas del ítem 14



Interpretación de los resultados de la pregunta

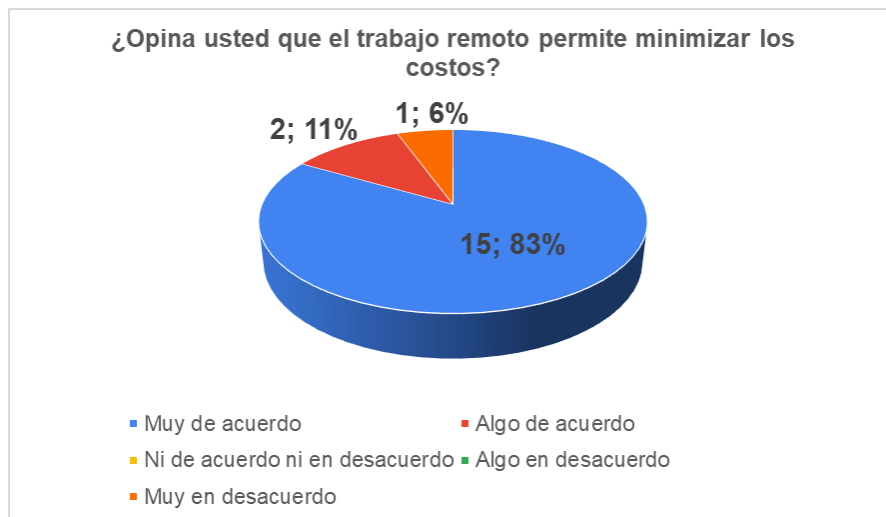
En la Tabla 18 se observa que el 72% de los encuestados están muy de acuerdo al considerar confortable usar un VPN al teletrabajar, el 28% están algo de acuerdo. Se evidencia la aprobación de los encuestados frente a las TIC durante el trabajo remoto.

Pregunta 5: ¿Opina usted que el trabajo remoto permite minimizar los costos?

Tabla 19. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 15

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	15	83%
Algo de acuerdo	2	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	1	6%
Total	18	100%

Figura 24. Gráfico de Respuestas del ítem 15



Interpretación de los resultados de la pregunta

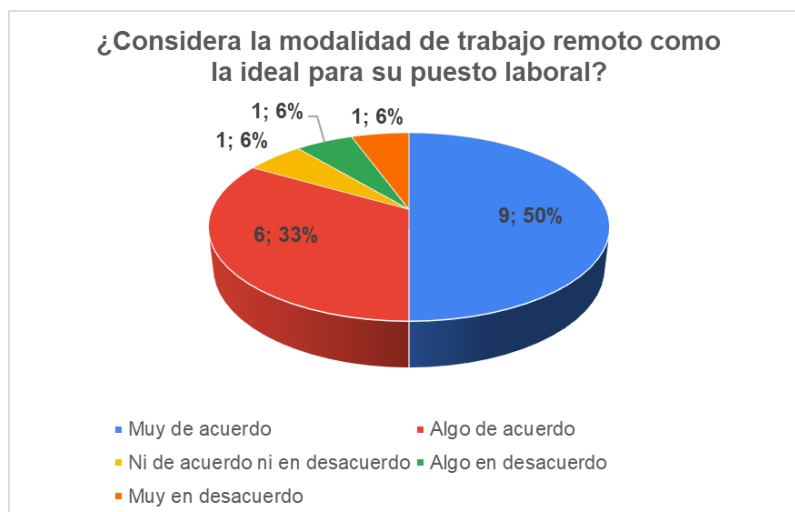
En la Tabla 19 se observa que el 83% de los encuestados opina que están muy de acuerdo en que el trabajo remoto permite minimizar los costos en general, el 11% esta algo de acuerdo y el 6% está muy en desacuerdo.

Pregunta 6: ¿Considera la modalidad de trabajo remoto como la ideal para su puesto laboral?

Tabla 20. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 16

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	50%
Algo de acuerdo	6	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6%
Algo en desacuerdo	1	6%
Muy en desacuerdo	1	6%

Figura 25. Gráfico de Respuestas del ítem 16



Interpretación de los resultados de la pregunta

En la Tabla 20 se puede observar que el 50% de los encuestados está muy de acuerdo con la modalidad de trabajo remoto como la ideal para su puesto laboral, el 33% está algo de acuerdo, un 6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; otro 6% está algo en desacuerdo y finalmente el 6% restante está muy en desacuerdo.

Pregunta 7: ¿Cree usted que se ha mejorado la calidad de servicio mediante el trabajo remoto?

Tabla 21. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 17

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	22%
Algo de acuerdo	10	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17%
Algo en desacuerdo	1	6%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 26. Gráfico de Respuestas del ítem 17



Interpretación de los resultados de la pregunta

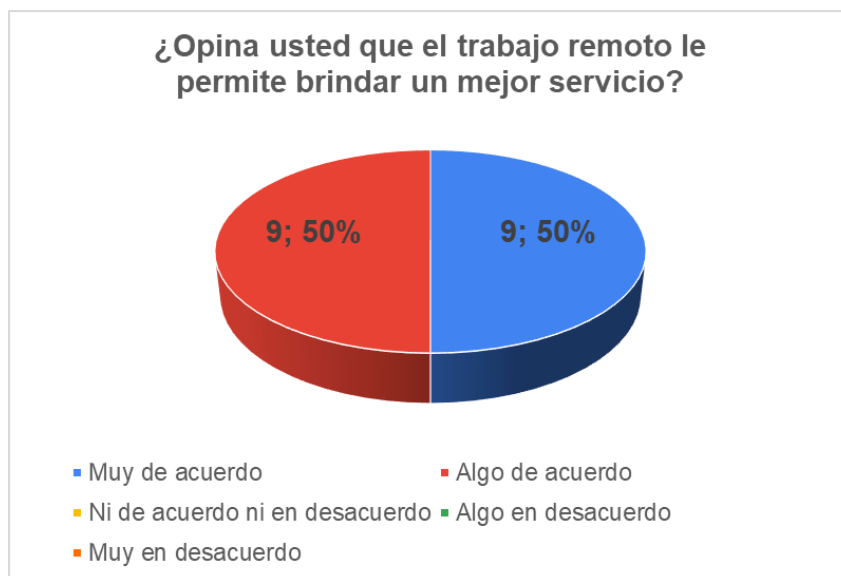
En la Tabla 21 se puede observar que el 56% de los encuestados esta algo de acuerdo en que se ha mejorado la calidad de servicio mediante el trabajo remoto, el 22% está muy de acuerdo, el 17% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6% esta algo en desacuerdo.

Pregunta 8: ¿Opina usted que el trabajo remoto le permite brindar un mejor servicio?

Tabla 22. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 18

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	50%
Algo de acuerdo	9	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 27. Gráfico de Respuestas del ítem 18



Interpretación de los resultados de la pregunta

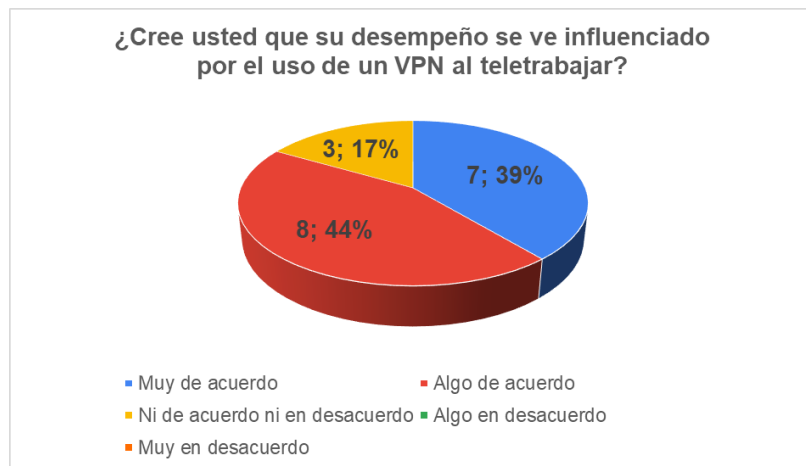
En la Tabla 22 se puede observar que el 50% de los encuestados está muy de acuerdo en que el trabajo remoto les permite brindar un mejor servicio, el otro 50% está algo de acuerdo. Se evidencia una completa respuesta positiva por parte de los involucrados.

Pregunta 9: ¿Cree usted que su desempeño se ve influenciado por el uso de un VPN al teletrabajar?

Tabla 23. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 19

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	7	39%
Algo de acuerdo	8	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 28. Gráfico de Respuestas del ítem 19



Interpretación de los resultados de la pregunta

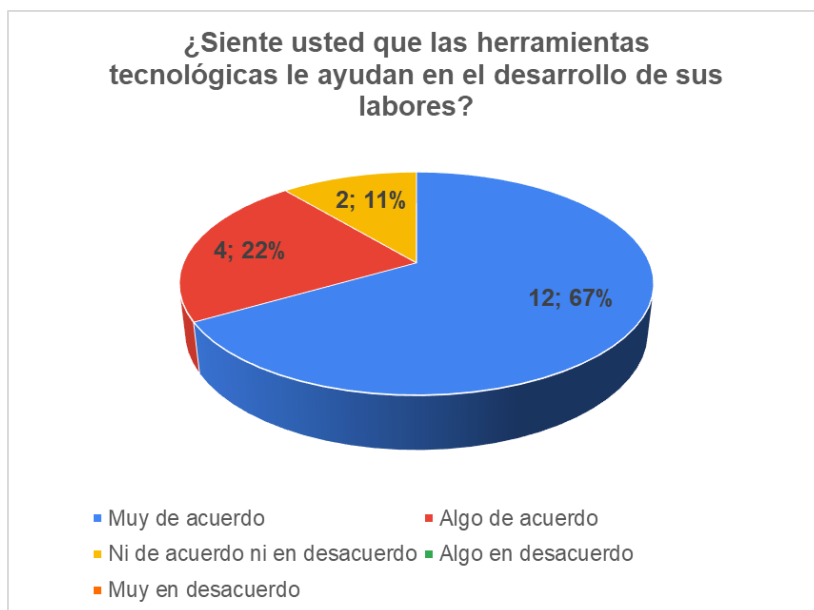
En la Tabla 23 se puede observar que el 44% de los encuestados están algo de acuerdo en que esta que su desempeño se ve influenciado por el uso de un VPN al teletrabajar, el 39% está muy de acuerdo y el 17% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta 10: ¿Siente usted que las herramientas tecnológicas le ayudan en el desarrollo de sus labores?

Tabla 24. Análisis Descriptivo de la Pregunta N° 20

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	12	67%
Algo de acuerdo	4	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	18	100%

Figura 29. Gráfico de Respuestas del ítem 20



Interpretación de los resultados de la pregunta

En la Tabla 24 se puede observar que el 67% de los encuestados está muy de acuerdo en que las herramientas tecnológicas les ayudan en el desarrollo de sus labores, el 22% esta algo de acuerdo y el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

5.2 Análisis Estadístico inferencial

Para el análisis inferencial de la investigación se ha determinado el valor de la fiabilidad del instrumento del estudio. Tras la revisión de la literatura de Frías (2021) quien cita a Welch y Comer (1988) se menciona la relación entre la consistencia interna del alfa de Cronbach junto a los ítems de escala politómica, como la del tipo Likert, debido a que ambas ejecutan la medición de un mismo constructo. En otras palabras, hay una mayor probabilidad de obtener una mayor fiabilidad en el instrumento de tipo escala mientras mayor sea el número de ítems que lo conformen. Esta es una de las razones por las que el instrumento de recolección de datos esta constituido por 20 ítems.

Tabla 25. Cálculo de Alfa de Cronbach para las Variables

Σ (símbolo de sumatoria)	Variable Independiente	Variable Dependiente
K (número de ítems)	10	10
Vi (Varianza de cada ítem)	5.454	4.867
Vt (Varianza Total)	13.164	10.941
a (Alfa de Cronbach)	0.651	0.617

En base a los resultados de la encuesta de la tabla anterior, se muestra el coeficiente de alfa de Cronbach del valor 0.65 para el Trabajo Remoto como variable independiente y 0.62 para la productividad como variable dependiente. Según Palella y Martins (2012b) la fiabilidad del instrumento es alta, el cálculo corresponde a los 20 ítems del instrumento de recolección de datos, se han distribuido 10 ítems por cada variable compuesta por un total de 18 encuestados divididos en dos grupos, es por ello que se visualizan dos coeficientes de Cronbach.

5.2.1 Prueba Estadística para determinar la Normalidad

Para determinar la distribución normal de los integrantes de la muestra se ha utilizado la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. La prueba se llevó a cabo con los datos recaudados por el instrumento de investigación en base a las variables del estudio. En la Tabla 26 se muestra el resultado de la prueba de normalidad en donde se determina que, si el cálculo resulta con un valor mayor a la significancia de 0.05, se comprobaría que la muestra se ajusta a una distribución normal. El resultado de la prueba determina una correlación positiva de 0.89, la cual es mayor a la significancia de 0.05. Mediante la Prueba de Normalidad de Shaphiro-Wilk se demuestra que la muestra se ajusta a una distribución normal.

Tabla 26. Prueba de Normalidad para la muestra

Prueba de normalidad de Saphiro-Wilk	
Hipótesis	Hi: Los datos se ajustan a una distribución normal
	Ho: Los datos no se ajustan a una distribución normal
Significancia	$\alpha=5\%=0.05$
Valor Calculado (Estadístico)	0.958 (Coeficiente de Saphiro-Wilk)
p=valor	$p = 0.897$
	Correlación Mínima
Decisión	Si $p > \alpha$, entonces se acepta Hi , caso contrario se acepta Ho
	$0.897 > 0.05$
Conclusión	Los datos si se ajustan a una distribución normal, no hay evidencia para rechazar la hipótesis alternativa

Nota: El cálculo fue realizado junto a los coeficientes ain y niveles de significancia para el contraste de Shapiro-Wilks

5.2.2 Prueba de Hipótesis General

La prueba de hipótesis general se realiza mediante la aplicación del modelo teórico t de student para aceptar o refutar la hipótesis nula o alternativa.

Hi El trabajo remoto influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.

Ho El trabajo remoto no influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.

Tabla 27. Prueba de t de Student para la Hipótesis General

	Variable Independiente	Variable Dependiente
Media	42.94444444	44.94444444
Varianza	13.9379085	11.58496732
Observaciones	18	18
Coeficiente de correlación de Pearson	0.13398929	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	17	
Estadístico t	-1.804250301	
P(T<=t) una cola	0.044469647	
Valor crítico de t (una cola)	1.739606726	

Figura 30. Gráfico de t de Student para la Hipótesis General



En la Tabla 27 se puede visualizar la Correlación de Pearson con un valor de 0.133 el cual es mayor a cero, cumpliéndose el requisito para determinar una correlación positiva entre las dos variables del estudio.

De la Figura 30, queda demostrado que el valor estadístico t -1.804 pertenece a la zona de rechazo de la hipótesis nula debido a que es menor al valor crítico t -1.739, entonces se acepta la hipótesis alternativa del investigador. Se evidencia la ausencia de motivos para aceptar la hipótesis nula, se concluye que el trabajo remoto influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA

5.2.3 Prueba de Hipótesis Específica 1

La prueba de hipótesis específica 1 se realiza mediante la aplicación del modelo teórico t de student para demostrar o refutar las siguientes premisas:

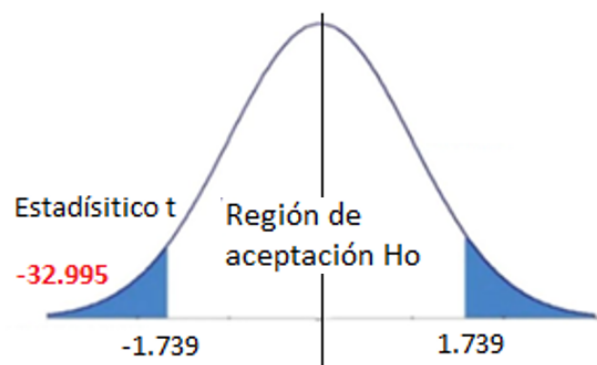
Hi El conocimiento influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.

Ho El conocimiento no influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.

Tabla 28. Prueba de t de Student para la Hipótesis Específica 1

	Variable Independiente	Variable Dependiente
Media	17.33333333	44.94444444
Varianza	2.470588235	11.58496732
Observaciones	18	18
Coefficiente de correlación de Pearson	0.135607577	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	17	
Estadístico t	-32.99559999	
P(T<=t) una cola	3.71687E-17	
Valor crítico de t (una cola)	1.739606726	

Figura 31. Gráfico de t de Student para la Hipótesis Específica 1



En la Tabla 28 se puede visualizar la Correlación de Pearson con un valor

de 0.135 el cual es mayor a cero, cumpliéndose el requisito para determinar una correlación positiva entre las dos variables del estudio.

De la Figura 31, queda demostrado que el valor estadístico t -32.995 pertenece a la zona de rechazo de la hipótesis nula debido a que es menor al valor crítico t -1.739, entonces se acepta la hipótesis alternativa del investigador. Se evidencia la ausencia de motivos para aceptar la hipótesis nula, se concluye que el conocimiento influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA.

5.2.4 Prueba de Hipótesis Específica 2

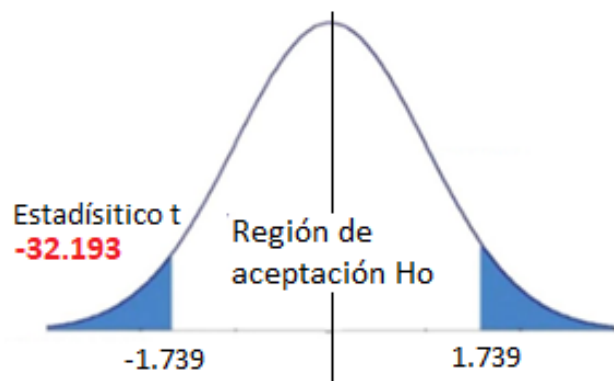
La prueba de hipótesis específica 2 se realiza mediante la aplicación del modelo teórico t de student para demostrar o refutar las siguientes premisas:

- Hi La responsabilidad influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.
- Ho La responsabilidad no influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.

Tabla 29. Prueba de t de Student para la Hipótesis Específica 2

	Variable Independiente	Variable Dependiente
Media	17.27777778	44.94444444
Varianza	2.800653595	11.58496732
Observaciones	18	18
Coefficiente de correlación de Pearson	0.095811566	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	17	
Estadístico t	-32.19313949	
$P(T \leq t)$ una cola	5.61358E-17	
Valor crítico de t (una cola)	1.739606726	

Figura 32. Gráfico de t de Student para la Hipótesis Específica 2



En la Tabla 29 se puede visualizar la Correlación de Pearson con un valor de 0.095 el cual es mayor a cero, cumpliéndose el requisito para determinar una correlación positiva entre las dos variables del estudio.

De la Figura 32, queda demostrado que el valor estadístico t -32.193 pertenece a la zona de rechazo de la hipótesis nula debido a que es menor al valor crítico t -1.739, entonces se acepta la hipótesis alternativa del investigador. Se evidencia la ausencia de motivos para aceptar la hipótesis nula, por ello, se concluye que la responsabilidad influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA

5.2.5 Prueba de Hipótesis Específica 3

La prueba de hipótesis específica 3 se realiza mediante la aplicación del modelo teórico t de student para demostrar o refutar las siguientes premisas:

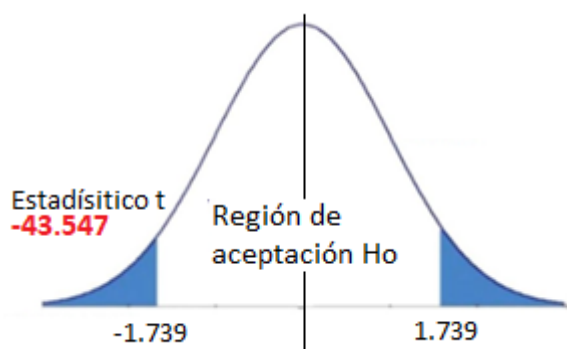
Hi La tecnología influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.

Ho La tecnología influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021.

Tabla 30. Prueba de t de Student para la Hipótesis Específica 3

	Variable Independiente	Variable Dependiente
Media	8.333333333	44.94444444
Varianza	2	11.58496732
Observaciones	18	18
Coeficiente de correlación de Pearson	0.089616938	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	17	
Estadístico t	-43.54794577	
P(T<=t) una cola	3.50314E-19	
Valor crítico de t (una cola)	1.739606726	

Figura 33. Gráfico de t de Student para la Hipótesis Específica 3



En la Tabla 30 se puede visualizar la Correlación de Pearson con un valor de 0.089 el cual es mayor a cero, cumpliéndose el requisito para determinar una correlación positiva entre las dos variables del estudio.

De la Figura 33, queda demostrado que el valor estadístico t -43.547 pertenece a la zona de rechazo de la hipótesis nula debido a que es menor al valor crítico t -1.739, entonces se acepta la hipótesis alternativa del investigador. Se evidencia la ausencia de motivos para aceptar la hipótesis nula, se concluye que la tecnología influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

En base a los hallazgos redactados en el capítulo anterior se puede determinar que el trabajo remoto influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA.

Teniendo como base los hallazgos obtenidos en párrafos anteriores de la investigación y teniendo en cuenta otros puntos de vista de investigaciones análogas, se explica la contrastación de los resultados de la presente investigación con otros estudios similares; para lo cual se debe tener en cuenta ciertas consideraciones como una estructura adecuada, respetando las indicaciones de ENAMM para mostrar coherencia entre sus elementos. Un diseño teórico-metodológico para fundamentar la relación teórica-práctica con relación al objetivo del estudio y elementos relacionados; otros elementos metodológicos que incluye la relación de variables e indicadores. Un marco teórico pertinente y coherente con las teorías que complementa; dándose importancia a los hallazgos encontrados. Todo lo indicado es para que la investigación sea usada como

elemento de consulta para los estudiantes de ENAMM, de nuevos investigadores, del sector empresarial público ó privado y otros. Cabe recalcar que la presente investigación se ha llevado a cabo para resolver problemas reales en el sector indicado, con evidencias empíricas que sirven de modelo y aplicación real en el análisis que a continuación se indica.

Espinoza (2019), afirma que “Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017”; es una investigación de tipo descriptivo y aplicativo, con diseño no experimental y transversal. El objetivo de la investigación es determinar las incidencias tecnologías de la información y determinar si las mismas tienen relación con el desarrollo académico de las universidades, para contribuir con el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y el Callao. La innovación de las universidades en el aprendizaje es un reto, esto se debe al creciente desarrollo tecnológico de las TIC y al alcance que deben tener las universidades públicas, los docentes y estudiantes para adaptarse al uso de estas herramientas tecnológicas a fin de mejorar su aprendizaje mediante alternativas como educación virtual, prácticas de laboratorio en PC, entre otras.

La investigadora opta por un muestreo aleatorio simple conformado por 246 personas entre docentes y alumnos entre 06 universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao. El método de análisis es cuantitativo, obteniéndose como resultado de la muestra una respuesta aprobatoria con rango excelente, siendo esta la mayor de entre los cuatro rangos de respuesta, en la escala del instrumento, superándose un 52,0% en cada categoría encuestada. Como resultado del análisis se concluye que las TIC son elementos que influyen en el

desarrollo académico, con lo cual la investigadora busca mejorar el desarrollo académico que brindan las universidades y con ello afirmar que el conocimiento se puede transmitir de distintas formas y no solo de manera convencional como se lleva a cabo en muchas instituciones educativas de manera presencial.

La presente investigación tiene muchas similitudes con lo que plantea Espinoza (2019), en su estructura de investigación; así como en su metodología de análisis, formas de obtener resultados, contrastación de hipótesis y conclusiones respectivas. El procedimiento metodológico utilizado y elementos que participan son parte de la presente investigación; por lo que se llega a decir que: el trabajo remoto influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA.

Ruiz (2021) presenta la investigación titulada “Competencias digitales de los docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana” de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo. Su objetivo es analizar y describir los niveles de calidad en las áreas de competencia digitales, la muestra está conformada por docentes que laburen en instituciones públicas de educación primaria en Lima Metropolitana y que desempeñan su rol laboral en un contexto de educación remota. El gobierno dispone para las instituciones educativas públicas la modalidad de educación virtual, por consecuente, se implementa la estrategia educativa a distancia llamada “Aprendo en casa” en el contexto de la inmovilización social obligatoria por motivo a la pandemia. Al no permitirse la educación presencial, la alternativa virtual fue un reto para las instituciones educativas que no profundizaron en el uso de las TIC hasta la llegada del estado de emergencia nacional. El autor redacta la percepción de los docentes de instituciones educativas públicas de Lima que tuvieron que adentrarse en la

educación remota de manera forzada y cómo resultó dicho cambio en la metodología educativa.

El instrumento de recolección de datos fue puesto a prueba en una muestra conformada por 102 docentes con rango de edad entre los 21 y 71 años. Dicha muestra fue puesta a prueba con un cuestionario de tipo escala Likert con 6 niveles de respuesta entre los valores 0-7. El resultado obtenido muestra un promedio de 50.143% entre las 6 categorías del instrumento, este criterio se ubica en el nivel intermedio-experto de acuerdo con el investigador. Como resultado del análisis se concluye, los niveles de las áreas de competencias digitales de los docentes de educación primaria que trabajan en instituciones públicas de Lima Metropolitana y que enseñan en un contexto de educación remota dentro de la estrategia “Aprendo en casa” se encuentran en el rango intermedio-experto. Los docentes han demostrado ser capaces de manejar las TIC durante la enseñanza virtual sin perjudicar la calidad de la enseñanza.

La presente investigación guarda relación con lo reseñado por Ruiz (2021), en su objetivo de estudio y en el análisis de datos mediante un instrumento con formato de respuesta politómico. De igual manera, se comparte el contexto de la problemática de la coyuntura y el uso de TIC como alternativa operativa para las organizaciones, por lo que se llega a decir que: el trabajo remoto influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA.

6.2 Conclusiones

En base a los hallazgos realizados en la presente investigación se concluye lo siguiente:

- 1.El trabajo remoto influye en la mejora de la productividad del área de facturación

del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, en base al análisis del cálculo de la prueba de t de student donde el valor estadístico t es -1.804, teniendo como límite el valor crítico de t -1.739.

2. El conocimiento influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. en base al análisis del cálculo de la prueba de t de student donde el valor estadístico t es -32.995, teniendo como límite el valor crítico de t -1.739.

3. La responsabilidad influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, en base al análisis del cálculo de la prueba de t de student donde el valor estadístico t es -32.193, teniendo como límite el valor crítico de t -1.739.

4. La tecnología influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. en base al análisis del cálculo de la prueba de t de student donde el valor estadístico t es -43.547, teniendo como límite el valor crítico de t -1.739.

6.3 Recomendaciones

Como recomendaciones propuestas se tienen las siguientes:

1. Es bien sabido que las actitudes del facturador son relevantes para su desempeño laboral debido a que influyen en el resultado de las operaciones que efectúa, por lo cual se recomienda la realización de charlas virtuales entre los integrantes del área de facturación en donde no solo se fortalezcan las relaciones laborales, sino también la retroalimentación entre los miembros al compartir las dudas y problemas con los que lidian al trabajar remotamente. De esta forma se podría influir positivamente en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA.

2. Se recomienda al personal del área de facturación la realización de un manual operativo individual para su posterior revisión y recopilación por parte del jefe en cuestión, de tal manera que se concrete un manual virtual que integre el aporte de cada colaborador del equipo de facturación y permitiendo su actualización y modificación haciendo uso de las TIC. Con esta medida se espera mejorar el conocimiento que influye en la mejora de la productividad del área de facturación de la empresa IMUPESA.

3. Se sugiere concientizar a los colaboradores mediante material audiovisual acerca de la importancia del trabajo remoto y cómo puede cuidar el medio ambiente y la cultura organizacional desde la comodidad del hogar, por ello, se influye la responsabilidad para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA.

4. Teniendo en cuenta la modalidad de trabajo remoto se recomienda la creación de planes de contingencia en caso de emergencias laborales para situaciones en que el equipamiento otorgado por la empresa no pueda cumplir su cometido, como puede ser el corte de suministro eléctrico en un distrito el cual no podría afectar al colaborador si trabaja con una conexión a internet portable. De tal manera se podría alargar la vida útil del equipamiento electrónico brindando al teletrabajador por parte del empleador. De esta manera se aseguraría la influencia de la tecnología para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. En *Metodología de la Investigación. Revista Alergia México*, 63(2). <https://bit.ly/3rrmLzw>
- Arpi, P. E. (2018). *Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad* [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://bit.ly/3pPp0gq>
- Arribas, A. (2000). *Teletrabajo y comunicación interna: ¿incompatibilidad?* [tesis de doctorado, Universidad del País Vasco]. Repositorio boccc.ubi.pt <https://bit.ly/34UpTwq>
- Belloch, C (2013). Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. Dpto. Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación, Universidad de Valencia. <https://bit.ly/3rlRyxQ>
- Beltrán, H. J. (2018). *El teletrabajo como medio de inclusión laboral para personas con discapacidad* [tesis de magíster, Universidad Autónoma del Estado de Morelos]. Repositorio UAEM. <https://bit.ly/3JFCAuY>
- C177 (1996). Convenio sobre el trabajo a Domicilio, número 177. *Adopción:*

Ginebra, 83ª reunión CIT. <https://bit.ly/3tFwhSi>

Castro, E. & Castro, En. (2001). El proceso de investigación, un ejemplo. En *Iniciación a la investigación en didáctica de la matemática, homenaje al profesor Mauricio Castro* (p. 81). Universidad de Granada.
<https://bit.ly/3253Cej>

Cataño, S. L. & Gómez, N. E. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1).
<https://bit.ly/3qFLSQh>

Chuco, V., Álvarez, J., Chávez, M., & Cuba, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Revista Review of Global Management*, 6(1), 50-55. <https://bit.ly/3l2drsx>

Correa-Prieto, F. (2015). *El teletrabajo: Una nueva forma de organización del trabajo* [tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio UDEP.
<https://bit.ly/3rnMJUC>

El libro blanco del teletrabajo en España. (junio, 2012). <https://bit.ly/3nvNQAC>

Escalante, Z., Cendrós, J. & Urdaneta, E. (2006). El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia. *Revista Gaceta Laboral*, 12(2).
<https://bit.ly/3nxhRjz>

Espinoza, M. (2019). *Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017* [tesis de magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM.
<https://bit.ly/32ZhYN7>

Gestión (2021, 10 de junio). *Los cambios en los almacenes de las empresas para afrontar los desafíos del post-COVID*. <https://bit.ly/3qlivLU>

Guerra de la Espriella, M. & Oviedo, J. (2011). De las telecomunicaciones a las TIC: Ley de TIC de Colombia (LC/BOG/L.22). <https://bit.ly/3qwCUEP>

Guía para la aplicación del trabajo remoto. (2020). *Resolución Ministerial N° 072-2020-TR*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
<https://bit.ly/3ldWeMP>

Gumbel, P. (presentador). (2017, diciembre). What is the future of work? [¿Cuál es el futuro del teletrabajo?]. En *MGI podcast*, McKinsey & Company.
<https://mck.co/3tEatga>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación, sexta edición*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://bit.ly/3FyaSNw>

Herrera, R. (1996). Algunas tesis sobre la tecnología. *Revista de Filosofía de la*

Universidad de Costa Rica, 34(84). <https://bit.ly/3fwdKzP>

Huaccha, D. A (2019). *Viabilidad técnica y financiera para generar valor socio-económico en recursos turísticos de la zona monumental del centro histórico de Cajamarca* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC.

<https://bit.ly/3FTTrro3>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019, agosto). *Perú: Participación de la Población en la Actividad Económica, 2017*. <https://bit.ly/3sTtwg7>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020, agosto). *Comportamiento de la Economía Peruana en el Segundo Trimestre de 2020*.
<https://bit.ly/3GjSDvG>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021, 1 de marzo).
Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a Nivel Nacional.
<https://bit.ly/3mQLNGS>

Jaramillo, S. & Osses, S. (2012). Validación de un Instrumento sobre Metacognición para Estudiantes de Segundo Ciclo de Educación General Básica. *Revista Estudios Pedagógicos* 38(2). <https://bit.ly/33mC4l2>

Maletta, M. (2009). *Epistemología Aplicada: Metodología y técnica de la producción científica*. Consorcio de Investigación Económica y Social.
<https://bit.ly/3GzEsDF>

- Mann, S. & Holdsworth, L. (2003). The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health [El impacto psicológico del teletrabajo: estrés, emociones y salud]. *Revista New Technology, Work and Employment*, 18(3). <https://bit.ly/3gyrdNC>
- Maurizio, R. (2021). Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe (Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2021). Organización Internacional del Trabajo. <https://bit.ly/3rDYx5x>
- Medianero, D. (2018). Estado del arte en la medición de la productividad. En *Productividad total Teoría y Métodos de Medición* (p. 24). Editorial Marcombo. <https://bit.ly/3l8gvU8>
- Menéndez, J., López, J., Rodríguez, A. & D.Sandulli, F. (2007, abril-junio). El impacto del uso efectivo de las TIC sobre la eficiencia técnica de las empresas españolas. *Revista Estudios Gerenciales*, 23(103). <https://bit.ly/3EKvTE8>
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2021, marzo). *Estadísticas de naves que emplean grúas pórtico en muelle de los terminales portuarios operados por APM Terminals Callao, DP World Callao y Terminales Portuarios Euroandinos*. <https://bit.ly/3eOitwe>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. <https://bit.ly/3AdpTDm>

- Organización Panamericana de Salud (2019). *Respuesta a la emergencia por COVID-19 en Perú*. <https://bit.ly/3sQLhN1>
- Ortiz, O. R. (2019). *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar* [tesis de magíster, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://bit.ly/3zXbydQ>
- Palella, S. & Martins, F. (2012). Parte III La metodología o marco metodológico. En *Metodología de la Investigación Cuantitativa, Tercera Edición* (pp. 168-169). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. <https://bit.ly/3Fz8uWw>
- Pérez, J. & Gardey, A. (2012). Definición de Responsabilidad. Consultado el 24 de octubre de 2021. <https://bit.ly/3FwGPpk>
- Pérez, J. & Merino, M. (2021). Definición de Responsabilidad. Consultado el 12 de agosto de 2021. <https://bit.ly/3FwGPpk>
- Pérez, O. (2002). *Alternativas para Mejorar la Calidad de la Educación Básica en el Estado Táchira* [tesis de doctorado, Universidad Rovira & Virgili Tarragona]. Repositorio TDX. <https://bit.ly/3AbEkaT>
- Puntriano, C. A. (2004). El teletrabajo, nociones básicas y breve aproximación al

ejercicio de los derechos colectivos de los teletrabajadores. *Revista IUS ET VERITAS*, 14(29). <https://bit.ly/3Fwt367>

Ramírez, A. V. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual. *Anales de la Facultad de Medicina*, 70(3).
<https://bit.ly/33fP789>

Repsol (2012) El libro blanco del teletrabajo en Repsol. <https://bit.ly/3K9BIEF>

Rubbini, N. I. (2018). *Organizaciones que implementan teletrabajo: Recomendaciones para facilitar las relaciones sociales satisfactorias en el trabajo* [tesis de doctorado, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio SEDICI.
<https://bit.ly/3fnmAjf>

Ruiz, R. S. (2021). *Competencias digitales de los docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Lima metropolitana* [tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Repositorio PUCP.
<https://bit.ly/34iXIXH>

Salado, L. I. (2000). *Brecha digital en el contexto académico de instituciones de educación superior públicas en Sonora* [tesis de doctorado, Institución de Investigación y Educación Superior El Colegio de Sonora].
<https://bit.ly/3FwFIpy>

- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. & Nogareda, C. (2007). *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial* (Notas Técnicas de Prevención). Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, España. <https://bit.ly/3Fze37v>
- Sánchez, G., Montenegro, A. & Medina, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 4(5-1), 94. <https://bit.ly/3HqWp7c>
- Suarez, L. M. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/3pPtbsM>
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). Tipos métodos y estrategias de investigación científica. *Revista Pensamiento y Acción*, 5(pp. 145-154). <https://bit.ly/33Lh7QU>
- Wiedmann, T. y Minx, J. (2007). Definition of Carbon Footprint [definición de huella de carbono]. En Carolyn C. Pertsova (ed), *Economical Economics Research Trends* (p. 5). Nova Science Publishers
- Wikter, J. (2011). Derecho del comercio exterior. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://bit.ly/3KsOhFM>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

Título: El trabajo remoto en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
¿De qué manera influye el trabajo remoto en la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021?	Demstrar cómo influye el trabajo remoto para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021.	Hipótesis General El trabajo remoto influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021 Hipótesis Específica:	Para demostrar y comprobar la hipótesis anteriormente formulada, la operacionalizamos, determinando las variables e indicadores que a continuación se mencionan: Variable X = Variable Independiente: Trabajo Remoto Dimensiones: • Conocimiento • Responsabilidad • Tecnología Variable Y = Variable Dependiente: Productividad Indicadores: • Eficiente • Eficaz	Tipo de Investigación Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación de diseño no experimental de tipo cuantitativo. Nivel de la Investigación De acuerdo con la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de una investigación básica. Diseño de la Investigación: Transeccional de alcance Correlacional-causal Muestra Esta conformada por 18 teletrabajadores del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Instrumento Encuesta de escala tipo Likert con preguntas poliónicas.
Problemas Secundarios ¿De qué manera influye el conocimiento en la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021?	Objetivos Específicos 1. Comprobar cómo influye el conocimiento para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021.	H1: El conocimiento influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021. H2: La responsabilidad influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021. H3: La tecnología influye en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021.		
¿De qué manera influye la responsabilidad en la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021?	2. Establecer cómo influye la responsabilidad para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021.			
¿De qué manera influye la tecnología en la producción del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, CALLAO, 2021?	3. Determinar cómo influye la tecnología para mejorar la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA, Callao, 2021.			

Anexo N° 2: Consentimiento Informado para la Muestra

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL PARTICIPANTE DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, _____, acepto de manera voluntaria colaborar en la aplicación de dos cuestionarios para un estudio sobre el trabajo remoto en la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de IMUPESA por el bachiller Keny Randy Allende Rodriguez, candidato a optar el título profesional de licenciado en administración marítima mercante en la Escuela Nacional de Marina Mercante 'Almirante Miguel Grau' (ENAMM).

Me ha informado que:

- La aplicación de los cuestionarios forma parte para la realización de su tesis de titulación.
- La información obtenida será trabajada con fines de investigación, manteniendo siempre mi anonimato: el investigador no conocerá la identidad de quien llena cada cuestionario, pues no se registra el nombre en los cuestionarios.
- Mi participación es voluntaria y puedo retirarme del proceso en el momento que desee.
- Cualquier duda puedo contactarse al siguiente correo: allende272@hotmail.com

Callao, ____ de _____ del 2021

Firma y DNI del participante

Anexo N° 3: Validación del instrumento

FICHA

DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : RAUL DIAZ DIAZ

Profesión : INGENIERO DE SISTEMAS

Grado académico : MAG. EN GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION.

Características que lo determinan como experto:

Experto en Tecnologías de la Información, Docente de Post Grado de la UIGV, Catedrático universitario con más de 25 años de experiencia en diferentes universidades nacionales y privadas, asesor y consultor de empresas, asesor de Tesis de Pregrado, tengo publicaciones de artículos científicos y publicaciones de libros con auspicio del fondo editorial UIGV.



Mag. RAUL DIAZ DIAZ
CIP: 175088

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimado Experto/a: **Mag. RAUL DIAZ DIAZ**

Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a alguna de ellas, especifique en comentarios el motivo.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIO
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir.	X		
3. Si el instrumento está organizado en forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
7. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	X		

(*) Se responderá en función a como esté conformado el instrumento de investigación.



Mag. RAUL DIAZ DIAZ
Firma del experto

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES

Estimado experto/a:

Favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el motivo. Sirvase calificar la siguiente escala poltónica donde: 1=Muy en desacuerdo, 2=Algo en desacuerdo, 3=Algo de acuerdo y 4=Muy de acuerdo

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS																COMENTARIOS		
			Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Trabajo Remoto	Conocimiento del tramite documentario mayor al 50%	¿ Está usted de acuerdo con el grado de conocimiento que tiene sobre su puesto laboral?				X				X									X		
		¿ Opina usted que hay un mayor flujo de información cuando se teletrabaja con un VPN?				X				X					X					X	
	Conocimiento informatico mayor o igual a 60%	¿ Considera usted que el trabajo remoto le presenta menos problemas cuando lo realiza junto a un VPN?				X				X				X						X	
		¿ Esta usted de acuerdo con su grado de conocimiento informatico en la modalidad de trabajo remoto?				X				X				X						X	
	Capacidad del teletrabajador mayor al 50%	¿ Cree usted que su desempeño laboral ha mejorado gracias al trabajo remoto?				X				X				X						X	
		¿ Cuenta usted con el conocimiento para capacitar en temas relacionados a su puesto laboral?				X				X				X						X	
	Reduccion de huella de carbono	¿ Considera que el trabajo remoto ha permitido la desiligradura del sustento documentario fisico en su puesto laboral?				X				X				X						X	
		¿ Es usted consciente de que el trabajo remoto ha reducido el impacto en el medio ambiente?				X				X				X						X	
	Mantenimiento preventivo mayor al 20%	¿ Cuenta usted con el soporte de la empresa para realizar trabajo remoto?				X				X				X						X	
		¿ Ha recibido por parte de la empresa el equipamiento necesario para desempeñar trabajo remoto?				X				X				X						X	



Mag. RAUL DIAZ DIAZ

Firma del experto

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES

Estimado experto/a:

Favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el motivo. Sirvase calificar la siguiente escala poliónica donde: 1=Muy en desacuerdo, 2=Algo en desacuerdo, 3=Algo de acuerdo y 4=Muy de acuerdo

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS												COMENTARIOS																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
			Suficiencia				Claridad				Coherencia					Relevancia																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Productividad	Capacidad del trabajo remoto mayor al 50%	¿Cuenta usted con la experiencia para resolver los problemas que se presentan en sus actividades laborales?				X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									



Mag. RAUL DIAZ DIAZ

Firma del experto

FICHA
DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : DR. ESCOBEDO APESTEGUI FRANKLIN

Profesión : INGENIERO ADMINISTRATIVO /ING.GEOLOGO

Grado académico : DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

Características que lo determinan como experto:

Profesional con experiencia comprobada, Catedrático universitario con más de 38 años en la docencia en diferentes universidades nacionales y privadas, asesor y consultor de empresas, asesor de Tesis, tengo publicaciones de artículos científicos y publicaciones de libros con auspicio del fondo editorial UIGV.



DR. ESCOBEDO APESTEGUI FRANKLIN
DNI: 08257238

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimado Experto/a: **DR. ESCOBEDO APESTEGUI FRANKLIN**

Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a alguna de ellas, especifique en comentarios el motivo.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIO
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir.	X		
3. Si el instrumento está organizado en forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
7. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	X		

(*) Se responderá en función a como esté conformado el instrumento de investigación.



DR. ESCOBEDO APESTEGUI FRANKLIN
Firma del experto

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES

Estimado experto/a:

Favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el motivo. Sirvase calificar la siguiente escala poliónica donde: 1=Muy en desacuerdo, 2=Algo en desacuerdo, 3=Algo de acuerdo y 4=Muy de acuerdo

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS																COMENTARIOS	
			Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Trabajo Remoto	Conocimiento del tramite documentario mayor al 50%	¿ Está usted de acuerdo con el grado de conocimiento que tiene sobre su puesto laboral?				X				X				X						
		¿ Opina usted que hay un mayor flujo de información cuando se teletrabaja con un VPN?				X				X				X						
		¿ Considera usted que el trabajo remoto le presenta menos problemas cuando lo realiza junto a un VPN?				X				X				X						
		¿ Esta usted de acuerdo con su grado de conocimiento informatico en la modalidad de trabajo remoto?				X				X				X						
	Conocimiento informatico mayor o igual a 60%	¿ Cree usted que su desempeño laboral ha mejorado gracias al trabajo remoto?				X				X				X						
		¿ Cuenta usted con el conocimiento para capacitar en temas relacionados a su puesto laboral?				X				X				X						
	Capacidad del teletrabajador mayor al 50%	¿ Considera que el trabajo remoto ha permitido la desligadura del sustento documentario físico en su puesto laboral?				X				X				X						
		¿ Es usted consciente de que el trabajo remoto ha reducido el impacto en el medio ambiente?				X				X				X						
	Reduccion de huella de carbono	¿ Cuenta usted con el soporte de la empresa para realizar trabajo remoto?				X				X				X						
		¿ Ha recibido por parte de la empresa el equipamiento necesario para desempeñar trabajo remoto?				X				X				X						
	Mantenimiento preventivo mayor al 20%																			

DR. ESCOBEDO APESTEGUI FRANKLIN
Firma del experto

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES

Estimado experto/a:

Favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el motivo. Sirvase calificar la siguiente escala polifónica donde: 1=Muy en desacuerdo, 2=Algo en desacuerdo, 3=Algo de acuerdo y 4=Muy de acuerdo

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS																COMENTARIOS	
			Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Productividad	Capacidad del trabajo remoto mayor al 50%	¿Cuenta usted con la experiencia para resolver los problemas que se presentan en sus actividades laborales?				X													X	
		¿Cuenta usted con la experiencia necesaria para ser eficiente en su puesto laboral?				X													X	
		¿Considera eficiente teletrabajar usando un VPN?				X													X	
		¿Le resulta confortable usar un VPN al teletrabajar?				X													X	
	Satisfacción Laboral del teletrabajador mayor al 80%	¿Opina usted que el trabajo remoto permite minimizar los costos?				X													X	
		¿Considera la modalidad de trabajo remoto como la ideal para su puesto laboral?				X													X	
		¿Cree usted que se ha mejorado la calidad de servicio mediante el trabajo remoto?				X													X	
		¿Opina usted que el trabajo remoto le permite brindar un mejor servicio?				X													X	
	Calidad de servicio al 50%																			
	Productividad del teletrabajador mayor al 60%	¿Cree usted que su desempeño se ve influenciado por el uso de un VPN al teletrabajar?				X													X	
		¿Siente usted que las herramientas tecnológicas le ayudan en el desarrollo de sus labores?				X													X	

DR. ESCOBEDO APESTEGUI FRANKLIN
Firma del experto

FICHA
DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Mag. FELIX ROMAN GUILLEN PEDRAZA

Profesión : ING.INDUSTRIAL

Grado académico : Mag. EN GESTION ECONOMICA EMPRESARIAL

Características que lo determinan como experto:

Profesional con más de 25 años de experiencia, catedrático en las universidades públicas y privadas, asesor de tesis, jurados de Tesis, publicaciones de artículos, autor de libros, etc.


Firma
DNI: 07351318

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimado Experto/a: **Mag FELIX ROMAN GUILLEN PEDRAZA**

Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a alguna de ellas, especifique en comentarios el motivo.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIO
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir.	X		
3. Si el instrumento está organizado en forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
7. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	X		

(*) Se responderá en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

Mag. FELIX ROMAN GUILLEN PEDRAZA


Firma

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES

Estimado experto/a:

Favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el motivo. Sírvase calificar la siguiente escala poliónica donde: 1=Muy en desacuerdo, 2=Algo en desacuerdo, 3=Algo de acuerdo y 4=Muy de acuerdo

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS																COMENTARIOS	
			Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Trabajo Remoto	Conocimiento del tramite documentario mayor al 50%	¿Está usted de acuerdo con el grado de conocimiento que tiene sobre su puesto laboral?				X					X								X	
		¿Opina usted que hay un mayor flujo de información cuando se teletrabaja con un VPN?				X					X								X	
	Conocimiento informatico mayor o igual a 60%	¿Considera usted que el trabajo remoto le presenta menos problemas cuando lo realiza junto a un VPN?				X					X								X	
		¿Esta usted de acuerdo con su grado de conocimiento informatico en la modalidad de trabajo remoto?				X					X								X	
	Capacidad del teletrabajador mayor al 50%	¿Cree usted que su desempeño laboral ha mejorado gracias al trabajo remoto?				X					X								X	
		¿Cuenta usted con el conocimiento para capacitar en temas relacionados a su puesto laboral?				X					X								X	
	Reduccion de huella de carbono	¿Considera que el trabajo remoto ha permitido la desiligradura del sustento documentario fisico en su puesto laboral?				X					X								X	
		¿Es usted consciente de que el trabajo remoto ha reducido el impacto en el medio ambiente?				X					X								X	
	Mantenimiento preventivo mayor al 20%	¿Cuenta usted con el soporte de la empresa para realizar trabajo remoto?				X					X								X	
		¿Ha recibido por parte de la empresa el equipamiento necesario para desempeñar trabajo remoto?				X					X								X	

Mag. FELIX ROMAN GUILLEN PEDRAZA

Felix Roman Guillen Pedraza

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES

Estimado experto/a:

Favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el motivo. Sirvase calificar la siguiente escala politómica donde: 1=Muy en desacuerdo, 2=Algo en desacuerdo, 3=Algo de acuerdo y 4=Muy de acuerdo

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS												COMENTARIOS								
			Suficiencia				Claridad				Coherencia					Relevancia							
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4				
Productividad	Capacidad del trabajo remoto mayor al 50%	¿Cuenta usted con la experiencia para resolver los problemas que se presentan en sus actividades laborales?				X																	
		¿Cuenta usted con la experiencia necesaria para ser eficiente en su puesto laboral?				X																	
		¿Considera eficiente teletrabajar usando un VPN?				X																	
		¿Le resulta confortable usar un VPN al teletrabajar?				X																	
	Satisfacción Laboral del teletrabajador mayor al 80%	¿Opina usted que el trabajo remoto permite minimizar los costos?				X																	
		¿Considera la modalidad de trabajo remoto como la ideal para su puesto laboral?				X																	
		¿Cree usted que se ha mejorado la calidad de servicio mediante el trabajo remoto?				X																	
		¿Opina usted que el trabajo remoto le permite brindar un mejor servicio?				X																	
	Calidad de servicio al 50%	¿Cree usted que su desempeño se ve influenciado por el uso de un VPN al teletrabajar?				X																	
		¿Siente usted que las herramientas tecnológicas le ayudan en el desarrollo de sus labores?				X																	
	Productividad del teletrabajador mayor al 60%					X																	

Mag. FELIX ROMAN GUILLEN PEDRAZA

Felix Roman Guillen Pedraza
Firma

FICHA
DATOS DEL EXPERTO

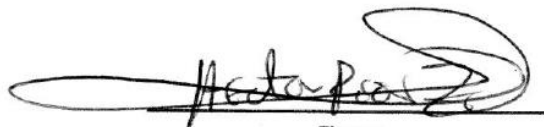
Nombre completo : : Mag. MARCELINO HECTOR RIOS ZARZOSA

Profesión : ECONOMISTA

Grado académico : Mag. EN ADMINISTRACION

Características que lo determinan como experto:

Alto funcionario de la Banca, experiencia profesional con 30 años, catedrático en las universidades públicas y privadas, asesor de tesis, jurados de Tesis, publicaciones de artículos, autor de libros en Finanzas y Proyector etc.



Firma
DNI: 06900125

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimado Experto/a: **Mag. MARCELINO HECTOR RIOS ZARZOSA**

Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a alguna de ellas, especifique en comentarios el motivo.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIO
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir.	X		
3. Si el instrumento está organizado en forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
7. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	X		

(*) Se responderá en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

Mag. MARCELINO HECTOR RIOS ZARZOSA


 Firma

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES

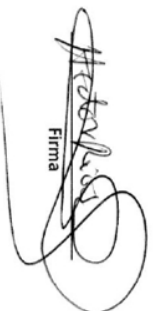
Estimado experto/a:

Favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el motivo. Sírvase calificar la siguiente escala politómica donde: 1=Muy en desacuerdo, 2=Algo en desacuerdo, 3=Algo de acuerdo y 4=Muy de acuerdo

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS																COMENTARIOS	
			Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Trabajo Remoto	Conocimiento del tramite documentario mayor al 50%	¿Está usted de acuerdo con el grado de conocimiento que tiene sobre su puesto laboral?				X													X	
		¿ Opina usted que hay un mayor flujo de información cuando se teletrabaja con un VPN?				X													X	
	Conocimiento informatico mayor o igual a 60%	¿ Considera usted que el trabajo remoto le presenta menos problemas cuando lo realiza junto a un VPN?				X													X	
		¿ Esta usted de acuerdo con su grado de conocimiento informatico en la modalidad de trabajo remoto?				X													X	
	Capacidad del teletrabajador mayor al 50%	¿ Cree usted que su desempeño laboral ha mejorado gracias al trabajo remoto?				X													X	
		¿ Cuenta usted con el conocimiento para capacitar en temas relacionados a su puesto laboral?				X													X	
	Reduccion de huella de carbono	¿Considera que el trabajo remoto ha permitido la desligadura del sustento documentario físico en su puesto laboral?				X													X	
		¿ Es usted consciente de que el trabajo remoto ha reducido el impacto en el medio ambiente?				X													X	
	Mantenimiento preventivo mayor al 20%	¿ Cuenta usted con el soporte de la empresa para realizar trabajo remoto?				X													X	
		¿ Ha recibido por parte de la empresa el equipamiento necesario para desempeñar trabajo remoto?				X													X	

Mag. MARCELINO HECTOR RIOS ZARZOSA

Firma



FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES

Estimado experto/a:

Favor indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el motivo. Sirvase calificar la siguiente escala poliónica donde: 1=Muy en desacuerdo, 2=Algo en desacuerdo, 3=Algo de acuerdo y 4=Muy de acuerdo

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS																COMENTARIOS	
			Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Productividad	Capacidad del trabajo remoto mayor al 50%	¿Cuenta usted con la experiencia para resolver los problemas que se presentan en sus actividades laborales?				X				X					X				X	
		¿Cuenta usted con la experiencia necesaria para ser eficiente en su puesto laboral?				X				X					X				X	
		¿Considera eficiente teletrabajar usando un VPN?				X				X					X				X	
		¿Le resulta confortante usar un VPN al teletrabajar?				X				X					X				X	
	Satisfacción Laboral del teletrabajador mayor al 80%	¿Opina usted que el trabajo remoto permite minimizar los costos?				X				X					X				X	
		¿Considera la modalidad de trabajo remoto como la ideal para su puesto laboral?				X				X					X				X	
		¿Cree usted que se ha mejorado la calidad de servicio mediante el trabajo remoto?				X				X					X				X	
		¿Opina usted que el trabajo remoto le permite brindar un mejor servicio?				X				X					X				X	
	Calidad de servicio al 50%	¿Cree usted que su desempeño se ve influenciado por el uso de un VPN al teletrabajar?				X				X					X				X	
		¿Siente usted que las herramientas tecnológicas le ayudan en el desarrollo de sus labores?				X				X					X				X	
	Productividad del teletrabajador mayor al 60%																			

Mag. MARCELINO HECTOR RIOS ZARZOSA


Firma

Anexo N° 4: Instrumento para la Recolección de Datos – Trabajo Remoto

Cuestionario de Trabajo Remoto



Lea cuidadosamente las preguntas y seleccione la opción que considere correcta, no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

1. ¿Esta usted de acuerdo con el grado de conocimiento que tiene sobre su puesto laboral?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

2. ¿Opina usted que hay un mayor flujo de información cuando se teletrabaja con un VPN?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

3. ¿Considera usted que el trabajo remoto le presenta menos problemas cuando lo realiza junto a un VPN?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

4. ¿Esta usted de acuerdo con su grado de conocimiento informático en la modalidad de trabajo remoto?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

5. ¿Cree usted que su desempeño laboral ha mejorado gracias al trabajo remoto?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

6. ¿Cuenta usted con el conocimiento para capacitar en temas relacionados a su puesto laboral?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

7. ¿Considera que el trabajo remoto ha permitido la desligadura del sustento documentario físico en su puesto laboral?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

8. ¿Es usted consciente de que el trabajo remoto ha reducido el impacto en el medio ambiente?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

9. ¿Cuenta usted con el soporte de la empresa para realizar trabajo remoto?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

10. ¿Ha recibido por parte de la empresa el equipamiento necesario para desempeñar trabajo remoto?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

Anexo N° 5: Instrumento para la Recolección de Datos – Productividad

Cuestionario de Productividad

Descripción (opcional)

1. ¿Cuenta usted con la experiencia para resolver los problemas que se presentan en sus actividades laborales?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

2. ¿Cuenta usted con la experiencia necesaria para ser eficiente en su puesto laboral?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

3. ¿Considera eficiente teletrabajar usando un VPN?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

4. ¿Le resulta confortante usar un VPN al teletrabajar?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

5. ¿Opina usted que el trabajo remoto permite minimizar los costos?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

6. ¿Considera la modalidad de trabajo remoto como la ideal para su puesto laboral?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

7. ¿Cree usted que se ha mejorado la calidad de servicio mediante el trabajo remoto?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

8. ¿Opina usted que el trabajo remoto le permite brindar un mejor servicio?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

9. ¿Cree usted que su desempeño se ve influenciado por el uso de un VPN al teletrabajar?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

10. ¿Siente usted que las herramientas tecnologicas le ayudan en el desarrollo de sus labores?

- ☐ Muy de acuerdo
- ☐ Algo de acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ Algo en desacuerdo
- ☐ Muy en desacuerdo

Anexo N° 6: Base de Datos

Muestra	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Suma	Promedio
Sujeto 1	4	5	3	3	4	3	5	3	1	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	80	4
Sujeto 2	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	91	4.55
Sujeto 3	4	5	5	5	3	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	2	2	5	4	5	83	4.15
Sujeto 4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	92	4.6
Sujeto 5	4	2	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	81	4.05
Sujeto 6	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	88	4.4
Sujeto 7	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	79	3.95
Sujeto 8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	84	4.2
Sujeto 9	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	89	4.45
Sujeto 10	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	4.8
Sujeto 11	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	3	84	4.2
Sujeto 12	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	89	4.45
Sujeto 13	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	87	4.35
Sujeto 14	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	90	4.5
Sujeto 15	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	94	4.7
Sujeto 16	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	85	4.25
Sujeto 17	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	96	4.8
Sujeto 18	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	94	4.7
Varianzas	0.25	0.617	0.556	0.312	0.506	0.46	0.25	0.917	0.941	0.645	0.139	0.222	0.333	0.201	0.889	1.25	0.608	0.25	0.506	0.469	87.89	4.394

Anexo N° 7 Consentimiento Informado para hacer mención de la Empresa IMUPESA en la Investigación

RE: SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO PARA HACER MENCIÓN DEL NOMBRE DE LA EMPRESA IMUPESA EN UNA TESIS



PENELOPE PAREDES
Para FACTURACIONVB1

Responder Responder a todos Reenviar

martes 04/01/2022 22:05

Hola Keny,

Por supuesto, si es posible y consideras conveniente, nos envías una copia para tener las oportunidades de mejora que hayas considerado y/o fortalecer lo que creas que venimos haciendo bien.

Slas
Penélope

Para: PENELOPE PAREDES <penelope.paredes@>

Asunto: RE: SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO PARA HACER MENCIÓN DEL NOMBRE DE LA EMPRESA IMUPESA EN UNA TESIS
Importancia: Alta

Cordiales saludos,
Estimada Gerenta de Finanzas y Servicios Corporativos,

Yo, **ALLENDE RODRIGUEZ, KENY RANDY**, identificado con DNI: 75525748, teniendo como jefe directo a YOSIB HIDALGO CONSULO, con el debido respeto me presento y expongo:

Recurso cordialmente a su persona a fin de solicitarle se me autorice, por esta vía, hacer mención del nombre de la empresa INVERSIONES MARITIMAS UNIVERSALES PERU S.A. (IMUPESA) en la tesis titulada "**El trabajo remoto en la mejora de la productividad del área de facturación del depósito de contenedores de la empresa IMUPESA. Callao, 2021**" la cual estoy desarrollando para posteriormente postular por el grado de licenciado en administración en la ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE 'ALMIRANTE MIGUEL GRAU (ENAMM).

Por lo tanto:

Pido a UD. Señora Gerenta se sirva de acceder a lo solicitado por ser de justicia

Quedo a la espera de su pronta respuesta, gracias.

Horario de Atención:

Lunes a Viernes 08:30am – 6:00pm
Sábados 08:30am – 01:00 pm

Saludos cordiales // Best Regards.
Keny Allende Rodriguez
Área de Facturación – Visto Bueno

AGENCIAS UNIVERSALES PERU S.A.
Av. Néstor Gambetta 5502 - Callao 01 - Perú
Cel. +51 981 463 741
Mail. facturacionvb1@>
www.agunsa.com

