

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

EL TELETRABAJO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL

EN LA INTENDENCIA DE ADUANAS TACNA,

AÑO 2024

TESIS

Presentada por:

Bach. ORIELY NERY ROBLES DEL AGUILA

Para optar por el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales


Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

**“EL TELETRABAJO Y LA CULTURA
ORGANIZACIONAL EN LA INTENDENCIA DE
ADUANAS TACNA, AÑO 2024”**

Tesis sustentada y aprobada el 17 de setiembre del 2025, siendo el jurado calificador:

PRESIDENTE : 
Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

SECRETARIO : 
Hugo Abel Carrillo Zavala

VOCAL : 
Ruperto Layme Uchochoque

ASESOR : 
Ruperto Layme Uchochoque

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de FACULTAD (indicar de Facultad/Posgrado) N° 11121-2023-FCJE/UNJBG de la TESIS (indicar lo que corresponda:

tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico/trabajo de suficiencia profesional), titulado:

"EL TELETRABAJO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA INTENDENCIA DE ADUANAS TACNA, AÑO 2024".

Presentado por la BACHILLER (indicar estudiante/egresado/bachiller/titulando/magister)

ORIELY NERY ROBLES DEL AGUILA

Para optar el (indicar el grado académico/título profesional/título de segunda especialidad profesional)

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

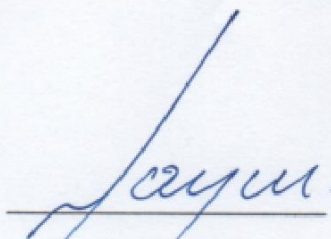
Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual TURNITIN**

cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 7 % Por lo que,

CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la TESIS (indicar si es: tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico/trabajo de suficiencia profesional) enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención de TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN (indicar: grado

académico/título profesional/Título de segunda especialidad profesional), según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.

FIRMA ASESOR
RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE
DNI N° 04643373



Huella digital

FIRMA TESISTA
ORIELY NERY ROBLES DEL AGUILA
DNI N° 70202854



Huella digital

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mis padres, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida. Su apoyo incondicional y sus enseñanzas me han impulsado a alcanzar esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis. A mis profesores, por su invaluable guía y apoyo académico a lo largo de este proceso. A mi asesor, Ruperto Layme, por sus aportes, en la elaboración de la presente investigación. A los participantes de la investigación, por su tiempo y disposición para compartir sus valiosos conocimientos y experiencias.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	3
1.1.1 Descripción del problema	3
1.1.2 Formulación del problema	6
1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.2.1 Justificación por su pertinencia	6
1.2.2 Justificación relevancia social	7
1.2.3 Justificación por sus implicancias prácticas y de desarrollo	7
1.2.4 Justificación técnica y tecnológica.....	7
1.2.5 Justificación de valor teórico	7
1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.3.1 Delimitación temporal.....	8
1.3.2 Delimitación espacial.....	8

1.3.3	<i>Delimitación contenido</i>	8
1.3.4	<i>Delimitación universo</i>	8
1.3.5	<i>Delimitación circunstancia</i>	9
1.4	OBJETIVOS	9
1.4.1	<i>Objetivo general</i>	9
1.4.2	<i>Objetivos específicos</i>	9
1.5	HIPÓTESIS	9
1.5.1	<i>Hipótesis general</i>	9
1.5.2	<i>Hipótesis específicas</i>	10
1.6	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	10
1.6.1	<i>Variables</i>	10
1.6.2	<i>Operacionalización de variables</i>	10
CAPÍTULO II		12
MARCO TEÓRICO		12
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1.1	<i>A nivel internacional</i>	12
2.1.2	<i>A nivel nacional</i>	12
2.1.3	<i>A nivel local</i>	13
2.2	BASES TEÓRICAS	14
2.2.1	<i>El Teletrabajo</i>	14
2.2.2	<i>La Cultura Organizacional</i>	23
2.2.3	<i>Perfil del trabajador y el MOF en la Intendencia de Aduanas Tacna</i>	33
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	34
CAPÍTULO III		36

MARCO METODOLÓGICO	36
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.5.1 Población.....	37
3.5.2 Muestra.....	37
3.6 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	38
3.6.1 Técnica de recolección de datos.....	38
3.6.2 Instrumento de recolección de datos	38
3.7 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	39
3.7.1 Técnicas de análisis de datos	39
3.7.2 Técnicas Rango interpretativo de Spearman	39
3.7.3 Procesamiento y análisis de datos	40
CAPÍTULO IV	41
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
4.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	41
4.1.1 Prueba piloto de instrumento	41
4.1.3 Prueba de confiabilidad	42
4.1.4 Análisis Inferencial.....	43
4.1.5 Análisis factorial exploratorio	44
4.1.6 Análisis factorial confirmatorio	45

4.2	RESULTADOS.....	46
4.2.1	<i>Proceso de Baremación.....</i>	46
4.2.2	<i>Análisis de la variable 1: Teletrabajo.....</i>	48
4.2.3	<i>Análisis de las dimensiones de la variable 1.....</i>	50
4.2.4	<i>Análisis de la variable 2: Cultura Organizacional.....</i>	59
4.2.5	<i>Análisis de las dimensiones de la variable 2.....</i>	61
4.2.6	<i>Prueba de normalidad.....</i>	69
4.2.7	<i>Contrastación de hipótesis.....</i>	70
4.2.8	<i>Análisis de la relación entre la dimensión Espacio físico de trabajo y la variable Cultura Organizacional.....</i>	71
4.2.9	<i>Análisis de la relación entre la dimensión Optimización de procesos y la variable Cultura Organizacional.....</i>	72
4.2.10	<i>Análisis de la relación entre la dimensión Herramientas tecnológicas y la variable Cultura Organizacional.....</i>	73
4.2.11	<i>Análisis de la relación entre la dimensión Capacitación y la variable Cultura Organizacional.....</i>	74
4.2.12	<i>Análisis de la relación entre las variables Teletrabajo y Cultura Organizacional.....</i>	75
4.2.13	<i>Análisis de la relación entre Teletrabajo y la dimensión Misión.....</i>	76
4.2.14	<i>Análisis de la relación entre Teletrabajo y la dimensión Adaptabilidad.....</i>	77
4.2.15	<i>Análisis de la relación entre Teletrabajo y la dimensión Involucramiento.....</i>	78
4.2.16	<i>Análisis de la relación entre Teletrabajo y la dimensión Consistencia.....</i>	79
4.3	DISCUSIÓN.....	80

CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	11
Tabla 2 Ventajas y desventajas del teletrabajo	17
Tabla 3 Diferencias entre el teletrabajo y trabajo remoto	19
Tabla 4 Elementos de la cultura organizacional	25
Tabla 5 Escala de niveles de confiabilidad	42
Tabla 6 Prueba de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	43
Tabla 7 Frecuencia de la variable Teletrabajo por baremos	48
Tabla 8 Escala de valoración de la variable Teletrabajo.....	50
Tabla 9 Frecuencia de la dimensión Espacio físico de trabajo por baremos	50
Tabla 10 Escala de valoración de la dimensión Espacio físico de trabajo.....	52
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión Optimización de procesos por baremos	53
Tabla 12 Escala de valoración de la dimensión Optimización de procesos	54
Tabla 13 Frecuencia de la dimensión Herramientas tecnológicas por baremos	55
Tabla 14 Escala de valoración de la dimensión Herramientas tecnológicas	56
Tabla 15 Frecuencia de la dimensión Capacitación de trabajo por baremos	57
Tabla 16 Escala de valoración de la dimensión Capacitación	58
Tabla 17 Frecuencia de la variable Cultura Organizacional por baremos	59
Tabla 18 Escala de valoración de la variable Cultura Organizacional	60
Tabla 19 Frecuencia de la dimensión Misión por baremos	61
Tabla 20 Escala de valoración de la dimensión Misión.....	62
Tabla 21 Frecuencia de la dimensión Adaptabilidad por baremos	63
Tabla 22 Escala de valoración de la dimensión Adaptabilidad	64
Tabla 23 Frecuencia de la dimensión Involucramiento por baremos	65

Tabla 24 Escala de valoración de la dimensión Involucramiento.....	66
Tabla 25 Frecuencia de la dimensión Consistencia por baremos	67
Tabla 26 Escala de valoración de la dimensión Consistencia.....	68
Tabla 27 Prueba de normalidad	69
Tabla 28 Correlación entre la dimensión Espacio físico de trabajo y la variable Cultura Organizacional	71
Tabla 29 Correlación entre la dimensión Optimización de procesos y la variable Cultura Organizacional	72
Tabla 30 Correlación entre la dimensión Herramientas tecnológicas y la variable Cultura Organizacional	75
Tabla 31 Correlación entre la dimensión Capacitación y la variable Cultura Organizacional	74
Tabla 32 Correlación entre las variables Teletrabajo y Cultura Organizacional	75
Tabla 33 Correlación entre las variables Teletrabajo y Misión	76
Tabla 34 Correlación entre las variables Teletrabajo y Adaptabilidad.....	77
Tabla 35 Correlación entre las variables Teletrabajo y dimensión de involucramiento	78
Tabla 36 Correlación entre las variables Teletrabajo y Consistencia	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de la Cultura Organizacional según Denison	33
Figura 2 Frecuencia relativa porcentual por baremos de la variable Teletrabajo	48
Figura 3 Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Espacio físico de trabajo	51
Figura 4 Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Optimización de procesos	54
Figura 5 Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Herramientas tecnológicas	55
Figura 6 Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Capacitación ...	57
Figura 7 Frecuencia relativa porcentual por baremos de la variable Cultura Organizacional	59
Figura 8 Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Misión	61
Figura 9 Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Adaptabilidad..	63
Figura 10 Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Involucramiento	65
Figura 11 Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Consistencia..	67

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	97
Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos.....	99
Anexo 3: Validación de Expertos.....	101

RESUMEN

La presente investigación titulada "El teletrabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024" tiene como objetivo principal determinar la relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna durante el año 2024. El estudio se enfoca en evaluar como aspectos, el espacio físico de trabajo, la optimización de procesos, las herramientas tecnológicas y la capacitación, se relacionan con la adaptabilidad, comunicación y cohesión de los colaboradores en un entorno laboral remoto.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, aplicado a una muestra representativa de 108 colaboradores de la Intendencia de Aduanas Tacna.

Los resultados obtenidos permitieron contrastar las hipótesis planteadas y concluir que existe una relación significativa entre el teletrabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna. Esto evidencia que la implementación efectiva del trabajo remoto ha tenido un impacto positivo en aspectos clave de la cultura organizacional, como la adaptabilidad, comunicación y cohesión de los equipos de trabajo.

A partir de estos hallazgos, se plantean recomendaciones orientadas a fortalecer aún más la relación entre teletrabajo y cultura organizacional, a través de programas de capacitación, diseño de espacios de trabajo adecuados, optimización de procesos, uso de herramientas tecnológicas colaborativas y políticas que equilibren la vida laboral y personal de los colaboradores. Estas acciones buscan consolidar a la Intendencia de Aduanas Tacna como una institución pública adaptable, comunicativa y cohesionada, en el marco de la adopción del teletrabajo como práctica laboral.

Palabras clave: Teletrabajo, cultura organizacional.

ABSTRACT

This research study, titled "Telework and Organizational Culture at the Tacna Customs Intendancy, 2024", aims to analyze the relationship between telework and organizational culture at the Tacna Customs Intendancy during the year 2024. The study focuses on evaluating how aspects such as physical work space, process optimization, technological tools, and training are related to the adaptability, communication, and cohesion of employees in a remote work environment.

The research was conducted using a quantitative approach, with a basic type, correlational level, and non-experimental design. Data collection was carried out using the survey technique and the questionnaire instrument, applied to a representative sample of 108 employees of the Tacna Customs Intendancy.

The results obtained made it possible to test the hypotheses and conclude that there is a significant relationship between telework and organizational culture at the Tacna Customs Intendancy. This shows that the effective implementation of remote work has had a positive impact on key aspects of organizational culture, such as the adaptability, communication, and cohesion of work teams.

Based on these findings, recommendations are made to further strengthen the relationship between telework and organizational culture, through training programs, design of appropriate work spaces, process optimization, use of collaborative technological tools, and policies that balance the work and personal life of employees. These actions seek to consolidate the Tacna Customs Intendancy as an adaptable, communicative, and cohesive public institution, within the framework of the adoption of telework as a work practice.

Keywords: Telework, organizational culture.

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo y la cultura organizacional son dos constructos que han cobrado especial relevancia en el contexto actual, caracterizado por una creciente implementación de modalidades de trabajo a distancia y la necesidad de fortalecer los vínculos entre los colaboradores y las organizaciones. La presente investigación aborda la relación entre estas variables en el caso específico de la Intendencia de Aduanas Tacna, Perú, durante el año 2024.

El teletrabajo, entendido como la prestación de servicios a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, ha experimentado un auge significativo en los últimos años, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19. Esta modalidad de trabajo plantea tanto oportunidades como desafíos en términos de la organización del trabajo, la comunicación y la cultura organizacional. Por su parte, la cultura organizacional, conformada por los valores, creencias, actitudes y comportamientos compartidos por los miembros de una organización, juega un papel fundamental en la cohesión, el compromiso y el desempeño de los colaboradores.

En este contexto, el estudio busca determinar la relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, con el fin de comprender cómo estas variables se relacionan mutuamente y generan información relevante para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que promuevan un entorno laboral saludable y productivo en el marco del teletrabajo.

La investigación se desarrolló siguiendo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de alcance correlacional. Se recolectaron datos a través de cuestionarios aplicados a una muestra representativa de los colaboradores de la Intendencia de Aduanas Tacna, y se analizaron utilizando técnicas estadísticas apropiadas. Los resultados obtenidos proporcionan información valiosa sobre los niveles de teletrabajo y cultura organizacional, así como sobre la relación entre estas variables en el contexto de estudio.

Los hallazgos de esta investigación contribuyen a ampliar el conocimiento sobre la dinámica entre el teletrabajo y la cultura organizacional, y pueden servir como insumo

para el desarrollo de políticas, programas y estrategias que permitan optimizar la implementación del trabajo a distancia y fortalecer la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna y en otras organizaciones con características similares.

La presente tesis se estructura en cuatro capítulos. En el Capítulo I se abordan los aspectos generales de la problemática, como la descripción de la realidad problemática, la justificación, los objetivos y las hipótesis de la investigación. El Capítulo II presenta el marco teórico, incluyendo los antecedentes y las bases teóricas sobre el teletrabajo y la cultura organizacional. En el Capítulo III se detalla el marco metodológico utilizado. Finalmente, en el Capítulo IV se exponen los resultados obtenidos y la discusión de los mismos.

CAPÍTULO I

ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1 Descripción de la realidad problemática

1.1.1 Descripción del problema

Desde el año 2020, el COVID-19, ha sido reconocido como una pandemia global causada por el virus SARS-CoV-2 (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020), ha generado un impacto significativo en la salud pública, la economía y las dinámicas sociales a nivel mundial. Esta crisis obligó a la adopción de medidas sanitarias como el distanciamiento social y, especialmente, al uso generalizado del teletrabajo. Estos cambios también transformaron la cultura organizacional en diversos sectores, incluido el comercio internacional y el ámbito aduanero.

A nivel mundial, las naciones más desarrolladas fueron las pioneras en la implementación del teletrabajo, Países como Japon, Taiwán y Estados Unidos destacan por su adaptabilidad, logrando una productividad óptima (Chang, Chungjen, y Li-Fang, 2021), con una rápida adaptación de su sistema laboral público y privado.

En América Latina, la adopción del teletrabajo venía desarrollándose gradualmente, con Brasil, México, Argentina y Chile liderando en número de teletrabajadores. Factores como la conectividad a internet y un marco legal favorable influyeron en su implementación (Vera Quintana, 2020).

En Perú, la pandemia también afectó significativamente. La aplicación de medidas restrictivas, incluida la inmovilización social, fue una respuesta a la deficiencia y aglomeración en los centros hospitalarios (Gozzer, 2020). El teletrabajo, según Delgado de la Matta (2020), mantuvo la cadena de productividad, pero obligó a organizaciones y trabajadores a adaptarse física y psicológicamente.

De acuerdo con Schein (2010), la cultura organizacional se transmite principalmente a través de la experiencia cotidiana y de las relaciones interpersonales, por lo que una modalidad como el teletrabajo, cuando no es gestionada adecuadamente, puede debilitar estos vínculos e incidir negativamente en la identidad institucional. Esta

situación evidencia la necesidad de analizar si el teletrabajo está fortaleciéndola o fragmentándola en el contexto de esta institución pública.

En la ciudad de Tacna, ocupando el cuarto lugar en el ranking de ciudades con nivel medio bajo en productividad e innovación, los trabajadores demostraban potencial para insertarse en el mercado laboral. Sin embargo, el teletrabajo no tenía cabida antes de la pandemia, siendo implementado durante esta para mantener activas las empresas (D'Alessio y Del Carpio, 2016; Bahamondes-Rosado y Ballón-Bahamondes, 2021).

La Intendencia de Aduanas Tacna ubicada en el Parque Industrial Mz. A lotes 5 y 6, implementó el teletrabajo en cumplimiento del Decreto Supremo N.º 036-2021-PCM. Inicialmente, esta modalidad abarcó al 70 % del personal, bajo un modelo mixto. La medida buscó proteger al personal vulnerable, retomar las labores de forma segura y garantizar la continuidad operativa. A su vez, esta implementación abrió paso a cambios en la cultura organizacional, especialmente en términos de comunicación, adaptabilidad y cohesión interna.

Con estos antecedentes, se plantea la necesidad de comprender cómo el teletrabajo ha afectado la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna en el 2024. La investigación se centra en evaluar los cambios en la adaptabilidad, comunicación y cohesión entre los colaboradores, así como en la productividad del personal administrativo ante la implementación de esta nueva forma de trabajar. La cultura organizacional es un recurso importante para toda organización puesto que, sirve para alcanzar las metas planteadas y hace referencia a la conducta que toman las personas frente a ella, lo que permite distinguir una empresa de otra (Chávez, 2020). La relación estrecha entre trabajador y empresa, con horarios flexibles, se espera que se traduzca en resultados positivos en la productividad de la organización.

En este marco, la SUNAT ha promovido el teletrabajo a través de políticas institucionales orientadas a fortalecer la transformación digital y la gestión del talento humano. Según el Plan de Desarrollo de las Personas 2024, aprobado mediante la Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas N.º 000019-2024, se prioriza la capacitación continua, la innovación y la agilidad como pilares fundamentales del desarrollo institucional.

La Gerencia de Recursos Humanos de SUNAT desempeña un rol clave al implementar políticas que fomenten modalidades de trabajo flexibles, como el teletrabajo. A través de sus unidades de desarrollo organizacional, bienestar social y gestión del desempeño, promueve estrategias alineadas con los objetivos institucionales, como el fortalecimiento de capacidades y la facilitación del comercio exterior.

En la Intendencia de Aduanas de Tacna, estas funciones se adaptan a un entorno con recursos limitados, pero con trabajadores calificados y familiarizados con herramientas digitales. La incorporación del teletrabajo se ve potenciada si se vincula con beneficios concretos, como horarios flexibles, capacitación continua, apoyo en infraestructura tecnológica y acompañamiento psicosocial, aspectos que deben ser articulados desde la cultura organizacional.

Una cultura organizacional sólida que valore la confianza, la autonomía y la innovación puede actuar como motor para institucionalizar el teletrabajo. El reconocimiento de estos factores por parte de la Gerencia de Recursos Humanos permite establecer condiciones más sostenibles para su implementación.

1.1.2 Formulación del problema

1.1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona el teletrabajo con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?

1.1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera se relaciona el espacio físico de trabajo con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?
- b) ¿De qué manera se relaciona la optimización de procesos con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?
- c) ¿De qué manera se relaciona las herramientas tecnológicas de procesos con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?
- d) ¿De qué manera se relaciona la capacitación con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?
- e) ¿De qué manera se relaciona la misión con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?
- f) ¿De qué manera se relaciona la adaptabilidad con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?
- g) ¿De qué manera se relaciona el involucramiento con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?
- h) ¿De qué manera se relaciona la consistencia con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1 Justificación por su pertinencia

En un contexto marcado por la relevancia del teletrabajo y la evolución de la cultura organizacional, la Intendencia de Aduanas Tacna se posiciona como un referente al adoptar el teletrabajo durante la emergencia sanitaria. Este enfoque novedoso, apoyado por avances tecnológicos, resalta la importancia de comprender como estas variables se entrelazan en el ámbito de la gestión pública.

1.2.2 Justificación relevancia social

La experiencia de la Intendencia de Aduanas Tacna frente a los desafíos de la pandemia se convierte en un testimonio valioso. El estudio busca compartir como la institución ha integrado procesos originados en el teletrabajo de manera permanente. Este conocimiento no solo sirve como modelo para otras entidades, sino que también aboga por la adopción del teletrabajo como práctica laboral, contribuyendo así al bienestar social.

1.2.3 Justificación por sus implicancias prácticas y de desarrollo

Con un enfoque orientado a mejorar la eficiencia y productividad, la investigación se propone identificar aspectos críticos del teletrabajo y su relación en la cultura organizacional. Los resultados obtenidos se utilizarán para diseñar estrategias que potencien la productividad en la Intendencia de Aduanas Tacna. Este enfoque práctico asegura que las medidas derivadas de la investigación sean aplicables y beneficiosas para todas las áreas de la institución.

1.2.4 Justificación técnica y tecnológica

La adopción del teletrabajo como modalidad permanente en la Intendencia de Aduanas Tacna requiere un análisis técnico y tecnológico que respalde su implementación eficiente. Esta investigación examina las herramientas tecnológicas utilizadas desde la pandemia, como plataformas de videoconferencias, sistemas de gestión documental y aplicaciones de monitoreo remoto. Además, se evalúa la infraestructura técnica necesaria para garantizar la conectividad y la seguridad de la información, aspectos fundamentales para el funcionamiento efectivo de esta modalidad laboral. Al comprender estas necesidades técnicas, el estudio proporciona un marco práctico para que otras instituciones optimicen sus procesos mediante el uso de tecnologías emergentes, fomentando así la innovación y la sostenibilidad en el sector público.

1.2.5 Justificación de valor teórico

En un entorno donde la información sobre teletrabajo y cultura organizacional es limitada, esta investigación no solo complementa los estudios existentes, sino que también fortalece el conocimiento local. Se espera que la relación entre teletrabajo y

cultura organizacional, analizada en este contexto, no solo llene un vacío en la literatura local, sino que también contribuya al entendimiento global de estas dinámicas laborales en instituciones públicas.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación temporal

A pesar de que la pandemia de la COVID-19, en la actualidad, con la enfermedad bajo control gracias a la vacunación y medidas adoptadas, se excluyen consideraciones de emergencia sanitaria global. Sin embargo, se incluyen aquellos trabajadores que continúan optando por el teletrabajo, dependiendo de sus funciones. Se reconoce que este cambio en la dinámica laboral puede haber dejado huellas significativas en la cultura organizacional, y se busca entender cómo estas transformaciones se han arraigado a lo largo del tiempo.

1.3.2 Delimitación espacial

Las distintas subsedes de la Institución de Sunat Aduanas Tacna, debido a su lejanía y restricciones de acceso, no formarán parte de la investigación. La focalización en la sede principal permite un análisis más detallado y específico de las dinámicas culturales y de trabajo. No obstante, se excluye al personal que se encuentra en vacaciones durante el período de recolección de datos y al personal operativo cuyas funciones son de necesidad presencial.

1.3.3 Delimitación contenido

Dada la naturaleza confidencial de ciertos datos, se excluye información en la investigación. El enfoque estará en comprender la interrelación entre el teletrabajo y la cultura organizacional sin comprometer la privacidad institucional.

1.3.4 Delimitación universo

La comunicación directa con cada trabajador que realiza teletrabajo presenta desafíos logísticos. Por lo tanto, se establecerá contacto previo con los jefes de cada área administrativa para facilitar el proceso de recolección de datos, garantizando así una participación más efectiva y representativa.

1.3.5 Delimitación circunstancia

Dada la coyuntura política y socioeconómica del país, se reconoce la sensibilidad de ciertas interrogantes relacionadas con las actividades laborales. Se comunicará de antemano a los participantes que sus respuestas son anónimas y se utilizarán exclusivamente para contribuir a una investigación universitaria. La finalidad es asegurar la transparencia y la confianza de los participantes en el proceso de recolección de datos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre el espacio físico de trabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- b) Definir la relación entre la optimización de procesos y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- c) Describir la relación entre las herramientas tecnológicas y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- d) Precisar la relación entre la capacitación y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- e) Determinar la relación entre la misión y el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- f) Determinar la relación entre la adaptabilidad y el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- g) Determinar la relación entre el involucramiento y el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- h) Determinar la relación entre la consistencia y el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

H1: El teletrabajo se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) H2: El espacio físico de trabajo se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- b) H3: La optimización de procesos se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- c) H4: Las herramientas tecnológicas se relacionan significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- d) H5: La capacitación se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- e) H6: La misión se relaciona significativamente con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- f) H7: La adaptabilidad se relaciona significativamente con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- g) H8: El involucramiento se relaciona significativamente con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.
- h) H9: La consistencia se relaciona significativamente con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.

1.6 Operacionalización de variables

1.6.1 Variables

1.6.1.1 Variable 1: "*Teletrabajo*".

1.6.1.2 Variable 2: "*Cultura Organizacional*".

1.6.2 Operacionalización de variables

En la tabla 1 se mencionan las variables, dimensiones e indicadores que se emplearon para la presente investigación.

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 - Independiente Teletrabajo	El teletrabajo es una modalidad laboral que permite a los empleados realizar sus tareas desde ubicaciones remotas, utilizando tecnologías de la información y comunicación. (Gómez, 2023).	Medir el teletrabajo se implementa mediante plataformas digitales que facilitan la gestión administrativa y el cumplimiento de funciones desde casa.	Espacio físico de trabajo	Ubicación y condiciones del espacio Ergonomía y confort Privacidad y separación del espacio laboral y personal	Ordinal
			Optimización de procesos	Planificación Coordinación Organización Monitoreo Evaluación	
			Herramientas tecnológicas	Equipos, software y aplicaciones requeridos Conectividad, seguridad y privacidad de la información Plataformas de videoconferencia	
			Capacitación	Participantes Tiempo Satisfacción Asistencia	
Variable 2 - Dependiente Cultura Organizacional	La cultura organizacional se refiere al conjunto de valores, creencias y prácticas compartidas que moldean el comportamiento de los miembros de una organización. (Pursell, 2023).	Medir el sistema de normas y rituales que influye en la dinámica laboral y en la adaptación al teletrabajo.	Misión	Dirección e intención estratégica Metas y objetivos Visión	Ordinal
			Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizacional	
			Involucramiento	Empoderamiento Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades	
			Consistencia	Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración	

Nota.

Teletrabajo; (Gómez, 2023).

Cultura Organizacional; (Pursell, 2023).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional

Caraiani et al. (2023), en su estudio *The impact of telework on organisational performance, behaviour, and culture* analizaron la relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional en la industria de servicios empresariales. Los hallazgos indican que el teletrabajo tiene efectos positivos en la cultura organizacional cuando se aplican estrategias adecuadas, pero también puede generar aislamiento en los empleados si no se fomenta la comunicación y el trabajo en equipo. Se destaca la importancia de contar con una infraestructura digital eficiente y programas de capacitación para mitigar los efectos negativos del teletrabajo en la cohesión organizacional.

Por su parte, Alegría y Herrera (2022), en su estudio realizado en Ecuador, analizaron la relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional en la población económicamente activa de Guayaquil. Aplicando un cuestionario basado en el Modelo de Denison, identificaron una relación moderada entre ambas variables, señalando que el teletrabajo es viable cuando la cultura organizacional está bien estructurada y respaldada por herramientas tecnológicas adecuadas.

En Bolivia, Mendieta (2021), realizó una revisión bibliográfica sobre el impacto del teletrabajo en la cultura organizacional en tiempos de pandemia. Se concluyó que el cambio al trabajo remoto modificó la estructura organizativa y los procesos laborales, evidenciando tanto ventajas como desventajas. Entre los aspectos positivos se destaca la digitalización y el aumento de la productividad en algunos sectores, mientras que los desafíos incluyen la dificultad de supervisión y la disminución de la interacción social.

2.1.2 A nivel nacional

Castro y Delgado (2023) analizaron la relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional en docentes de una institución educativa privada en Lima, Perú. Utilizando un enfoque cuantitativo con diseño correlacional y aplicación de cuestionarios, encontraron una relación positiva entre ambas variables ($r = .607$, $p < .05$), indicando que

la implementación efectiva del teletrabajo requiere fortalecer los valores y la cohesión organizacional.

Noriega y Sandoval (2022), estudiaron la relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional en el Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2 en Piura. Mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obtuvieron un valor de $r = 0.734$, lo que sugiere que el teletrabajo ha tenido un impacto altamente positivo en la cultura organizacional del hospital.

Álvarez y Deceno (2022), realizaron un análisis sobre los efectos del teletrabajo en el clima organizacional de Petroperú. Se identificó que el teletrabajo afectó significativamente dimensiones como estructura, recompensa y relaciones laborales, evidenciando tanto beneficios como dificultades en la gestión organizacional.

2.1.3 A nivel local

Coaquera (2024), en su tesis de maestría analizó la relación entre la cultura organizacional y la gestión de calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Se encontró una relación significativa entre ambas variables (Rho de Spearman = 0.767, $p < 0.05$), demostrando que una cultura organizacional sólida contribuye a mejorar la calidad de la gestión universitaria.

Portella (2023), estudió la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la Región Policial de Tacna. Aplicando una metodología correlacional con un muestreo de 340 efectivos, encontró una relación directa y significativa entre ambas variables ($P = 0.824$), lo que confirma que la cultura organizacional influye en el rendimiento laboral del personal policial.

Finalmente, Rossi (2022), evaluó la influencia del trabajo remoto en el desempeño docente en la Universidad Privada de Tacna. A través de un enfoque mixto, se encontró que el teletrabajo ha tenido un impacto positivo en la gestión del tiempo y la organización del trabajo, aunque también se identificaron desafíos relacionados con la digitalización y la comunicación interna.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 El Teletrabajo

2.2.1.1 Inicios del teletrabajo

El teletrabajo, también conocido como trabajo remoto o a distancia, ha sido un fenómeno en constante evolución que ha transformado la forma en que las empresas y trabajadores realizan sus actividades laborales. Sus orígenes se remontan a la década de 1970 en Estados Unidos y Europa, cuando comenzó a desarrollarse en Estados Unidos y Europa como una respuesta a la crisis del petróleo. En ese momento, los altos costos del combustible llevaron a los trabajadores a buscar formas de reducir el desplazamiento a sus lugares de trabajo, dando origen al concepto inicialmente conocido como telecommuting o teledesplazamiento (Guaca et al., 2022).

Uno de los primeros en definir el teletrabajo Jack M. Nilles, físico estadounidense de la NASA, quien lo definió como un trabajo a distancia en el que el trabajador no se desplaza, sino que es a la inversa. Con el avance tecnológico y el crecimiento del uso de las computadoras en las organizaciones, el teletrabajo se convirtió en una opción atractiva para reducir los costos de procesamiento de datos, especialmente en países de Europa en los años noventa (Meo y Dabenigno, 2021; Guaca et al., 2022).

Sin embargo, la recesión en Estados Unidos en años posteriores provocó un aumento en el desempleo y una disminución en la práctica del teletrabajo, ya que se percibía como una desventaja frente a los empleados que trabajaban en las oficinas (Guaca et al., 2022). A pesar de estos altibajos, el teletrabajo continuó expandiéndose a nivel global, especialmente en Latinoamérica, donde las transnacionales fueron las primeras en aplicar esta modalidad en países como Brasil, Argentina y Costa Rica (AIT, 2019).

En el contexto latinoamericano, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), ha desempeñado un papel fundamental en el desarrollo del teletrabajo, promoviendo normativas que mejoren su eficacia y fomenten el uso de tecnologías de información y comunicación para beneficio de todos los involucrados (Guaca et al., 2022).

Es importante destacar que el teletrabajo y el trabajo remoto son términos distintos y de diferente aplicación. En el Perú, el teletrabajo se aplica tanto en el sector público como en el privado y está regulado por la Ley N.º 31572 del 2022, que regula el teletrabajo, mientras que el trabajo remoto, como se ha visto durante la pandemia por COVID-19, implica trabajar desde el domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, según lo establecido por el Decreto de Urgencia N.º 026-2020 (Uribe et al., 2021).

En conclusión, el teletrabajo ha experimentado un crecimiento significativo en las últimas décadas, impulsado por la globalización, los avances tecnológicos y los cambios culturales, lo que requiere el desarrollo de políticas y regulaciones adecuadas para garantizar su efectividad y beneficios para todas las partes involucradas.

2.2.1.2 Definición de teletrabajo

Antes de abordar la definición de teletrabajo, es fundamental comprender el concepto de trabajo en sí mismo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como "el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos" (OIT, s.f., párrafo 1).

“El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador (...) en la empresa con la que mantiene vínculo laboral (...)” (MTPE, 2015).

En cuanto al teletrabajo, se han propuesto diversas definiciones que reflejan su naturaleza multifacética. Belzunegui-Eraso y Erro-Garcés (2020), lo definen como "un tipo de trabajo y/o prestación de servicios realizados de forma remota, a distancia y en línea a través de computadoras y tecnologías telemáticas" (p. 2). Esta modalidad permite realizar el trabajo desde cualquier lugar, utilizando herramientas tecnológicas y de comunicación, sin necesidad de estar físicamente en las instalaciones del empleador.

Por otro lado, Griffin et al. (2020), destacan que el teletrabajo, gracias al correo electrónico y otras tecnologías de redes, permite a los trabajadores cumplir con sus

responsabilidades laborales desde cualquier ubicación, manteniendo así la productividad y el cumplimiento de las obligaciones laborales.

Cifuentes-Leiton y Londoño-Cardozo (2020), resaltan que el teletrabajo facilita la gestión ordenada de una gran cantidad de información de manera virtual, lo que permite cumplir con las tareas asignadas por la empresa de manera eficiente.

Martín (2018), describe el teletrabajo como una actividad remunerada que no requiere la presencia física en las instalaciones del empleador, lo que permite una mayor flexibilidad en cuanto al horario, el lugar y la forma de trabajo, utilizando para ello herramientas tecnológicas adecuadas.

El teletrabajo se define como una modalidad laboral en la que el trabajador realiza sus actividades de manera remota, utilizando herramientas tecnológicas y de comunicación, sin necesidad de estar físicamente presente en las instalaciones del empleador. Esta forma de trabajo permite flexibilidad en cuanto a horarios, lugar y ejecución de tareas, facilitando una gestión ordenada de la información y el cumplimiento de las responsabilidades laborales de manera eficiente. El teletrabajo se presenta como una alternativa que fomenta la productividad y adaptabilidad en el entorno laboral.

2.2.1.3 Definición de trabajo remoto

El trabajo remoto es una modalidad laboral que permite a los empleados desempeñar sus funciones desde ubicaciones geográficas distintas al entorno tradicional de oficina, haciendo uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para garantizar la conexión y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esta práctica, también conocida como teletrabajo, ha ganado relevancia a raíz de la pandemia del COVID-19, demostrando ser una herramienta eficaz para mantener la productividad laboral, reducir costos operativos y fomentar la flexibilidad laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo (ILO, 2020), el trabajo remoto representa un cambio paradigmático en las dinámicas laborales, al posibilitar la integración de talento global, minimizar las barreras de tiempo y espacio, y garantizar la sostenibilidad organizacional en situaciones de emergencia o crisis.

Además, Lipnack y Stamps (2000), destacan que el trabajo remoto requiere de una cultura organizacional sólida que fomente la confianza, la comunicación efectiva y la colaboración, mientras que Robbins y Coulter (2018), subrayan la importancia de la alineación de valores y prácticas compartidas para garantizar el éxito en entornos laborales virtuales.

2.2.1.4 Ventajas y desventajas del teletrabajo

Según Mas y Pallais (2020), en 2021, los trabajadores en Estados Unidos estaban dispuestos a aceptar una disminución del 20 % en sus salarios a cambio de horarios más flexibles, y un 8 % indicó que lo haría si se le permitiera trabajar desde casa.

Podemos ver la tabla 2 las ventajas y desventajas del teletrabajo.

Tabla 2

Ventajas y desventajas del teletrabajo

Ventajas	Desventajas
Mejor organización de actividades.	Posible pérdida de liderazgo.
Ahorro de tiempo, flexibilidad en horarios.	Horarios ilimitados.
Reducción de ausentismo laboral.	Menos identificación con la empresa.
Calidad de tiempo, trabajo y familia.	Podrían tener una vida sedentaria.
Mayor facilidad para el desplazamiento.	Tener herramientas tecnológicas.
Disminución de gastos fijos.	Invertir en capacitación y tecnología.
Mejora en la rentabilidad de la Empresa.	Riesgo en políticas de confidencialidad.
Disminución de conflictos laborales.	Aumento de conflictos familiares.
Mayor consciencia ecológica.	Relaciones interpersonales superficiales.

Nota. Modificado de "El Teletrabajo en el COVID-19" por W. Santillán-Marroquín, 2020, Revista CienciAmérica, 9(2), pp. 7–11, Bajo licencia CC-BY.

2.2.1.5 Marco legal del teletrabajo en el Perú

El marco legal del teletrabajo en el Perú está definido por la Ley N.º 31572 del 2022, la cual derogó la anterior Ley 30036, 2013, la actual ley describe al teletrabajo como la realización de labores subordinadas sin la presencia física del trabajador en la

empresa, utilizando medios informáticos y de telecomunicaciones para el control y supervisión de las labores (Ley N.º 31572, 2022). Esta ley establece las bases para la regulación de esta modalidad laboral en el país, asegurando condiciones adecuadas para los trabajadores y empleadores.

En el 2017, el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo propuso una política nacional de teletrabajo hacia el año 2030, con el objetivo de desarrollar esta modalidad, aumentar la productividad y fortalecer el empleo, especialmente en las poblaciones más necesitadas. Sin embargo, a pesar de los beneficios potenciales, en el Perú solo el 22 % de las empresas aplicaban el teletrabajo en el 2020, principalmente debido a la falta de mecanismos de control y medición de la productividad (Saito, 2020).

A pesar de la reticencia inicial, estudios realizados en Estados Unidos y Europa han demostrado que el teletrabajo puede mantener e incluso incrementar la productividad laboral (Saito, 2020). Esta evidencia respalda la implementación y promoción del teletrabajo en el Perú, especialmente en un contexto marcado por la pandemia de COVID-19, que ha resaltado la importancia de esta modalidad laboral para garantizar la continuidad de las actividades económicas.

El Decreto de Urgencia N° 026-2020, emitido en el 2020, define el trabajo remoto como la prestación de servicios subordinados en el domicilio o lugar de aislamiento domiciliario del trabajador, utilizando medios que permitan realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita (Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020). Esta normativa complementa la ley existente y establece pautas específicas para el trabajo remoto durante situaciones de emergencia como la pandemia.

En la siguiente tabla se exponen las distinciones entre el teletrabajo y el trabajo remoto, destacando principalmente que el trabajo remoto se lleva a cabo durante un período de confinamiento, y es el empleador quien decide su implementación.

Tabla 3*Diferencias entre el teletrabajo y trabajo remoto*

Aspecto	Teletrabajo	Trabajo remoto
Definición	Implica el uso de medios informáticos para realizar labores fuera del centro de trabajo.	Se refiere a la realización de labores fuera del centro de trabajo mediante cualquier mecanismo.
Ubicación	Puede llevarse a cabo en cualquier locación.	Se realiza en un lugar de confinamiento.
Equipos y herramientas	El empleador proporciona o compensa los gastos de los equipos.	Cualquiera de las partes proporciona los equipos, sin necesidad de compensación.
Seguridad y salud laboral	Los teletrabajadores tienen los mismos derechos que los trabajadores presenciales, y la empresa asume la responsabilidad.	La empresa proporciona capacitación, pero el cumplimiento de las normas de seguridad y salud es responsabilidad del trabajador.
Aplicación en Perú	Menos común.	Más común, especialmente durante situaciones de emergencia como el confinamiento por la pandemia.
Tipo de contrato	Se establece mediante un acuerdo mutuo entre el trabajador y el empleador.	La decisión de implementar el trabajo remoto recae en el empleador.

Nota. Elaboración propia

En el Decreto de Urgencia N.º 127-2020 (2020), se establece que el empleador está prohibido de requerir al trabajador que realice tareas o coordinaciones laborales durante su tiempo de desconexión digital (artículo 18). Esto busca proteger el derecho de los trabajadores a desconectarse digitalmente y a preservar su tiempo fuera de la jornada laboral para su descanso y vida personal.

Según lo indicado en el Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030 (Decreto Supremo N.º 237-2019-EF, 2019), el Perú se encontraba rezagado en términos de teletrabajo en comparación con otros países de la región. En el año 2016, Perú tenía tan solo 648 trabajadores en esta modalidad, mientras que países como Colombia y Chile contaban con 500 mil y 31 mil teletrabajadores, respectivamente. Estas cifras ponen de manifiesto la necesidad de fomentar y promover el teletrabajo en el país para aumentar su adopción y los beneficios que puede aportar en términos de flexibilidad laboral y productividad.

2.2.1.6 Dimensiones del teletrabajo

Este estudio, se definió 4 dimensiones del teletrabajo: El espacio físico de trabajo, la optimización de procesos, herramientas tecnológicas y capacitación.

2.2.1.6.1 Espacio físico de trabajo

Se refiere a la zona o lugar desde donde el empleado realiza sus funciones, el cual está separado del entorno empresarial tradicional; es decir, este espacio se encuentra fuera de las instalaciones físicas de la organización, ya sea en el propio hogar del teletrabajador u otro lugar (Llamosas, 2015). Las condiciones del espacio de trabajo deben garantizar la seguridad física y laboral durante el desempeño de las funciones, además de propiciar un lugar de trabajo que combine adecuadamente la vida profesional con la vida personal y hogareña del empleado (Álvarez, 2020).

Grandjean (2023), define el espacio de trabajo como el “área específica dentro del lugar de trabajo donde se desarrollan los esfuerzos profesionales de un individuo”.

Para Mariani (2017), entiende por "espacio de trabajo" un entorno que va más allá de ser simplemente un lugar físico donde se realizan tareas. En su perspectiva, el espacio de trabajo debe reflejar la identidad organizacional y fomentar el compromiso de los empleados.

El espacio físico de trabajo se refiere al entorno físico donde los empleados realizan sus tareas diarias. Este espacio puede influir en la productividad, la motivación y el bienestar de los trabajadores (Becker y Steele, 1995).

Según Sagawa (2021), el espacio de trabajo se define como un concepto que va más allá de la simple disposición de mesas en una oficina. Es una forma de organizar los lugares de trabajo que, si se realiza de manera adecuada, puede mejorar aspectos fundamentales de una empresa, como el rendimiento, la satisfacción laboral y la captación de talento.

La ergonomía es una disciplina que estudia la adecuación del entorno laboral a las capacidades físicas y psicológicas del trabajador, con el fin de optimizar su rendimiento y bienestar (Helander, 2006). En el contexto del teletrabajo, la ergonomía cobra especial relevancia, ya que muchas veces el espacio físico de trabajo es improvisado en el hogar y no cumple con condiciones ideales de confort, iluminación, postura y ventilación.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), un espacio ergonómicamente adecuado debe contar con mobiliario apropiado (silla, escritorio), iluminación suficiente, y una disposición que favorezca la postura y reduzca el esfuerzo físico. La falta de ergonomía puede derivar en molestias físicas, fatiga visual y disminución de la productividad.

En esta investigación, la ergonomía se considera un indicador clave dentro de la dimensión "espacio físico de trabajo", ya que influye directamente en el bienestar, comodidad y rendimiento del teletrabajador. Por ello, se ha incluido una pregunta específica en el cuestionario que evalúa la percepción del colaborador respecto a la ergonomía de su espacio de trabajo remoto.

2.2.1.6.2 Optimización de procesos

La implantación de sistemas de gestión y la adopción de buenas prácticas en los procesos de negocio y flujos de trabajo permiten a los teletrabajadores coordinar tareas, controlar plazos, planificar y gestionar mejor su tiempo. Estos sistemas de gestión facilitan la integración y sincronización de las diferentes actividades, lo que contribuye a una mayor eficiencia y optimización de los procesos (Agudo, 2014, p. 175).

Según Sydle (2023), la optimización de procesos es una disciplina que se ocupa de ajustar los procesos para mejorar sus características sin sobrepasar sus límites. Su principal objetivo es reducir costos y aumentar el rendimiento, la productividad y la eficiencia. Esta disciplina implica analizar y modificar los procesos de una empresa para utilizar mejor sus recursos, eliminando errores y logrando que los procesos sean más eficaces y eficientes (Pola, 2023). En esencia, "la optimización de procesos es un enfoque sistemático para hacer que los flujos de trabajo sean más eficientes y efectivos" (Hammer y Champy, 1993). En resumen, se trata de un proceso constante de evaluación de todas las operaciones de una empresa para hacerlas más eficientes (Xubio, 2023).

2.2.1.6.3 Herramientas tecnológicas

Son dispositivos, software y aplicaciones que facilitan y mejoran tareas y procesos en diferentes ámbitos. Estas herramientas permiten optimizar procesos, mejorar la productividad, facilitar la comunicación y acceder a nuevas formas de trabajo y entretenimiento.

Una herramienta tecnológica se refiere a un conjunto de programas informáticos diseñados para facilitar la realización de tareas en dispositivos tecnológicos (Euroinnova, 2021). Estas herramientas se pueden entender como mecanismos sistematizados que permiten obtener información precisa y confiable sobre temas específicos (IPN, 2020). Según Nebreda (2023), las herramientas tecnológicas ayudan a mejorar tanto el tiempo como la calidad del trabajo, lo que permite una mejor gestión de los recursos y, en consecuencia, mejores resultados. En este contexto, una herramienta tecnológica puede ser cualquier software (como un sistema operativo) o hardware (componentes físicos) que nos asista en la ejecución de tareas. Estas herramientas nos permiten optimizar nuestro tiempo y ser más eficientes en el cumplimiento de plazos para diversas asignaciones (Cardinal, 2021).

2.2.1.6.4 Capacitación

La capacitación proporcionada por la empresa permitirá que los empleados adquieran nuevas habilidades y potencien las que ya tienen. Es crucial que los trabajadores mantengan una actitud de mejora continua y aprendizaje, especialmente en lo relacionado con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que evolucionan rápidamente (Agudo, 2014, p. 176).

La capacitación “es esencial para el desarrollo profesional y personal de los empleados, permitiendo un mejor desempeño y satisfacción laboral” (Noe, 2010). Es un proceso que permite adquirir nuevas actitudes y fortalecer habilidades, tanto blandas como duras, mediante actividades que amplían conocimientos y capacidades (Runa, 2024). Según Özkıvanç (2023), este proceso ayuda a los trabajadores a aumentar su conocimiento y habilidades, contribuyendo a formar un equipo eficiente, productivo y motivado. De acuerdo con Hernández (2022), la capacitación es un conjunto de actividades organizadas por la empresa para incrementar el conocimiento de los

empleados sobre sus funciones, lo que les permite mejorar sus capacidades y alcanzar un desempeño óptimo en sus tareas.

Estas cuatro dimensiones son fundamentales para garantizar el éxito y la efectividad del teletrabajo, al permitir que los empleados puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente, segura y adaptada a las necesidades tanto de la organización como de su propia vida personal.

2.2.2 La Cultura Organizacional

La cultura organizacional se define como el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos por los miembros de una organización, que influyen en la forma en que se realizan las actividades y se toman las decisiones (Robbins y Coulter, 2015/2018). Esta definición destaca la importancia de la cultura organizacional en la configuración de la identidad y el funcionamiento de una organización.

Según Méndez (2019), el concepto de cultura organizacional ha sido examinado por varios autores, quienes han propuesto distintas perspectivas. En su estudio, revisa y analiza 55 definiciones de autores reconocidos, como Schein et al., que se complementan entre sí. En una de sus síntesis, destaca que la cultura organizacional es un elemento intangible, señalando que todos sus componentes, como normas, rituales, mitos, tradiciones y lenguaje, evolucionan con el tiempo y desempeñan un papel crucial en las empresas.

Según Ortega (n.d), la cultura organizacional se define como un conjunto de valores, creencias y suposiciones que influyen en el comportamiento y la interacción de las personas dentro de una organización. Esta cultura determina la forma en que se toman las decisiones y se realizan las actividades laborales.

La cultura organizacional se refiere al entendimiento común entre los empleados sobre la manera en que se llevan a cabo las actividades en la organización. Este conjunto de creencias, valores, normas y filosofías establece cómo se desarrollan las operaciones. Además, define las expectativas en cuanto al comportamiento, la comunicación, la forma de presentarse y las responsabilidades de cada uno. (Wallach, 1983)

Según Schein (2020), la cultura organizacional puede dividirse en tres niveles: artefactos visibles (como el lenguaje, los símbolos y los rituales), valores compartidos

(creencias y normas que guían el comportamiento) y supuestos básicos (creencias inconscientes sobre la realidad y la naturaleza humana). Estos niveles interactúan entre sí para formar la cultura organizacional y determinar cómo se perciben y se comportan los miembros de la organización.

La cultura organizacional también se relaciona con la identidad y la imagen de la organización. Según Denison y Mishra (2020), la cultura organizacional puede influir en la forma en que una organización se percibe a sí misma y cómo es percibida por los demás. Una cultura fuerte y coherente puede contribuir a una identidad organizacional positiva y una reputación sólida en el mercado.

Además, la cultura organizacional puede afectar el desempeño y la adaptabilidad de una organización. Según Cameron y Quinn (2021), las organizaciones con una cultura sólida y adaptativa tienden a ser más eficaces en la implementación de cambios y en la respuesta a los desafíos del entorno externo. Por otro lado, las organizaciones con una cultura rígida y resistente al cambio pueden enfrentar dificultades para adaptarse a nuevas condiciones.

En resumen, la cultura organizacional es un elemento crucial en la configuración de una organización, ya que influye en la identidad, la imagen, el desempeño y la adaptabilidad de la misma. Los líderes y gestores deben ser conscientes de la cultura organizacional y trabajar para desarrollar una cultura que fomente los valores y comportamientos deseados para alcanzar los objetivos de la organización.

2.2.2.1 Elementos de cultura organizacional

La cohesión y la coherencia de una cultura organizacional a lo largo del tiempo dependen de la solidez de los elementos que se transmiten entre sus miembros. Aunque cada empresa tiene su propia cultura única, existen elementos comunes que suelen estar presentes en la mayoría de las organizaciones (Arbaiza, 2021).

Los elementos formales y estructurales de la cultura organizacional comprenden políticas, procesos, normas, estructuras de autoridad y poder, sistemas de control, remuneración, descripción de puestos, saber cómo, elementos materiales y de

infraestructura, como los colores corporativos, el logotipo, la tecnología utilizada y la gestión formal de la empresa.

Tabla 4

Elementos de la cultura organizacional

Elementos formales y estructurales	Elementos simbólicos	Elementos del capital humano o conductuales
Incluye políticas, procesos, normas, estructuras de autoridad y poder, sistemas de control, remuneración, descripción de puestos, saber cómo, elementos materiales y de infraestructura.	Engloba aspectos emocionales y psicológicos como supuestos compartidos, significados, valores, símbolos, lenguaje verbal, historias, mitos, leyendas, ritos, rituales, filosofía, creencias, costumbres, eslóganes, tradiciones, estereotipos, jerga, humor y anécdotas.	Comprende conocimientos, competencias, expectativas y necesidades de los individuos que conforman la organización.

Nota. Información adaptada de Liderazgo y comportamiento organizacional, L. Arbaiza, 2017, Alfaomega ESAN, p. 400.

La cultura organizacional se define como el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos por los miembros de una organización, que influyen en su forma de trabajar y en la manera en que interactúan entre sí. Esta cultura se transmite a través de diversos elementos que se manifiestan en la vida cotidiana de la empresa (Arbaiza, 2019). Entre los elementos más importantes de la cultura organizacional se encuentran:

- **Supuestos Compartidos:** Son ideas, percepciones y emociones aceptadas implícitamente por todos los integrantes de la organización. Estos supuestos se arraigan inconscientemente y no cambian fácilmente, constituyendo la base de la cultura organizacional.
- **Significados:** Se refiere a la interpretación que los empleados dan a las cosas, dándoles mayor o menor importancia de acuerdo con sus intereses y valores (Arbaiza, 2019).
- **Valores:** Los valores son principios fundamentales que guían el comportamiento de los miembros de la organización. Valores como la integridad, el respeto, la excelencia, el trabajo en equipo y la lealtad son fundamentales y deben ser compartidos por todos los miembros de la empresa.

- **Símbolos:** Son objetos, imágenes o palabras que representan y distinguen a la organización. Los símbolos incluyen el logotipo, los eslóganes y otros elementos visuales que identifican a la empresa.
- **Historias, Mitos y Leyendas:** Son relatos o narraciones que describen experiencias vividas por la organización y que son compartidas entre sus miembros. Estas historias pueden ser positivas, destacando los logros de la empresa, o negativas, resaltando los errores o fracasos (Arbaiza, 2019).
- **Ritos:** Son actividades o ceremonias que se realizan de forma regular y que tienen un significado especial para los miembros de la organización. Los ritos pueden ser celebraciones, como los cumpleaños o aniversarios, o acciones simbólicas que refuerzan la identidad de la empresa.
- **Lenguaje:** El lenguaje verbal y no verbal que comparten los miembros de la organización, incluyendo la terminología específica, las formas de comunicación y el estilo de interacción entre los empleados. El lenguaje refleja la cultura de la empresa y facilita la comunicación entre sus miembros (Arbaiza, 2019).

Robbins y Coulter (2015/2018), añaden que la cultura organizacional se transmite a través de relatos, rituales, símbolos materiales y el lenguaje, que sirven de guía para el comportamiento de los empleados y les permiten comprender el origen de la cultura de la empresa. Los relatos narran hechos importantes, proporcionan información sobre las normas de la empresa y describen a sus fundadores y líderes. Los rituales son acciones repetitivas que transmiten y refuerzan los valores y metas de la organización. Los objetos y símbolos materiales representan la importancia de cada empleado y enfatizan la conducta esperada. Finalmente, el lenguaje es un elemento común que une a todos los trabajadores de la empresa (Robbins y Coulter, 2015/2018).

Chiavenato (2021), también destaca la importancia del lenguaje en la cultura organizacional, señalando que este incluye un conjunto de supuestos, historias, mitos, metáforas e ideas que distinguen a una organización de otras. En un entorno empresarial cambiante, una cultura organizacional sólida y bien definida puede ayudar a las empresas a adaptarse rápidamente a los cambios y a mantener una ventaja competitiva (Chiavenato, 2021).

2.2.2.2 Características de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional, según Robbins y Judge (2017/2019), es holística, suave y difícil de cambiar, lo que requiere que los colaboradores se ajusten a los requerimientos de la empresa. Cada organización es única debido a que comparte un sistema de signos entre sus colaboradores.

Para estos autores, una organización debe tener siete características fundamentales:

- **Innovación y toma de riesgos:** Se relaciona con la promoción de la innovación y la motivación para que los colaboradores asuman riesgos de manera responsable e independiente.
- **Atención a los detalles:** Se refiere al grado de precisión, análisis y atención a los detalles que los colaboradores demuestran en su trabajo.
- **Orientación a los resultados:** Es el enfoque en el logro de resultados o eventos, más que en las técnicas y procesos empleados, y la habilidad para dirigir los recursos de manera efectiva para alcanzar los objetivos.
- **Orientación a la gente:** Se refiere a tomar decisiones considerando el impacto en los miembros de la organización.
- **Orientación a los equipos:** Se enfoca en la organización de las tareas en equipos en lugar de en forma individual.
- **Dinamismo:** Mide el grado de dinamismo y competitividad en los miembros de la empresa.
- **Estabilidad:** Enfatiza el grado de crecimiento frente a un statu quo.

Chiavenato (2021), añade que cada organización tiene una forma particular de enfrentarse a su entorno, y destaca seis características que la cultura organizacional debe reflejar, regularidad de los comportamientos observados, normas, valores dominantes, filosofía, reglas y clima organizacional.

2.2.2.3 Tipos de Cultura Organizacional

Según Robbins y Coulter (2015/2018), las organizaciones se clasifican en dos tipos de cultura organizacional:

- **Culturas fuertes:** Estas culturas tienen una influencia considerable en los empleados, ya que poseen valores fundamentales muy arraigados que distinguen a la organización. En una cultura fuerte, los mensajes importantes se transmiten consistentemente, los colaboradores pueden difundir la historia de la empresa y existe una profunda identificación con la cultura y los valores compartidos.
- **Culturas débiles:** Por otro lado, las culturas débiles tienen valores que no son compartidos por todos los miembros, lo que lleva a la falta de vínculo entre los valores y los comportamientos. En estas culturas, los mensajes importantes pueden ser incompatibles, no se difunde la historia de los fundadores y hay poca identificación con la cultura organizacional.

Chiavenato (2020), amplía esta clasificación al mencionar que las culturas organizacionales también pueden ser clasificadas en función de su adaptabilidad al cambio. Algunas organizaciones tienen una cultura adaptativa, lo que significa que están abiertas a la innovación, el cambio y la mejora continua. Otras organizaciones tienen una cultura resistente al cambio, lo que significa que son más conservadoras y tienden a aferrarse a las prácticas tradicionales.

En resumen, la cultura organizacional, especialmente una cultura fuerte y adaptativa, puede ser un factor clave para el éxito de una organización, influyendo en el compromiso de los empleados, la eficacia operativa y la capacidad de adaptación al cambio. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones comprendan, fomenten y gestionen su cultura de manera efectiva para alcanzar sus objetivos estratégicos.

2.2.2.4 Importancia de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional desempeña un papel fundamental en la creación de un ambiente laboral en el que los empleados se sienten identificados y comprometidos (Robbins y Coulter, 2015/2018). Esto se logra a través de los valores compartidos establecidos por los fundadores, que reflejan la visión de la empresa y afectan la forma

en que los colaboradores se integran y participan en la organización. Estos valores también influyen en la planificación, organización, dirección y control que llevan a cabo los gerentes de primera línea.

La relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral es fundamental para el éxito de una organización (Robbins y Coulter, 2015/2018). Una cultura organizacional sólida y positiva puede aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede mejorar el rendimiento individual y colectivo. En el caso de los docentes, un sentido de identificación con la cultura organizacional puede conducir a un desempeño satisfactorio y contribuir al logro de las metas institucionales, como brindar una educación de calidad.

Es importante destacar que la cultura organizacional no solo afecta la forma en que los empleados se desempeñan, sino también cómo se sienten en el trabajo (Robbins y Coulter, 2015/2018). Una cultura organizacional positiva puede crear un ambiente de trabajo saludable y agradable, lo que puede mejorar la moral y reducir el estrés de los empleados. Esto puede tener un impacto significativo en la productividad y el éxito general de la organización.

2.2.2.5 La cultura organizacional y teletrabajo

Griffin et al. (2020), en su más reciente edición del libro "Comportamiento Organizacional. Administración de personas y organizaciones", abordan el tema del teletrabajo y destacan los desafíos que enfrentan las empresas al realizar trabajo virtual, especialmente cuando se fusionan para formar una nueva entidad. Este proceso puede resultar complicado debido a la necesidad de lidiar con diferentes culturas e identidades organizacionales.

Según los autores, los empleados que trabajan de forma remota enfrentan dificultades para integrarse a la cultura de su empresa, ya que el tiempo de socialización con sus compañeros es limitado. Esto conlleva a que los valores culturales de la organización no sean transmitidos adecuadamente, lo que a su vez influye en la falta de identificación con la cultura organizacional y dificulta el control administrativo de sus conductas laborales (Griffin et al., 2020).

En este contexto, los autores mencionan el caso de una firma de investigación que ha implementado una estrategia para adaptarse al teletrabajo. Esta empresa exige a sus trabajadores, antes de realizar trabajo remoto, que pasen al menos tres meses trabajando en una oficina. Este período se utiliza para que los responsables puedan evaluar las competencias y hábitos de cada colaborador, al mismo tiempo que los empleados se familiarizan con la cultura de la empresa y establecen relaciones con sus colegas (Griffin et al., 2020).

2.2.2.6 Dimensiones de la cultura organizacional

Denison et al. (2012, p. 6), nos propone 4 dimensiones de la cultura organizacional: Misión, adaptabilidad, involucramiento y consistencia.

2.2.2.6.1 Misión

Esta dimensión se refiere a la claridad que tiene la organización sobre su propósito y dirección a largo plazo. Centrándose en tres aspectos: La dirección e intención estratégica, las metas y objetivos, y la visión (Denison et al., 2012, p. 7). Una cultura con una fuerte misión proporciona un propósito y una dirección claros que guían el comportamiento de los empleados.

Según Kotter (1996), la misión de una organización define su propósito esencial y la razón por la que existe, orientando todas sus actividades y decisiones hacia el logro de sus objetivos. Por su parte, Drucker (1974), sostiene que la misión es una declaración que identifica el propósito fundamental de una organización, lo que la diferencia y la guía en su desarrollo futuro.

Collins y Porras (1994), añaden que la misión establece el contexto operativo, definiendo el público al que se dirige, los productos o servicios que ofrece y el valor que aporta a sus partes interesadas. Finalmente, Kaplan y Norton (2001), señalan que la misión proporciona un marco que orienta las decisiones estratégicas y operativas, garantizando que los valores de la organización estén alineados con las expectativas de sus clientes.

2.2.2.6.2 Adaptabilidad

Refleja la capacidad de la organización para responder a los cambios del entorno y satisfacer las necesidades de los usuarios. Implica la orientación al cambio, la orientación al cliente y el aprendizaje organizacional (Denison et al., 2012, p. 7). Una alta adaptabilidad permite a la empresa ser flexible, innovadora y receptiva a las necesidades del mercado.

O'Reilly y Tushman (2004), definen la adaptabilidad como la capacidad de una organización para cambiar y ajustarse a las condiciones del entorno, lo cual es esencial para su supervivencia y éxito. Schein (2010), añade que en la cultura organizacional, la adaptabilidad implica que tanto empleados como líderes estén dispuestos a aprender y a modificar sus acciones para enfrentar nuevos retos. Teece (2007), señala que la adaptabilidad es un elemento fundamental en la estrategia actual de las organizaciones, permitiendo a las empresas manejar un entorno en constante transformación. Además, Kotter (2012), indica que ser adaptable no solo significa reaccionar a los cambios, sino también anticiparlos y aprovechar las oportunidades que puedan surgir.

2.2.2.6.3 Involucramiento

Se refiere al grado en que los miembros de la organización están comprometidos e involucrados con su trabajo y sienten que son parte importante de la organización. Se centran en tres características clave: El empoderamiento, el trabajo en equipo y el desarrollo de capacidades (Denison et al., 2012, p. 7). Una alta implicación se asocia con mayor sentido de pertenencia, responsabilidad y motivación de los trabajadores.

El involucramiento en la cultura organizacional se refiere a cuán integrados se sienten los empleados en la organización y cómo comparten sus valores y creencias (Schein, 2010). Kahn (1990), considera que el compromiso de los empleados con la cultura organizacional, es fundamental para crear un ambiente laboral positivo y mejorar el desempeño de la organización. Robinson y Judge (2013), explican que el involucramiento en la cultura de una organización se refleja en el compromiso de los empleados con la misión y los objetivos de la empresa. Macey y Schneider (2008), añaden que el involucramiento es la conexión emocional que los empleados establecen con su organización, lo que afecta su comportamiento y rendimiento.

2.2.2.6.4 Consistencia

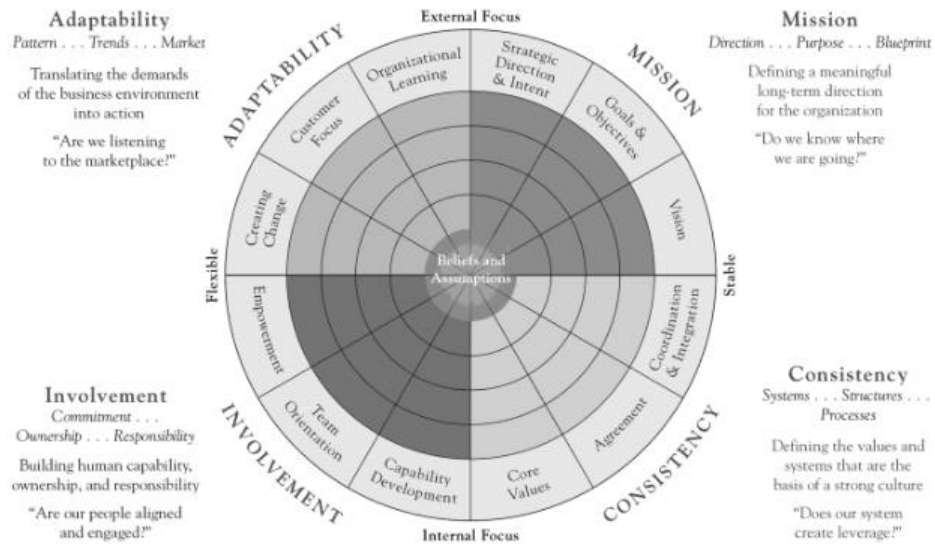
Esta dimensión se enfoca en el grado de integración y coordinación dentro de la organización. Incluye aspectos como los valores centrales, el acuerdo y la coordinación e integración (Denison et al., 2012, p. 7). Una alta consistencia se relaciona con una mayor estabilidad y predictibilidad en el comportamiento organizacional.

Schein (2010), menciona que la coherencia en la cultura organizacional se refiere a la alineación y consistencia entre los valores, creencias y comportamientos de los integrantes de la organización. Kotter y Heskett (1992), afirman que esta coherencia se presenta cuando las políticas y prácticas de la organización están en línea con sus valores fundamentales, lo que fortalece su identidad. Cameron y Quinn (2011), indican que la coherencia en una cultura organizacional implica una estabilidad a lo largo del tiempo, donde los principios y normas son sostenidos y reforzados de manera sistemática. Deal y Kennedy (2000), sugieren que la uniformidad en la cultura organizacional se refiere a la capacidad de mantener prácticas y comportamientos consistentes entre los miembros, facilitando así el cumplimiento de objetivos comunes.

Estas cuatro dimensiones, según Denison, son fundamentales para comprender y evaluar la cultura organizacional de una empresa. Un equilibrio entre ellas es crucial para el éxito y la adaptación de la organización.

Figura 1

Dimensiones de la Cultura Organizacional según Denison



Nota. Figura extraída de *Leading Culture Change in Global Organizations: Aligning Culture and Strategy* de Denison et al., 2012, p. 8.

2.2.3 Perfil del trabajador y el MOF en la Intendencia de Aduanas Tacna

En la Intendencia de Aduanas Tacna, el perfil del trabajador está definido por el Manual de Organización y Funciones (MOF), el cual establece de manera estructurada las funciones, responsabilidades y requisitos mínimos que debe cumplir el personal que integra la organización. Este documento es esencial para identificar la viabilidad de implementar el teletrabajo, ya que detalla cuáles puestos son susceptibles de ser ejecutados a distancia, especialmente aquellos vinculados a tareas administrativas, de análisis, documentación y soporte técnico.

El MOF clasifica al personal según unidades orgánicas y jerarquías, estableciendo funciones específicas que permiten evaluar si es necesario o no la presencia física en el centro laboral. En este contexto, perfiles que implican mayor autonomía, dominio de herramientas tecnológicas y comunicación continua suelen ser más compatibles con el modelo de teletrabajo.

Asimismo, el MOF contribuye a la cultura organizacional al definir los procesos formales, los canales de coordinación entre áreas, las líneas de autoridad y los valores institucionales que orientan el comportamiento organizacional. Por ello, el estudio del

perfil del trabajador desde el MOF no solo ayuda a identificar aptitudes técnicas para el trabajo remoto, sino también el grado de alineación cultural con valores como la responsabilidad, la innovación, la adaptabilidad y el compromiso.

Una adecuada comprensión del MOF permite diseñar políticas de teletrabajo más realistas y sostenibles, considerando las funciones reales del personal, la carga laboral y las condiciones de supervisión que requiere cada puesto.

2.3 Definición de términos

- a) **Teletrabajo:** “El teletrabajo es una modalidad laboral en la que los empleados desempeñan sus funciones de manera remota o fuera del espacio de trabajo tradicional, como oficinas o corporativos” (Gómez, 2023).
- b) **Cultura organizacional:** “La cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permite a un grupo de personas enfocar todas sus actividades hacia una misma meta” (Pursell, 2023).
- c) **Misión:** “Entendido como la facultad o el poder que se le es dado a una o varias personas para realizar cierto deber o encargo. En el ámbito empresarial, hace referencia a los objetivos de una empresa, sus actividades y la manera en que funciona la misma” (Equipo editorial, Etecé, 2021).
- d) **Adaptabilidad:** “La adaptabilidad es la condición de aquel o aquello que es adaptable, es decir, que puede adaptarse (ajustarse, amoldarse o acomodarse)” (Pérez, 2023).
- e) **Involucramiento:** “Empoderamiento de la gente, la dinámica personal alrededor de los equipos y el desarrollo de sus capacidades en todos los ámbitos de la empresa” (Ramos et al., 2018, p. 135).
- f) **Consistencia:** “Enfoque unificado que la empresa debe de tener para alcanzar sus metas y enfrentar los retos que se le presente” (Ramos et al., 2018, p. 136).
- g) **Espacio físico de trabajo:** “El ambiente físico, o espacio de trabajo físico, se refiere a la infraestructura, instalaciones, equipamiento disponible, ambientación, decoración, entre otros componentes, que tiene un lugar de trabajo” (Biopure, 2023).
- h) **Optimización de procesos:** “(...) Es el enfoque sistemático de análisis y mejora de los procesos empresariales para lograr la máxima eficiencia, eficacia y calidad.

El objetivo (...) es reducir continuamente los residuos, aumentar la productividad y, en última instancia, mejorar los resultados de una organización” (Numminen, 2023).

- i) **Herramientas tecnológicas:** “Entendemos por herramientas tecnológicas cualquier «software» o «hardware» que permiten realizar una tarea con los resultados esperados, ahorrando tiempo y recursos económicos y humanos” (Nebreda, 2023).
- j) **Capacitación:** “Se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa” (Pérez, 2023).
- k) **El COVID-19:** “Es una enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2, identificada por primera vez en Wuhan, China, a fines de 2019. Se propagó rápidamente, siendo declarada pandemia global por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en marzo de 2020. Este virus ha tenido efectos significativos en la salud pública, las economías y las dinámicas laborales a nivel mundial.” (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).
- l) **MTPE:** “Es la abreviatura del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, una entidad gubernamental de Perú encargada de diseñar, implementar y supervisar políticas laborales y de empleo en el país.” (MTPE, 2015).
- m) **Trabajo remoto:** “Se refiere a la modalidad laboral que permite realizar actividades desde un lugar fuera de la oficina física, utilizando herramientas digitales para la conexión y comunicación.” International Labour Organization. (2020).
- n) **Trabajo a distancia:** “Implica la realización de tareas laborales desde un lugar diferente al centro de trabajo habitual, con apoyo de tecnologías que permiten mantener la comunicación y la operatividad.” Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación se enfocó en profundizar en aspectos teóricos relacionados con las variables de teletrabajo y cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo, analizando las variables desde su naturaleza cuantificable a través de instrumentos como cuestionarios con escala tipo Likert (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2 Diseño de la investigación

La investigación se enmarcó en las características del diseño no experimental, ya que las investigadoras no manipularon ninguna de las variables. Además, la recolección de datos se realizó de manera transeccional o transversal, con el objetivo de indagar sobre el estado de las variables y su relación en un único momento específico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En el contexto de esta investigación, se describen las siguientes variables:

Variable 1: Teletrabajo. Conformada por las dimensiones de espacio físico de trabajo, optimización de procesos, herramientas tecnológicas y capacitación.

Variable 2: Cultura Organizacional. Se compone de dimensiones clave como misión, adaptabilidad, involucramiento y consistencia.

3.3 Nivel de la investigación

El alcance de la investigación es descriptivo y correlacional, con el propósito de establecer la magnitud y la forma en que se relacionan el teletrabajo y la cultura organizacional en la mencionada institución.

3.4 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo básico, ya que su objetivo es generar nuevos conocimientos y ampliar, así como profundizar, en las teorías sociales existentes, Carrasco (2005).

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Según Tamayo y Tamayo (2001, p. 176), define a la población como la “totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica”.

La presente investigación consideró como población a los 120 trabajadores de la Intendencia de Aduanas de Tacna.

3.5.2 Muestra

De acuerdo con López (2004), la muestra es un subconjunto representativo de la población. Para determinar su tamaño se utilizó la fórmula para poblaciones finitas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018):

Para el tamaño de la muestra censal de este estudio, consideramos un total de 108 trabajadores, equivalente al 90 % de la población total, de la intendencia de Aduanas de Tacna. Fueron excluidos el personal que realiza actividades operativas cuya labor no se relaciona con el objeto de estudio y aquellos que se encontraban en vacaciones durante la recolección de datos.

Población Total	120
Exclusión	
• Personal Operativo	10
• Personal de vacaciones	02
TOTAL	108

Dado que la cobertura supera el mínimo calculado y representa casi la totalidad de la población, el procedimiento se considera un censo práctico, lo cual incrementa la validez y confiabilidad de los resultados.

3.6 Métodos y técnicas de recolección de los datos

3.6.1 Técnica de recolección de datos

En esta investigación, se empleó la técnica de encuesta, ya que es un método de investigación y recopilación de datos utilizado para obtener información específica. Esta se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Además, es utilizada para probar una hipótesis, descubrir una solución a un problema, e identificar e interpretar, de manera metódica, un conjunto de testimonios relevantes para el propósito establecido.

3.6.2 Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario como instrumento. El cuestionario es una herramienta efectiva para recopilar información de manera organizada sobre las variables de interés en un determinado estudio, investigación, sondeo o encuesta.

En el presente estudio, se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable de interés. El cuestionario utilizado para evaluar la variable de Teletrabajo consta de 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones: Espacio físico de trabajo, optimización de procesos, herramientas tecnológicas y capacitación. Se empleó una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta (1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo). La puntuación general se obtiene sumando los puntajes de todos los ítems, y las puntuaciones específicas por dimensión se calculan sumando los puntajes de los ítems correspondientes.

Por otro lado, el instrumento utilizado para evaluar la variable de Cultura Organizacional también consta de 20 ítems, distribuidos en 4 dimensiones: Misión, adaptabilidad, involucramiento y consistencia. Este cuestionario también se basa en una

escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta (1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo). La calificación se puede realizar de forma global, sumando todos los ítems, y específica por dimensiones, sumando los puntajes de los ítems correspondientes.

3.7 Métodos y técnicas de análisis de datos

3.7.1 Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de los datos recopilados en esta investigación, se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Análisis Descriptivo:** Se elaboraron tablas de frecuencia y gráficos (diagramas de barras) para representar la distribución de los datos.
- **Análisis Inferencial:** Se aplicó la prueba o no paramétrica (la correlación de Spearman) para establecer la relación entre las variables de teletrabajo y cultura organizacional.

3.7.2 Técnicas Rango interpretativo de Spearman

Para la interpretación de los resultados de correlación de Spearman, se consideraron los siguientes rangos de interpretación:

Rho de Spearman	Interpretación
0.00 – 0.19	Correlación muy débil
0.20 – 0.39	Correlación débil
0.40 – 0.59	Correlación moderada
0.60 – 0.79	Correlación fuerte
0.80 – 1.00	Correlación muy fuerte

3.7.3 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados a través de los cuestionarios, se utilizó el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 29. Esto permitió obtener resultados confiables y fundamentar adecuadamente las conclusiones de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos

4.1.1 Prueba piloto de instrumento

Antes de la aplicación definitiva del cuestionario, se realizó una prueba en vacío o prueba piloto con una muestra de 10 colaboradores que no formaron parte de la muestra principal. Esta prueba tuvo como objetivo verificar la claridad, pertinencia, comprensión y secuencia lógica de las preguntas planteadas. A partir de los resultados obtenidos, se realizaron ajustes en la redacción de algunas interrogantes para garantizar su correcta interpretación, mejorando así la validez de contenido del instrumento. La prueba piloto también permitió estimar el tiempo promedio de respuesta y detectar posibles ambigüedades o dificultades de comprensión.

Para validar los instrumentos de medición, se empleó el juicio de expertos, participando tres especialistas en metodología de investigación, gestión organizacional y administración pública.

Cada experto valoró los ítems en función de los criterios de claridad, coherencia, relevancia y pertinencia. Aplicando el método estadístico V de Aiken, se obtuvo un coeficiente promedio de 0.88, lo cual indica una alta validez de contenido. Por tanto, se consideró que los instrumentos están adecuadamente validados para la aplicación final.

4.1.2 Validez de juicio de expertos

Para determinar la validación del cuestionario, fue sometido a juicio de expertos por tres profesionales en el campo de administración de empresas. Se obtuvo una validación calificada con un promedio de 85% favorable y aplicable (anexo 3).

En este proceso de validación del instrumento, se contó con la participación de los siguientes profesionales:

Javier Mendoza Quispe

Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

Marco Lira Candiotti

4.1.3 Prueba de confiabilidad

Para evaluar la fiabilidad interna del instrumento de recolección de datos, se aplicó el Alfa de Cronbach, una medida estadística que determina la consistencia de los ítems del cuestionario.

Tabla 5

Escala de niveles de confiabilidad

Interpretación según APA	Rango del Alfa de Cronbach
Excelente (ideal para instrumentos con alto impacto en decisiones críticas).	> 0.90
Muy bueno (adecuado para instrumentos de investigación aplicada).	0.80 - 0.89
Aceptable (suficiente para investigaciones exploratorias o iniciales).	0.70 - 0.79
Cuestionable (se debe revisar la estructura del instrumento).	0.60 - 0.69
Pobre (instrumento no confiable, requiere mejoras significativas).	0.50 - 0.59
Inaceptable (instrumento no usable en investigaciones serias).	< 0.50

Esta tabla presenta la valoración de la dimensión de los niveles de confiabilidad donde sugiere que un alfa de 0.70 es el límite mínimo aceptable para investigaciones exploratorias. Sin embargo, en contextos de evaluación o decisiones importantes, se recomienda alcanzar niveles mayores a 0.80.

Tabla 6

Prueba de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Teletrabajo	0,873	20
Cultura Organizacional	0,906	20

De acuerdo a la tabla 5 y tabla 6, se puede indicar que ambos instrumentos de recolección de datos son muy buenos, en la medida que el índice encontrado se encuentra entre 0,8 y 0,9.

4.1.4 Análisis Inferencial

Se aplicó el coeficiente de Spearman para evaluar las hipótesis específicas, considerando un nivel de significancia de 0.03. Los resultados fueron los siguientes:

Hipótesis	Variables Relacionadas	P-valor	Interpretación
H2	Espacio físico - Cultura organizacional	0.001	Fuerte
H3	Optimización procesos - Cultura organizacional	0.001	Fuerte
H4	Herramientas tecnológicas - Cultura organizacional	0.002	Fuerte
H5	Capacitación - Cultura organizacional	0.001	Fuerte
H6	Misión - Teletrabajo	0.003	Fuerte
H7	Adaptabilidad - Teletrabajo	0.001	Fuerte
H8	Involucramiento - Teletrabajo	0.002	Fuerte
H9	Consistencia - Teletrabajo	0.001	Fuerte
H1	Teletrabajo - Cultura organizacional	0.001	Fuerte

4.1.5 Análisis factorial exploratorio

Para evaluar la validez de constructo de los cuestionarios aplicados, se optó por realizar únicamente un análisis factorial exploratorio (AFE), Dado que se contó con una única muestra de 108 colaboradores de la Intendencia de Aduanas, con el fin de identificar la estructura subyacente de las variables teletrabajo y cultura organizacional. utilizando el método de componentes principales con rotación Varimax. Esta técnica estadística permitió identificar la estructura subyacente de los 20 ítems por variable (Teletrabajo y Cultura Organizacional), agrupándolos en factores coherentes con las dimensiones teóricas propuestas.

Se obtuvo un índice KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) superior a 0.70, lo que indica una muestra adecuada para realizar el análisis. Además, la prueba de esfericidad de Bartlett resultó significativa ($p < 0.05$), lo que confirma la correlación entre los ítems. Los factores extraídos explicaron un porcentaje acumulado de varianza aceptable (mayor al 60 % en ambos casos), validando la inclusión de los 20 ítems como representativos de sus respectivas dimensiones.

4.1.6 Análisis factorial confirmatorio

Para evaluar la validez de constructo de los cuestionarios aplicados, se realizó un análisis factorial confirmatorio:

Indicador	Valor obtenido	Criterio de ajuste	Cumple
Chi-cuadrado (χ^2)	162.45 (gl=98; p=0.002)	$p > 0.05$ (ideal), pero χ^2 es sensible a N	Aceptable
RMSEA	0.045	< 0.08	Sí
CFI	0.928	> 0.90	Sí
TLI	0.913	> 0.90	Sí

4.2 Resultados

4.2.1 Proceso de Baremación

El proceso de baremación se llevó a cabo con el objetivo de clasificar las respuestas obtenidas a través del cuestionario en diferentes niveles: Bajo, regular y alto. Este proceso se aplicó a dos variables principales: **Teletrabajo y Cultura Organizacional**, cada una de las cuales se desglosa en cuatro dimensiones. Cada dimensión incluye cinco preguntas, lo que resulta en un total de 20 ítems por variable.

Las preguntas del cuestionario se evaluaron utilizando una escala de Likert, que permite a los encuestados expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación. Los puntajes se asignaron de la siguiente manera:

- **1 punto:** Totalmente en desacuerdo
- **2 puntos:** En desacuerdo
- **3 puntos:** Neutral
- **4 puntos:** De acuerdo
- **5 puntos:** Totalmente de acuerdo

Para cada variable, se sumaron los puntajes de las cinco preguntas de cada dimensión, lo que permitió calcular un puntaje total para cada dimensión y, posteriormente, un puntaje total para la variable completa:

- Puntaje Total por Dimensión = Suma de los puntajes de las 5 preguntas de la dimensión.
- Puntaje Total por Variable = Suma de los puntajes totales de las 4 dimensiones.

Una vez obtenidos los puntajes totales, de los rangos de puntaje para clasificar los niveles de cada variable y dimensión.

Para las variables **Teletrabajo y Cultura Organizacional**, se establecieron los siguientes niveles:

- **Nivel bajo:** [20 – 46)
- **Nivel regular:** [47 – 73)
- **Nivel alto:** [74 – 100]

Los rangos se determinaron considerando el puntaje máximo posible y distribuyendo los niveles de manera equitativa.

Para las dimensiones de las variables **Teletrabajo y Cultura Organizacional**, se establecen rangos de puntaje específicos para clasificar los niveles de cada dimensión. Dado que ambas variables cuentan con la misma cantidad de dimensiones y preguntas, los niveles resultantes se aplican de manera uniforme a todas las dimensiones:

- **Nivel bajo:** [5 – 11)
- **Nivel regular:** [12 – 18)
- **Nivel alto:** [19 – 25]

Estos rangos se determinan considerando el puntaje máximo posible para cada dimensión (25 puntos en este caso) y distribuyendo los niveles de forma equitativa.

4.2.2 Análisis de la variable 1: Teletrabajo

Tabla 7

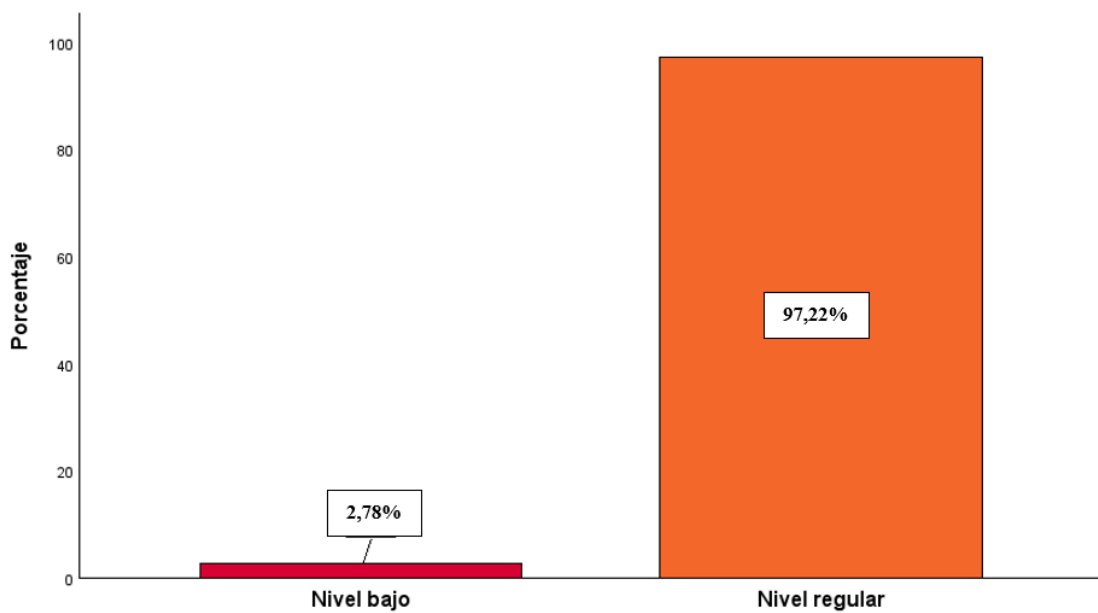
Frecuencia de la variable Teletrabajo por baremos

Teletrabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	3	2,78 %	2,78 %	2,78 %
Nivel regular	105	97,22 %	97,22 %	100,00 %
Nivel alto	0	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Total	108	100,00 %	100,00 %	

Nota. Cuestionario de la variable Teletrabajo procesado en SPSS.

Figura 2

Frecuencia relativa porcentual por baremos de la variable Teletrabajo



Nota. Datos recolectados mediante cuestionario, procesados en SPSS.

Interpretación

De los resultados mostrados en la Tabla 7 y Figura 2, se observa que la gran mayoría de los casos, el 97,22%, se encuentra en un nivel regular de teletrabajo. Mientras tanto, un grupo minoritario, el 2,78 %, tiene un nivel bajo de teletrabajo. Por último, no se registran casos que alcancen un nivel alto de teletrabajo, representando el 0,00 % del total. Esto indica que, en esta muestra, el teletrabajo se concentra principalmente en un nivel regular, con una presencia mínima de nivel bajo y nula de nivel alto. Sería relevante investigar los factores que llevan a esta distribución en los niveles de teletrabajo, a fin de identificar posibles áreas de oportunidad y acciones de mejora.

Tabla 8*Escala de valoración de la variable Teletrabajo*

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[20 – 46)
Nivel regular	[47 – 73)
Nivel alto	[74 – 100]

Nota. Cuestionario de la variable Teletrabajo. Revisar el proceso de baremación en el punto 4.1.1).

Interpretación

La Tabla 8 presenta la valoración por baremos de la variable Teletrabajo, la cual está dividida en tres niveles: Nivel bajo, Nivel regular y Nivel alto. Estos niveles se determinaron según los 20 ítems del cuestionario correspondiente a la variable mencionada.

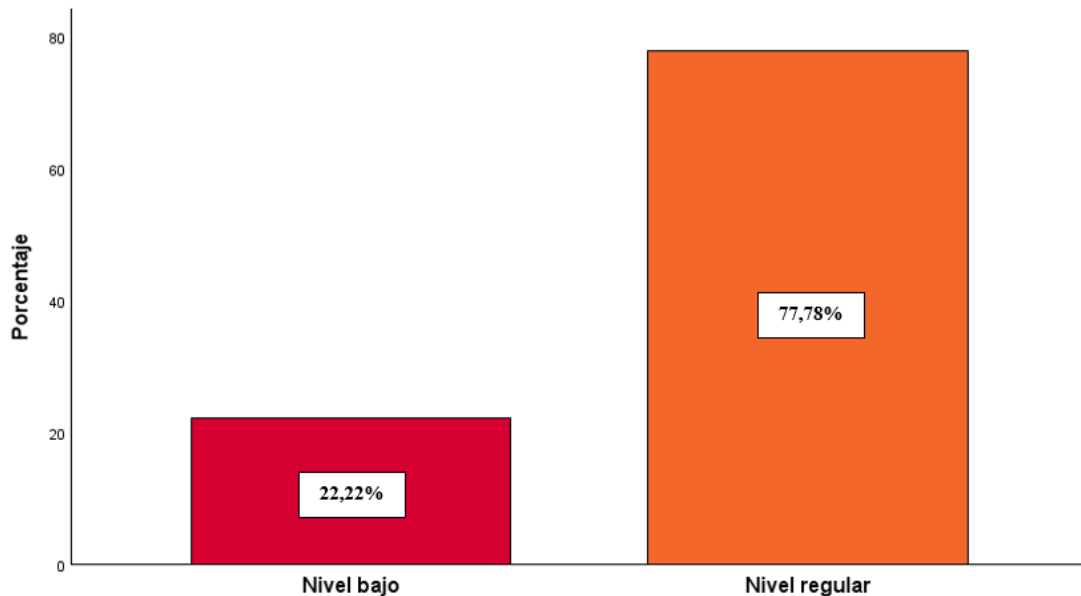
4.2.3 Análisis de las dimensiones de la variable 1**4.2.3.1 Análisis por dimensiones de la variable Teletrabajo: Espacio físico de trabajo****Tabla 9***Frecuencia de la dimensión Espacio físico de trabajo por baremos*

Espacio físico de trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	24	22,22 %	22,22 %	22,22 %
Nivel regular	84	77,78 %	77,78 %	100,00 %
Nivel alto	0	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Total	108	100,00 %	100,00 %	

Nota. Cuestionario de la variable Teletrabajo, procesado en SPSS.

Figura 3

Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Espacio físico de trabajo



Nota. Datos recolectados mediante cuestionario, procesados en SPSS.

Interpretación

Los resultados de la Tabla 9 y Figura 3, muestran que la gran mayoría de los encuestados, el 77,78 %, se encuentra en un nivel regular de espacio físico de trabajo. Mientras tanto, un grupo significativo, el 22,22 %, tiene un nivel bajo de espacio físico de trabajo. Por último, no se registran casos que alcancen un nivel alto de espacio físico de trabajo, representando el 0,00 % del total. Esto indica que, en esta muestra, el espacio físico de trabajo se concentra principalmente en un nivel regular, con una presencia de nivel bajo y nula de nivel alto. Sería importante investigar los factores que influyen en esta distribución de los niveles de espacio físico de trabajo, con el fin de identificar áreas de mejora y optimización en el uso del espacio de trabajo.

Tabla 10

Escala de valoración de la dimensión Espacio físico de trabajo

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[5 – 11)
Nivel regular	[12 – 18)
Nivel alto	[19 – 25]

Nota. Cuestionario de la variable Teletrabajo. Revisar el proceso de baremación en el punto 4.1.1).

Interpretación

La Tabla 10 presenta la valoración de la dimensión Espacio físico de trabajo dentro de la variable Teletrabajo. Esta valoración se divide en tres niveles o baremos: Nivel bajo, Nivel regular y Nivel alto. Estos niveles se determinaron según la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario.

4.2.3.2 Análisis por dimensiones de la variable Teletrabajo: Optimización de procesos

Tabla 11

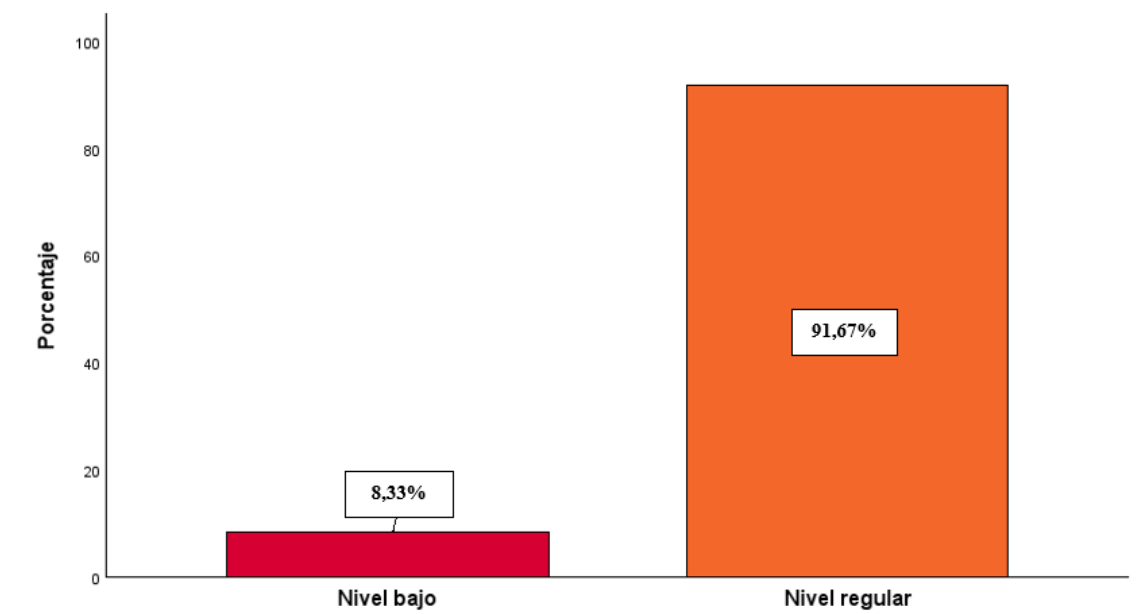
Frecuencia de la dimensión Optimización de procesos por baremos

Optimización de procesos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	9	8,33 %	8,33 %	8,33 %
Nivel regular	99	91,67 %	91,67 %	100,00 %
Nivel alto	0	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Total	108	100,00 %	100,00 %	

Nota. Cuestionario de la variable Teletrabajo procesado en SPSS.

Figura 4

Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Optimización de procesos



Nota. Datos recolectados mediante cuestionario, procesados en SPSS.

Interpretación

De los resultados mostrados en la Tabla 11 y Figura 4, se observa que la gran mayoría de los casos, el 91,67 %, se encuentra en un nivel regular de optimización de procesos. Mientras tanto, un grupo minoritario, el 8,33 %, tiene un nivel bajo de optimización de procesos. Por último, no se registran casos que alcancen un nivel alto de optimización de procesos, representando el 0,00 % del total. Esto indica que, en esta muestra, la optimización de procesos se concentra principalmente en un nivel regular, con una presencia mínima de nivel bajo y nula de nivel alto. Sería relevante investigar los factores que llevan a esta distribución en los niveles de optimización de procesos, a fin de identificar posibles áreas de oportunidad y acciones de mejora que permitan optimizar los procesos de manera más eficiente.

Tabla 12

Escala de valoración de la dimensión Optimización de procesos

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[5 – 11)
Nivel regular	[12 – 18)
Nivel alto	[19 – 25]

Nota. Cuestionario de la variable Teletrabajo. Revisar el proceso de baremación en el punto 4.1.1).

Interpretación

La Tabla 12 presenta la valoración de la dimensión Optimización de procesos dentro de la variable Teletrabajo. Esta valoración se divide en tres niveles o baremos: Nivel bajo, Nivel regular y Nivel alto. Estos niveles se determinaron según la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario.

4.2.3.3 Análisis por dimensiones de la variable Teletrabajo: Herramientas tecnológicas

Tabla 13

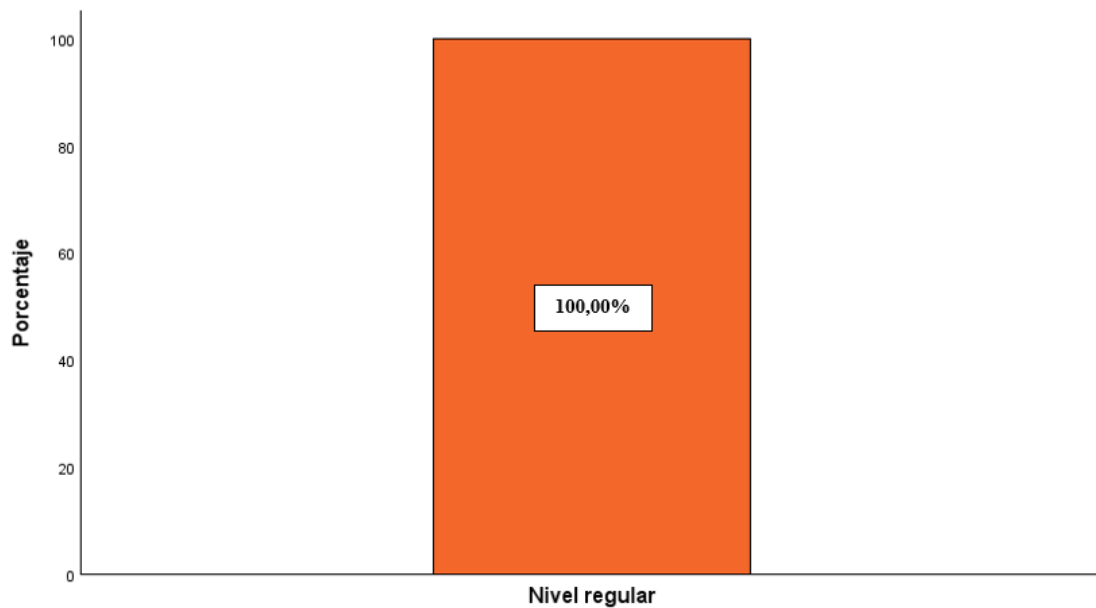
Frecuencia de la dimensión Herramientas tecnológicas por baremos

Herramientas tecnológicas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	0	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Nivel regular	108	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nivel alto	0	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Total	108	100,00 %	100,00 %	

Nota. Cuestionario de la variable Teletrabajo procesado en SPSS.

Figura 5

Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Herramientas tecnológicas



Nota. Datos recolectados mediante cuestionario, procesados en SPSS.

Interpretación

Los resultados mostrados en la Tabla 13 y Figura 5, se observa que la totalidad de los encuestados, es decir, el 100,00 %, se encuentra en un nivel regular de uso de herramientas tecnológicas. No se registran casos en el nivel bajo ni en el nivel alto, representando ambos el 0,00 % del total. Esto indica que, en esta muestra, el uso de herramientas tecnológicas por parte de los trabajadores se concentra únicamente en el nivel regular, sin presencia de niveles extremos (bajo o alto). Sería importante indagar sobre los factores que llevan a esta homogeneidad en el uso de herramientas tecnológicas, a fin de identificar oportunidades de mejora o de optimización en su aprovechamiento.

Tabla 14

Escala de valoración de la dimensión Herramientas tecnológicas

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[5 – 11)
Nivel regular	[12 – 18)
Nivel alto	[19 – 25]

Nota. Cuestionario de la variable Teletrabajo. Revisar el proceso de baremación en el punto 4.1.1).

Interpretación

La Tabla 14 presenta la valoración de la dimensión Herramientas tecnológicas dentro de la variable Teletrabajo. Esta valoración se divide en tres niveles o baremos: Nivel bajo, Nivel regular y Nivel alto. Estos niveles se determinaron según la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario.

4.2.3.4 Análisis por dimensiones de la variable Teletrabajo: Capacitación

Tabla 15

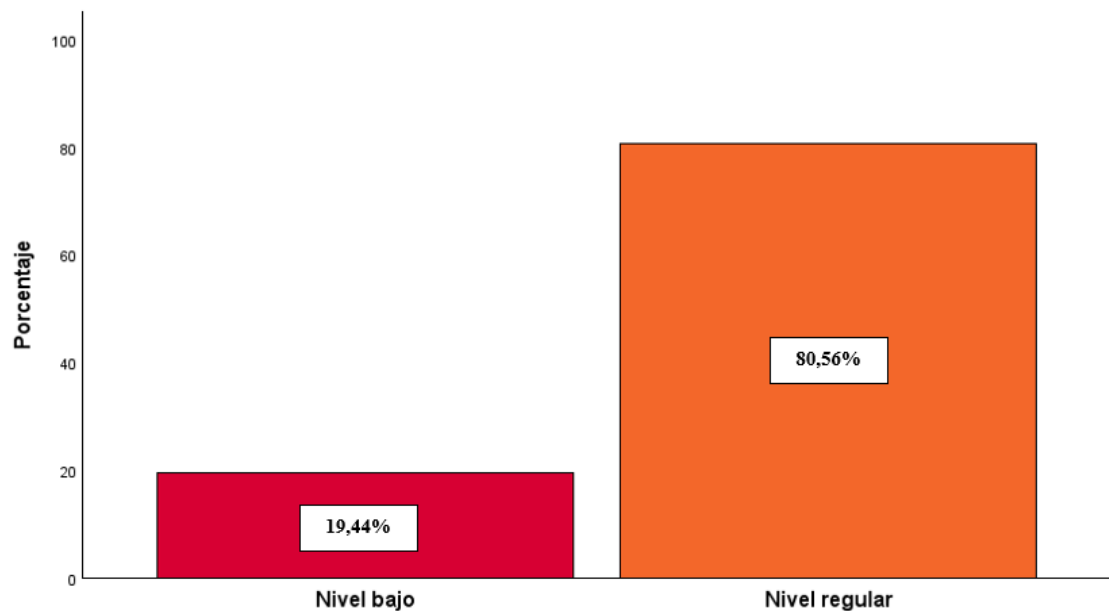
Frecuencia de la dimensión Capacitación de trabajo por baremos

Capacitación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	21	19,44 %	19,44 %	19,44 %
Nivel regular	87	80,56 %	80,56 %	100,00 %
Nivel alto	0	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Total	108	100,00 %	100,00 %	

Nota. Cuestionario de la variable Teletrabajo procesado en SPSS.

Figura 6

Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Capacitación



Nota. Datos recolectados mediante cuestionario, procesados en SPSS.

Interpretación

De los resultados mostrados en la Tabla 15 y Figura 6, se observa que la gran mayoría de los casos, el 80,56 %, se encuentra en un nivel regular de Capacitación de trabajo. Mientras tanto, una minoría significativa, el 19,44 %, tiene un nivel bajo de Capacitación de trabajo. Por último, no se registran casos que alcancen un nivel alto de Capacitación de trabajo, representando el 0,00 % del total. Esto indica que, en esta muestra, la Capacitación de trabajo se concentra principalmente en un nivel regular, con una presencia minoritaria de nivel bajo y nula de nivel alto. Sería relevante indagar sobre los factores que conducen a esta distribución en los niveles de Capacitación de trabajo, a fin de identificar posibles áreas de oportunidad y acciones de mejora que permitan fortalecer las competencias y habilidades del personal.

Tabla 16

Escala de valoración de la dimensión Capacitación

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[5 – 11)
Nivel regular	[12 – 18)
Nivel alto	[19 – 25]

Nota. Cuestionario de la variable Teletrabajo. Revisar el proceso de baremación en el punto 4.1.1).

Interpretación

La Tabla 16 presenta la valoración de la dimensión Capacitación dentro de la variable Teletrabajo. Esta valoración se divide en tres niveles o baremos: Nivel bajo, Nivel regular y Nivel alto. Estos niveles se determinaron según la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario.

4.2.4 Análisis de la variable 2: Cultura Organizacional

Tabla 17

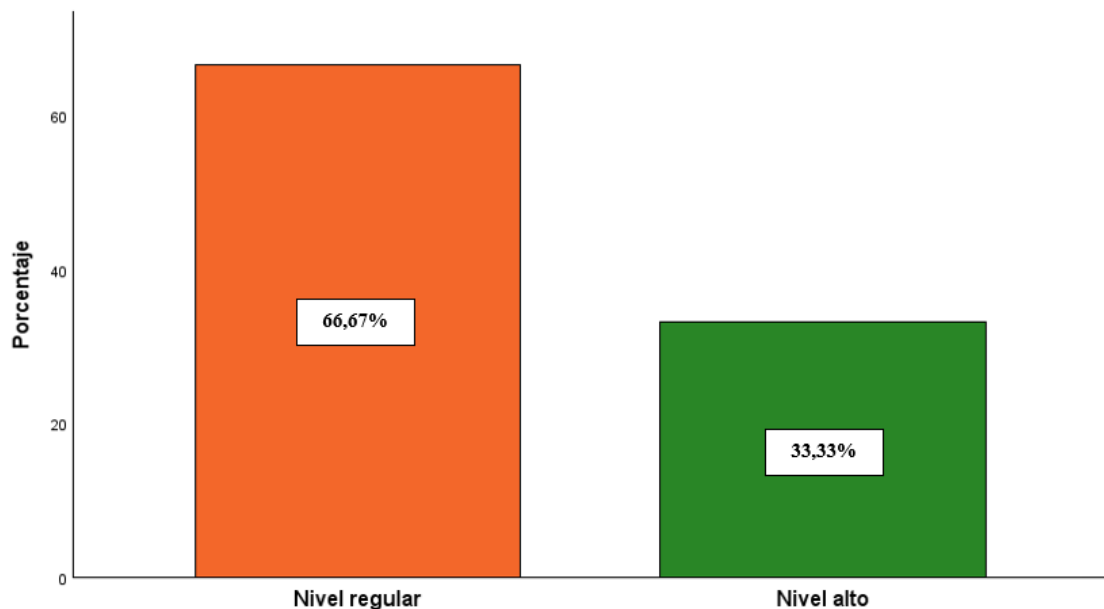
Frecuencia de la variable Cultura Organizacional por baremos

Cultura Organizacional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	0	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Nivel regular	72	66,67 %	66,67 %	66,67 %
Nivel alto	36	33,33 %	33,33 %	100,00 %
Total	108	100,00 %	100,00 %	

Nota. Cuestionario de la variable Cultura Organizacional procesado en SPSS.

Figura 7

Frecuencia relativa porcentual por baremos de la variable Cultura Organizacional



Nota. Datos recolectados mediante cuestionario, procesados en SPSS.

Interpretación

De los resultados mostrados en la Tabla 17 y Figura 7, se observa que la mayoría de los casos, el 66,67 %, se encuentra en un nivel regular de Cultura Organizacional. Mientras tanto, un grupo significativo, el 33,33 %, ha demostrado un nivel alto de Cultura Organizacional. Por último, no se registran casos que se ubiquen en un nivel bajo de Cultura Organizacional, representando el 0,00 % del total. Esto indica que, en esta muestra, la Cultura Organizacional se concentra principalmente en un nivel regular, con una presencia importante también en el nivel alto. Es destacable la ausencia de casos en un nivel bajo de Cultura Organizacional. Sería relevante profundizar en los factores que están propiciando este comportamiento y analizar las fortalezas y áreas de oportunidad que presenta la Cultura Organizacional en este contexto.

Tabla 18

Escala de valoración de la variable Cultura Organizacional

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[20 – 46)
Nivel regular	[47 – 73)
Nivel alto	[74 – 100]

Nota. Cuestionario de la variable Cultura Organizacional. Revisar el proceso de baremación en el punto 4.1.1).

Interpretación

La Tabla 18 presenta la valoración por baremos de la variable Cultura Organizacional, la cual está dividida en tres niveles: Nivel bajo, Nivel regular y Nivel alto. Estos niveles se determinaron según los 20 ítems del cuestionario correspondiente a la variable mencionada.

4.2.5 Análisis de las dimensiones de la variable 2

4.2.5.1 Análisis por dimensiones de la variable Cultura Organizacional: Misión

Tabla 19

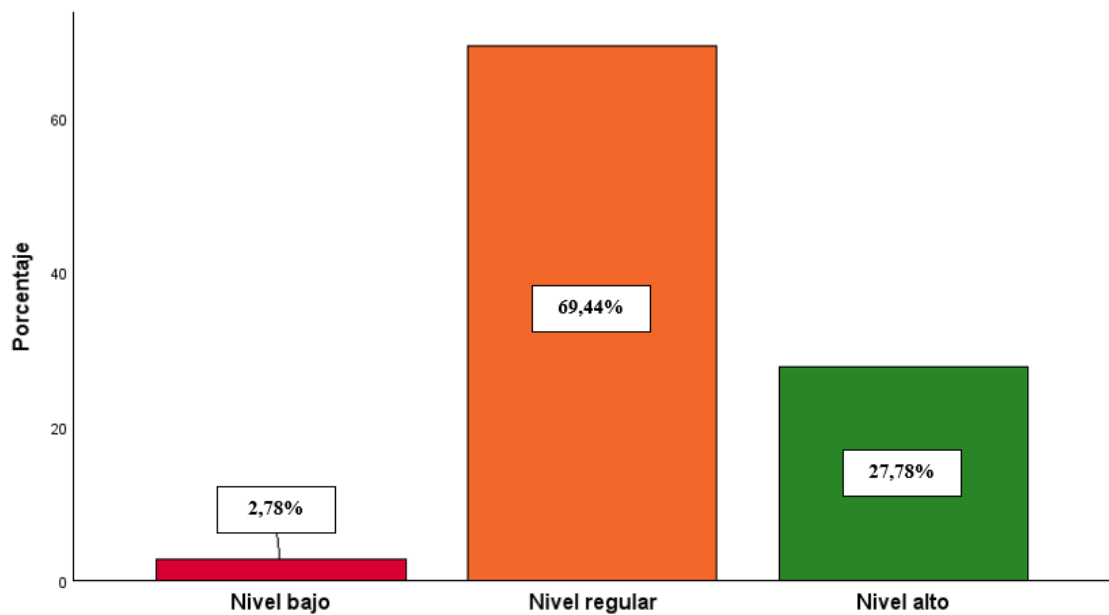
Frecuencia de la dimensión Misión por baremos

Misión				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	3	2,78 %	2,78 %	2,78 %
Nivel regular	75	69,44 %	69,44 %	72,22 %
Nivel alto	30	27,78 %	27,78 %	100,00 %
Total	108	100,00 %	100,00 %	

Nota. Cuestionario de la variable Cultura Organizacional procesado en SPSS.

Figura 8

Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Misión



Nota. Datos recolectados mediante cuestionario, procesados en SPSS.

Interpretación

Los resultados mostrados en la Tabla 19 y Figura 8, se observan que la mayoría de los encuestados, el 69,44 %, se encuentra en un nivel regular de Misión. Mientras tanto, un grupo significativo, el 27,78 %, ha demostrado un alto nivel de Misión. Por último, un porcentaje muy pequeño, el 2,78 %, tiene un nivel bajo de Misión. Esto indica que, en esta muestra, la dimensión de Misión se concentra principalmente en un nivel regular, con una presencia importante de nivel alto y una presencia mínima de nivel bajo. Sería relevante analizar los factores que influyen en estos niveles de Misión, a fin de potenciar los aspectos positivos y mejorar las áreas de oportunidad.

Tabla 20

Escala de valoración de la dimensión Misión

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[5 – 11)
Nivel regular	[12 – 18)
Nivel alto	[19 – 25]

Nota. Cuestionario de la variable Cultura Organizacional. Revisar el proceso de baremación en el punto 4.1.1).

Interpretación

La Tabla 20 presenta la valoración de la dimensión Misión dentro de la variable Cultura Organizacional. Esta valoración se divide en tres niveles o baremos: Nivel bajo, Nivel regular y Nivel alto. Estos niveles se determinaron según la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario.

4.2.5.2 Análisis por dimensiones de la variable Cultura Organizacional: Adaptabilidad

Tabla 21

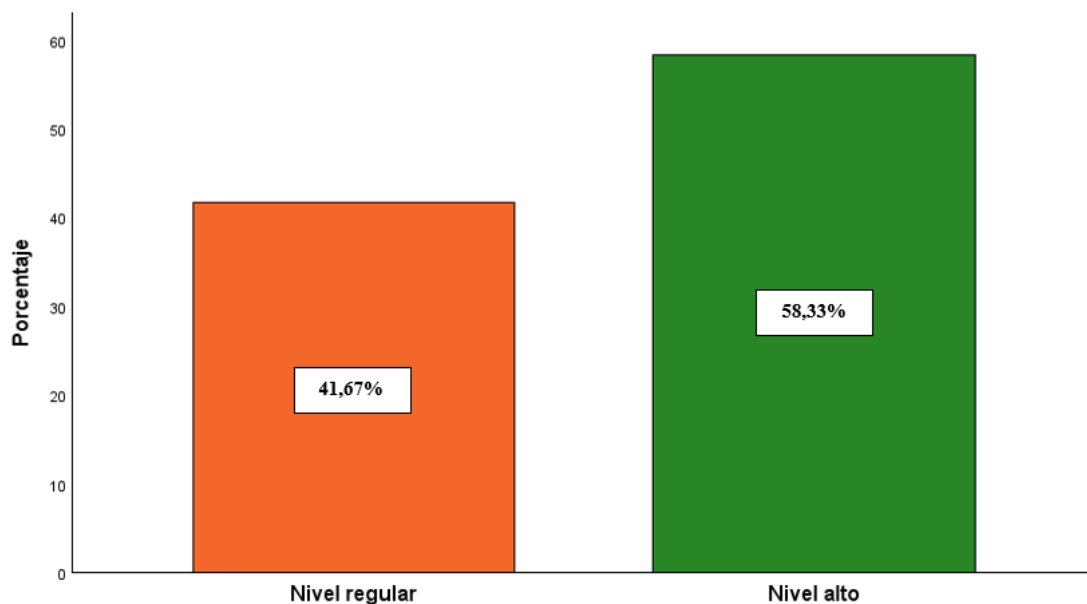
Frecuencia de la dimensión Adaptabilidad por baremos

Adaptabilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	0	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Nivel regular	45	41,67 %	41,67 %	41,67 %
Nivel alto	63	58,33 %	58,33 %	100,00 %
Total	108	100,00 %	100,00 %	

Nota. Cuestionario de la variable Cultura Organizacional procesado en SPSS.

Figura 9

Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Adaptabilidad



Nota. Datos recolectados mediante cuestionario, procesados en SPSS.

Interpretación

De los resultados mostrados en la Tabla 21 y Figura 9, se observa que, en la dimensión de Adaptabilidad, la mayoría de los encuestados, representando el 58,33 % del total, se ubica en un nivel alto. Por otro lado, un grupo significativo, el 41,67 %, se encuentra en un nivel regular de Adaptabilidad. Cabe destacar que no se registran casos en un nivel bajo de Adaptabilidad, es decir, el 0,00 % de los participantes se ubica en este nivel. Esto indica que la muestra analizada presenta una fortaleza en la dimensión de Adaptabilidad, ya que la mayoría de los encuestados demuestra un nivel alto en esta habilidad. Sin embargo, también existe un grupo importante que se ubica en un nivel regular, por lo que podría ser relevante analizar los factores que permiten a algunos participantes alcanzar un nivel más alto de Adaptabilidad.

Tabla 22

Escala de valoración de la dimensión Adaptabilidad

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[5 – 11)
Nivel regular	[12 – 18)
Nivel alto	[19 – 25]

Nota. Cuestionario de la variable Cultura Organizacional. Revisar el proceso de baremación en el punto 4.1.1).

Interpretación

La Tabla 22 presenta la valoración de la dimensión Adaptabilidad dentro de la variable Cultura Organizacional. Esta valoración se divide en tres niveles o baremos: Nivel bajo, Nivel regular y Nivel alto. Estos niveles se determinaron según la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario.

4.2.5.3 Análisis por dimensiones de la variable Cultura Organizacional: Involucramiento

Tabla 23

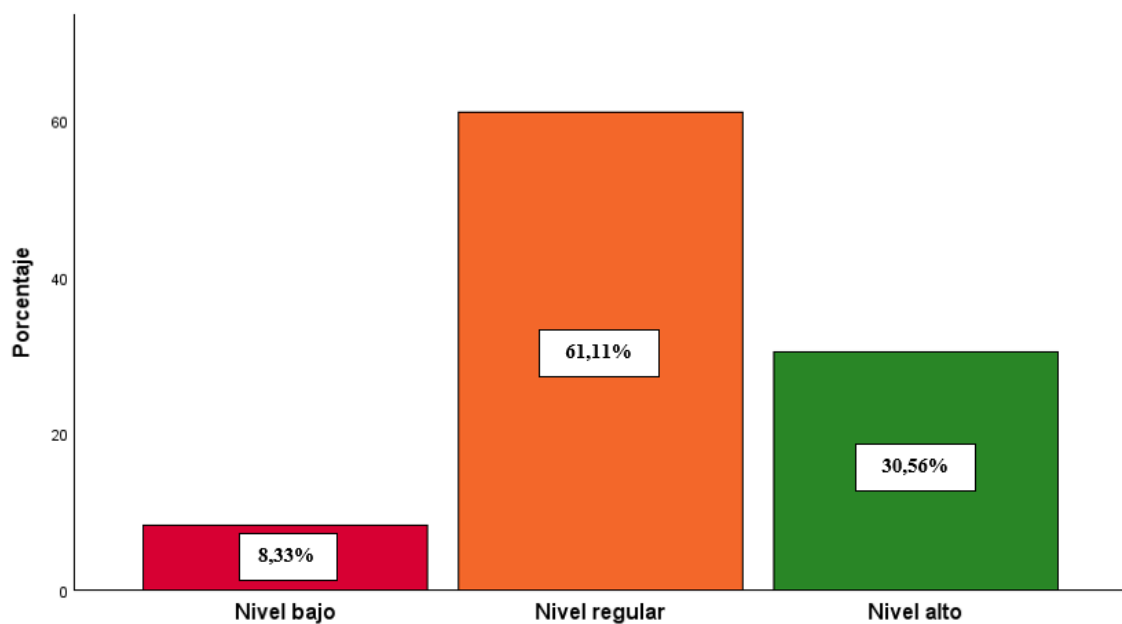
Frecuencia de la dimensión Involucramiento por baremos

Involucramiento				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	9	8,33 %	8,33 %	8,33 %
Nivel regular	66	61,11 %	61,11 %	69,44 %
Nivel alto	33	30,56 %	30,56 %	100,00 %
Total	108	100,00 %	100,00 %	

Nota. Cuestionario de la variable Cultura Organizacional procesado en SPSS.

Figura 10

Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Involucramiento



Nota. Datos recolectados mediante cuestionario, procesados en SPSS.

Interpretación

De los resultados mostrados en la Tabla 23 y Figura 10, se observa que la mayor parte de los encuestados, el 61,11 %, se encuentran en un nivel regular de Involucramiento. Mientras tanto, un grupo considerable, el 30,56 %, ha demostrado un nivel alto de Involucramiento. Por último, un porcentaje más pequeño, el 8,33 %, tiene un nivel bajo de Involucramiento. Esto indica que, en esta muestra, el Involucramiento se concentra principalmente en un nivel regular, con una presencia significativa también en el nivel alto. Sin embargo, existe un grupo, aunque pequeño, que se encuentra en un nivel bajo de Involucramiento.

Tabla 24

Escala de valoración de la dimensión Involucramiento

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[5 – 11)
Nivel regular	[12 – 18)
Nivel alto	[19 – 25]

Nota. Cuestionario de la variable Cultura Organizacional. Revisar el proceso de baremación en el punto 4.1.1).

Interpretación

La Tabla 24 presenta la valoración de la dimensión Involucramiento dentro de la variable Cultura Organizacional. Esta valoración se divide en tres niveles o baremos: Nivel bajo, Nivel regular y Nivel alto. Estos niveles se determinaron según la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario.

4.2.5.4 Análisis por dimensiones de la variable Cultura Organizacional: Consistencia

Tabla 25

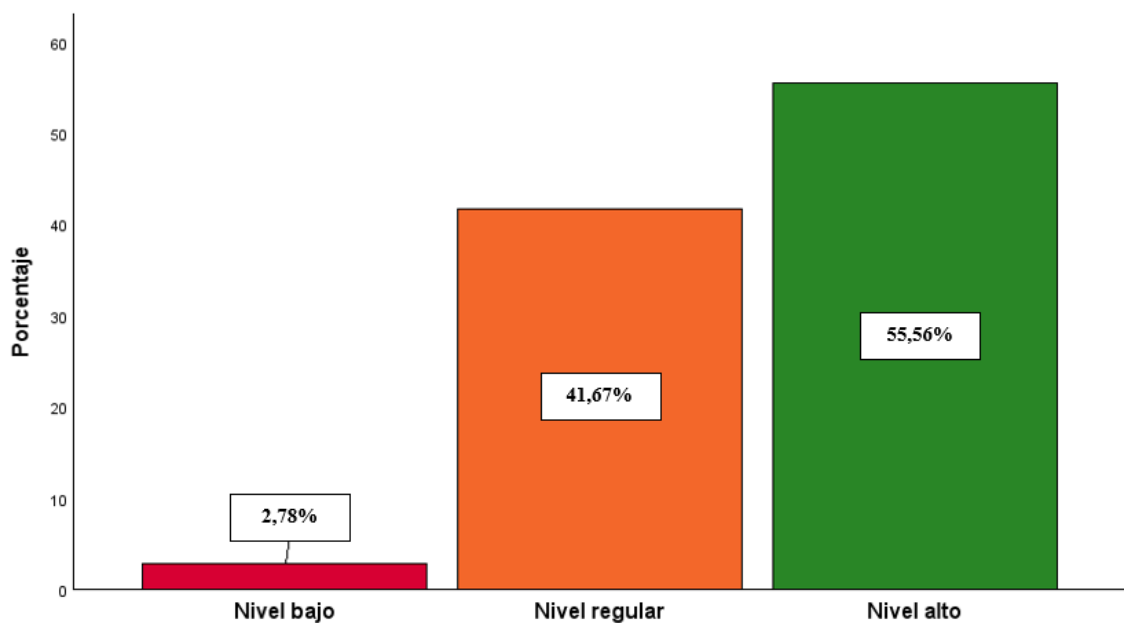
Frecuencia de la dimensión Consistencia por baremos

Consistencia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	3	2,78 %	2,78 %	2,78 %
Nivel regular	45	41,67 %	41,67 %	44,44 %
Nivel alto	60	55,56 %	55,56 %	100,00 %
Total	108	100,00 %	100,00 %	

Nota. Cuestionario de la variable Cultura Organizacional procesado en SPSS.

Figura 11

Frecuencia relativa porcentual por baremos de la dimensión Consistencia



Nota. Datos recolectados mediante cuestionario, procesados en SPSS.

Interpretación

De los resultados mostrados en la tabla, se observa que la mayoría de los casos, el 55,56 %, se encuentra en un nivel alto de Consistencia. Por otro lado, un grupo significativo, el 41,67 %, tiene un nivel regular de Consistencia. Finalmente, un porcentaje reducido, el 2,78 %, ha demostrado un nivel bajo de Consistencia. Estos hallazgos sugieren que la Consistencia es una fortaleza predominante en la Cultura Organizacional de esta muestra, pero también existen oportunidades de mejora para elevar aún más los niveles de Consistencia en aquellos casos que se encuentran en un nivel regular o bajo.

Tabla 26

Escala de valoración de la dimensión Consistencia

Niveles	Puntaje
Nivel bajo	[5 – 11)
Nivel regular	[12 – 18)
Nivel alto	[19 – 25]

Nota. Cuestionario de la variable Cultura Organizacional. Revisar el proceso de baremación en el punto 4.1.1).

Interpretación

La Tabla 26 presenta la valoración de la dimensión Consistencia dentro de la variable Cultura Organizacional. Esta valoración se divide en tres niveles o baremos: Nivel bajo, Nivel regular y Nivel alto. Estos niveles se determinaron según la cantidad de ítems asignados a esta dimensión en el cuestionario.

4.2.6 Prueba de normalidad

Para determinar el tipo de análisis inferencial adecuado, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov a las variables teletrabajo y cultura organizacional, ya que la muestra fue mayor a 50 participantes ($n = 108$).

Tabla 27

Prueba de normalidad para las variables Teletrabajo y Cultura Organizacional

		Teletrabajo	Cultura Organizacional
N		108	108
Parámetros normales ^{a,b}	Media	64,28	69,95
	Desviación estándar	7,486	8,973
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,145	0,127
	Positivo	0,067	0,169
	Negativo	-0,145	-0,127
Estadístico de prueba		0,234	0,145
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 ^c	0,000 ^c

Nota. Base de datos de SPSS.

Interpretación

Según los resultados, ambas variables presentan valores de significancia inferiores a 0.05 ($p = 0.000$), lo que indica que no se cumple el supuesto de normalidad. Por tanto, se procede con pruebas estadísticas no paramétricas para la contrastación de hipótesis. En este caso, se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman, adecuado para datos que no siguen una distribución normal.

4.2.7 Contrastación de hipótesis

a) Hipótesis General

Hipótesis nula (H_0): El teletrabajo no se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.

Hipótesis alterna (H_1): El teletrabajo se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.

b) Nivel de significancia:

Se establece un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ (5%).

c) Prueba estadística seleccionada:

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad, se emplea el coeficiente Rho de Spearman para analizar la relación entre las variables.

d) Regla de decisión:

Si el valor de significancia (Sig.) es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Si el valor de Sig. es mayor o igual a 0.05, se acepta la hipótesis nula (H_0).

d) Cálculo Estadístico

4.2.8 Análisis de la relación entre la dimensión Espacio físico de trabajo y la variable Cultura Organizacional

Tabla 28

Correlación entre la dimensión Espacio físico de trabajo y la variable Cultura Organizacional

Correlaciones			
		Espacio físico de trabajo	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,503**
	Espacio físico de trabajo	.	0,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	0,503**	1,000
	Cultura Organizacional	0,000	.
	N	108	108

Nota. Base de datos de SPSS.

Interpretación

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 28, se puede observar que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión Espacio físico de trabajo y la variable Cultura Organizacional. Específicamente, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,503, el cual es estadísticamente significativo con un valor p (sig. bilateral) de 0,000. Estos hallazgos apoyan la hipótesis planteada inicialmente, la cual establecía que existe una relación significativa y positiva entre el espacio físico de trabajo y la cultura organizacional en dicha institución.

4.2.9 Análisis de la relación entre la dimensión Optimización de procesos y la variable Cultura Organizacional

Tabla 29

Correlación entre la dimensión Optimización de procesos y la variable Cultura Organizacional

Correlaciones			
		Optimización de procesos	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,611**
	Optimización de procesos	.	0,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	0,611**	1,000
	Cultura Organizacional	0,000	.
	N	108	108

Nota. Base de datos de SPSS.

Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla, se observa que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión Optimización de procesos y la variable Cultura Organizacional. Específicamente, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,611, el cual es estadísticamente significativo ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Esto indica que, a mayores niveles de Optimización de procesos, mayores serán los niveles de Cultura Organizacional, o viceversa. Estos hallazgos respaldan la hipótesis planteada inicialmente, la cual establece que "Existe relación significativa y positiva entre la optimización de procesos y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna".

4.2.10 Análisis de la relación entre la dimensión Herramientas tecnológicas y la variable Cultura Organizacional

Tabla 30

Correlación entre la dimensión Herramientas tecnológicas y la variable Cultura Organizacional

Correlaciones			
		Herramientas tecnológicas	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,555**
	Herramientas tecnológicas	.	0,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	0,555**	1,000
	Cultura Organizacional	0,000	.
	N	108	108

Nota. Base de datos de SPSS.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 30, se puede observar que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de Herramientas tecnológicas y la variable de Cultura Organizacional. Específicamente, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,555, el cual es estadísticamente significativo ($p < 0,000$). Esto indica que a medida que aumenta el nivel de Herramientas tecnológicas, también se incrementa el nivel de Cultura Organizacional. Por lo tanto, los hallazgos brindan evidencia empírica para respaldar la hipótesis planteada, la cual establece que existe una relación significativa y positiva entre las Herramientas tecnológicas y la Cultura Organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna.

4.2.11 Análisis de la relación entre la dimensión Capacitación y la variable Cultura Organizacional

Tabla 31

Correlación entre la dimensión Capacitación y la variable Cultura Organizacional

Correlaciones			
		Capacitación	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,618**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	0,618**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	108	108

Nota. Base de datos de SPSS.

Interpretación

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 31, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión Capacitación y la variable Cultura Organizacional. Específicamente, se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,618, el cual es estadísticamente significativo ($p < 0,01$). Esto indica que a medida que aumenta el nivel de Capacitación, también tiende a incrementarse el nivel de Cultura Organizacional, o viceversa. En otras palabras, los hallazgos sugieren que la Capacitación que reciben los colaboradores de la Intendencia de Aduanas Tacna está relacionada de manera directa y relevante con la Cultura Organizacional que se manifiesta en dicha institución. Estos resultados respaldan la hipótesis planteada, la cual establece que "Existe relación significativa y positiva entre la Capacitación y la Cultura Organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna". Por lo tanto, se puede concluir que mejorar los procesos de Capacitación podría contribuir a fortalecer y desarrollar una Cultura Organizacional más sólida y favorable en la organización.

4.2.12 Análisis de la relación entre las variables Teletrabajo y Cultura Organizacional

Tabla 32

Correlación entre las variables Teletrabajo y Cultura Organizacional

Correlaciones			
		Teletrabajo	Cultura Organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,775**
	Teletrabajo	.	0,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	0,775**	1,000
	Cultura Organizacional	0,000	.
	N	108	108

Nota. Base de datos de SPSS.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 32, se observa que existe una relación positiva y significativa entre las variables Teletrabajo y Cultura Organizacional. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,775, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Además, el valor de significancia bilateral es de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia de 0,05, lo que permite afirmar que la relación encontrada es estadísticamente significativa. Estos hallazgos respaldan la hipótesis planteada, la cual señala que la relación del teletrabajo con la cultura organizacional es significativa y positiva en la Intendencia de Aduanas Tacna. En otras palabras, los resultados sugieren que a medida que aumenta el nivel de teletrabajo, también se observa un incremento en la cultura organizacional de la institución. Esto implica que el desarrollo del teletrabajo está asociado de manera estrecha y directa con el fortalecimiento de la cultura organizacional en este contexto.

4.2.13 Análisis de la relación entre Teletrabajo y la dimensión Misión

Tabla 33

Correlación entre las variables Teletrabajo y la dimensión Misión

Correlaciones			
		Teletrabajo	Misión
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,590**
	Teletrabajo Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	108	108
Misión	Coeficiente de correlación	0,590**	1,000
	Misión Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	108	108

Nota. Base de datos de SPSS.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 33, se observa que existe una relación positiva y significativa entre el Teletrabajo y la dimensión Misión. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.590, lo que indica una correlación moderada entre ambas variables. Dado que el valor de significancia es $0.000 < 0.05$, se confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Esto respalda la hipótesis específica 6, y sugiere que el teletrabajo contribuye a que los colaboradores mantengan alineación con la misión institucional, lo cual fortalece la cultura organizacional.

4.2.14 Análisis de la relación entre Teletrabajo y la dimensión Adaptabilidad

Tabla 34

Correlación entre las variables Teletrabajo y la dimensión Adaptabilidad

		Correlaciones	
		Teletrabajo	Adaptabilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,627**
	Teletrabajo Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	108	108
Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	0,627**	1,000
	Adaptabilidad Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	108	108

Nota. Base de datos de SPSS.

Interpretación

La Tabla 34 evidencia que existe una relación positiva y significativa entre el Teletrabajo y la Adaptabilidad. El coeficiente de Spearman (0.627) indica una correlación moderadamente alta, y la significancia de 0.000 permite confirmar la validez estadística del resultado. Esto apoya la hipótesis específica 7 y demuestra que el teletrabajo favorece la flexibilidad, la innovación y la capacidad de respuesta al cambio organizacional.

4.2.15 Análisis de la relación entre Teletrabajo y la dimensión Involucramiento

Tabla 35

Correlación entre las variables Teletrabajo y la dimensión Involucramiento

Correlaciones			
		Teletrabajo	Involucramiento
Teletrabajo	Rho de Spearman	1,000	0,649**
	Coefficiente de correlación	.	0,000
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	108	108
Involucramiento	Coefficiente de correlación	0,649**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	108	108

Nota. Base de datos de SPSS.

Interpretación

Como muestra la Tabla 35, existe una correlación positiva significativa entre el Teletrabajo y el Involucramiento, con un coeficiente de 0.649. El valor de $p = 0.000$ valida estadísticamente esta relación. Este resultado respalda la hipótesis específica 8 y revela que el teletrabajo permite mantener el compromiso y la participación activa de los colaboradores, fortaleciendo así su conexión con la cultura institucional.

4.2.16 Análisis de la relación entre Teletrabajo y la dimensión Consistencia

Tabla 36

Correlación entre las variables Teletrabajo y la dimensión Consistencia

Correlaciones			
		Teletrabajo	Consistencia
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,578**
	Teletrabajo	.	0,000
	N	108	108
Consistencia	Coeficiente de correlación	0,578**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	108	108

Nota. Base de datos de SPSS.

Interpretación

Según los datos presentados en la Tabla 36, se confirma una correlación positiva y significativa entre el Teletrabajo y la dimensión Consistencia ($Rho = 0.578$, $p = 0.000$). Este hallazgo apoya la hipótesis específica 9, indicando que el teletrabajo puede coexistir con el cumplimiento de normas, valores institucionales y coherencia organizacional, pilares de una cultura organizacional fuerte.

4.3 Discusión

Los hallazgos de la presente investigación sobre la relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna durante el año 2024 permiten generar una discusión enriquecedora de los principales resultados obtenidos.

Los hallazgos descriptivos indican que el **97.22 %** de los encuestados se encuentra en un nivel regular de teletrabajo, mientras que solo el **2.78 %** reporta un nivel bajo, y ningún encuestado se clasifica en el nivel alto. Este resultado sugiere que, a pesar de la expansión del teletrabajo en las últimas décadas, su implementación efectiva en el contexto de la muestra estudiada es limitada.

De acuerdo con la revisión teórica, el teletrabajo ha evolucionado significativamente desde sus inicios, impulsado por la globalización y los avances tecnológicos (Guaca et al., 2022; Meo y Dabenigno, 2021). Sin embargo, la falta de una infraestructura adecuada y de políticas claras puede limitar su adopción efectiva, tal como lo sugieren los autores que analizan el contexto latinoamericano (AIT, 2019). La escasa representación de niveles altos de teletrabajo en la muestra podría reflejar estas limitaciones, lo que concuerda con la teoría que señala que factores como la falta de capacitación y la resistencia cultural pueden obstaculizar su implementación.

En cuanto a la cultura organizacional, los resultados muestran que **66.67 %** de los encuestados se ubican en un nivel regular y **33.33 %** en un nivel alto. Este hallazgo sugiere una percepción positiva de la cultura organizacional en el entorno estudiado, lo cual es coherente con la literatura que resalta la importancia de una cultura organizacional sólida para fomentar el compromiso y la satisfacción laboral (Robbins y Coulter, 2015/2018).

Sin embargo, la literatura también indica que una cultura organizacional débil puede presentar desafíos significativos, especialmente en entornos de teletrabajo, donde la interacción cara a cara es limitada (Griffin et al., 2020). La coexistencia de una cultura organizacional regular con un alto porcentaje de teletrabajo puede implicar que, aunque los empleados se sientan conectados a la organización, la falta de interacción física podría limitar la transmisión de valores y normas culturales, creando un desajuste entre la cultura y la práctica laboral.

Los análisis inferenciales, muestran una correlación positiva significativa entre el teletrabajo y la cultura organizacional, con un coeficiente de correlación de **0.775** ($p < 0.000$). Esto sugiere que a medida que mejora la cultura organizacional, también lo hace la experiencia de teletrabajo de los empleados. Este resultado es congruente con los estudios de Caraianni et al. (2023) y Alegría y Herrera (2022), que indican que el teletrabajo puede tener efectos positivos en la cultura organizacional, siempre que se implementen estrategias adecuadas. La correlación observada respalda la idea de que una cultura organizacional bien estructurada puede facilitar la adaptación al teletrabajo, lo que se alinea con los hallazgos de Noriega y Sandoval (2022), quienes encontraron una relación positiva similar en el contexto hospitalario.

La correlación entre el espacio físico de trabajo y la cultura organizacional es de **0.503** ($p < 0.000$), lo que sugiere que un entorno físico adecuado puede influir en la percepción de la cultura organizacional. Este hallazgo es consistente con la literatura que sugiere que el espacio de trabajo impacta en la motivación y el bienestar de los empleados (Becker y Steele, 1995). La evidencia de que un espacio físico satisfactorio contribuye a una cultura organizacional positiva se apoya en los hallazgos de Castro y Delgado (2023), quienes también encontraron que un entorno laboral adecuado favorece el compromiso organizacional.

Asimismo, se observa una correlación de 0.611 ($p < 0.000$) entre la optimización de procesos y la cultura organizacional, lo que indica que una gestión eficiente de los procesos puede estar asociada con una cultura organizacional sólida. Este hallazgo se alinea con la teoría que sostiene que la optimización de procesos es crucial para la eficiencia organizacional (Hammer y Champy, 1993). Además, la correlación observada respalda las conclusiones de Álvarez y Deceno (2022), quienes identificaron que la gestión eficiente de procesos impacta positivamente en la cultura organizacional.

La correlación entre las herramientas tecnológicas y la cultura organizacional es de **0.555** ($p < 0.000$), lo que sugiere que la disponibilidad y uso adecuado de tecnología influyen en la cultura organizacional. Este hallazgo es congruente con la literatura que subraya la importancia de las herramientas tecnológicas en la mejora de la comunicación y la eficiencia laboral (Nebreda, 2023). La correlación observada respalda los resultados

de Mendieta (2021), que destacaron la necesidad de infraestructura digital para mantener una cohesión organizacional efectiva.

Finalmente, se encuentra una correlación de **0.618** ($p < 0.000$) entre la capacitación y la cultura organizacional, indicando que la formación adecuada puede fortalecer la cultura organizacional. Este resultado es consistente con la teoría que establece que la capacitación es esencial para el desarrollo profesional y la satisfacción laboral (Noe, 2010). La correlación observada respalda los hallazgos de Rossi (2022), quienes encontraron que la capacitación contribuye a la mejora del desempeño organizacional.

En resumen, los resultados de la investigación muestran una congruencia significativa con la teoría y los antecedentes revisados. La relación positiva entre el teletrabajo y la cultura organizacional, así como el impacto de las dimensiones del teletrabajo en la cultura organizacional, refuerzan la importancia de adoptar estrategias que fortalezcan ambos aspectos en las organizaciones contemporáneas. La identificación de áreas de mejora, especialmente en la optimización de procesos y la capacitación, es crucial para el desarrollo de un entorno laboral, eficiente y satisfactorio.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre el teletrabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024. El valor Rho de Spearman ($r = 0.775$) evidencia que el teletrabajo influye favorablemente en la cultura organizacional de la institución.
2. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre el espacio físico de trabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024. El valor Rho de Spearman ($r = 0.503$) indica que la adecuación de espacios domésticos y la correcta implementación de oficinas remotas han favorecido un ambiente laboral propicio para la cultura organizacional.
3. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la optimización de procesos y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024. El valor Rho de Spearman ($r = 0.611$) sugiere que la implementación de herramientas y metodologías para gestionar actividades en teletrabajo ha fortalecido los procesos internos e impactado en la cultura organizacional.
4. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre las herramientas tecnológicas y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024. El valor Rho de Spearman ($r = 0.555$) demuestra que el uso eficiente de equipos, software y plataformas de comunicación ha facilitado la interacción y la colaboración, aspectos esenciales de la cultura organizacional.
5. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la capacitación y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024. El valor Rho de Spearman ($r = 0.618$) sugiere que la formación continua del personal ha promovido el desarrollo de habilidades, impactando positivamente en la cultura organizacional.

6. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión Misión de la cultura organizacional y el teletrabajo. Esto evidencia que cuando los colaboradores conocen y comprenden la misión institucional, se adaptan mejor al trabajo remoto y mantienen el sentido de propósito organizacional.
7. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión Adaptabilidad y el teletrabajo. Esto refleja que la capacidad institucional para responder al cambio y ajustarse a nuevas condiciones se ha visto fortalecida por la experiencia del trabajo remoto.
8. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión Involucramiento y el teletrabajo. Esto sugiere que los colaboradores mantienen un compromiso activo con sus responsabilidades, aun en modalidad remota.
9. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión Consistencia y el teletrabajo. Esto demuestra que los sistemas, valores y prácticas organizacionales mantienen coherencia y alineación a pesar de la virtualidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Intendencia de Aduanas Tacna establecer una política integral de teletrabajo, que incluya no solo aspectos operativos y técnicos, sino también estrategias para fortalecer la cultura organizacional en entornos remotos, como espacios virtuales de interacción colaborativa, reconocimiento al desempeño remoto y mecanismos de retroalimentación.
2. Se recomienda diseñar y adaptar espacios de trabajo en los hogares de los colaboradores y oficinas remotas, guiándose por una normativa institucional de adecuación del entorno laboral remoto, que incluya criterios de ergonomía, conectividad y bienestar.
3. Se recomienda implementar herramientas y metodologías para la planificación, monitoreo y mejora continua de procesos en modalidad remota, como tableros visuales, indicadores de rendimiento (KPIs) y revisiones periódicas. Esto asegurará que los procesos estén alineados con la cultura organizacional, promoviendo un enfoque de trabajo ordenado, participativo y orientado a resultados.
4. Se recomienda fortalecer el uso de herramientas tecnológicas mediante la adopción de plataformas colaborativas institucionales, complementadas por capacitaciones prácticas y actualizadas. Estas acciones permitirán mejorar la interacción y la comunicación entre los colaboradores, reforzando una cultura organizacional conectada, moderna y eficaz.
5. Se recomienda diseñar programas continuos de capacitación enfocados en competencias claves para el teletrabajo, como gestión del tiempo, comunicación virtual, ética digital y bienestar emocional. Estos programas deben ser parte de un plan anual de formación con seguimiento y evaluación, asegurando que los colaboradores desarrollen habilidades que fortalezcan tanto su desempeño como la cultura organizacional.

6. Se recomienda reforzar la difusión de la misión institucional a través de medios digitales, asegurando que todos los colaboradores la comprendan y la integren en su labor diaria, incluso en modalidad remota.
7. Se recomienda fomentar espacios de innovación continua y aprendizaje organizacional, que permitan adaptar procedimientos y actitudes institucionales a los cambios propios del teletrabajo.
8. Se recomienda fortalecer la participación activa de los colaboradores en espacios virtuales de toma de decisiones y reuniones periódicas, para mantener el sentido de pertenencia y compromiso.
9. Se recomienda asegurar la coherencia institucional a través de manuales de procedimientos actualizados, supervisión remota basada en indicadores y una cultura organizacional clara que perdure independientemente del entorno físico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudo, M. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*, 4, 172–187. <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/221801>
- Alegría, H., y Herrera, S. (2022). Incidencia del Teletrabajo en la Cultura Organizacional considerando la situación sanitaria dada por el COVID-19. *Alternativas*, 23(3), 5-20. <https://doi.org/10.23878/alternativas.v23i3.395>
- Alles, M. (2020). *Gestionar sin estar: Desafíos en tiempos de home office*. Ediciones Granica.
- Álvarez, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan Harremanak - Revista De Relaciones Laborales*, 43, 175-201. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21722>
- Álvarez, S., y Deceno, G. (2020). *Análisis del Clima Organizacional de la Empresa Nacional Petroperú a partir del Teletrabajo durante la Pandemia de la Covid-19* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11672>
- Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. Alfaomega ESAN.
- Arias, N. (2021). *La adaptación de los empleados de la Unidad Educativa Técnico Salesiano de la ciudad de Cuenca, a la modalidad de teletrabajo durante la crisis del COVID-2019* [Tesis de maestría, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional UAZUAY. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10602>
- Becker, F., y Steele, F. (1995). *Workplace by Design: Mapping the High-Performance Workspace*. New York: Wiley.
- Belzunegui-Eraso, A., y Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12(9), 3662. <https://doi.org/10.3390/su12093662>

- Cameron, K. S., y Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cardinal. (2021). *9 herramientas tecnológicas, descubre cómo mejorar los procesos de tu empresa - Cardinal*. <https://cardinal-systems.com/2021/09/16/9-herramientas-tecnologicas-descubre-como-mejorar-los-procesos-de-tu-empresa/>
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, F. (2003). *Proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Distrito Capital, Venezuela: Editorial Uyapar
- Castro, S., y Delgado, I. (2023). *Teletrabajo y cultura organizacional en docentes de la Institución Educativa Privada Juan Enrique Newman, La Molina 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13679>
- Caraiani, C., Lungu, C., Dascalu, C. y Stoian, C. (2023) The impact of telework on organisational performance, behaviour, and culture: evidence from business services industry based on employees' perceptions. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 36(2). <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2142815>
- Cifuentes-Leiton, D. M., y Londoño-Cardozo, J. (2020). Teletrabajo: El problema de la institucionalización. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 12–20. <https://doi.org/10.15649/2346030X.749>
- Coaquera, L. (2021). *Cultura organizacional y la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio Institucional UNJBG. <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/4393>
- Collins, J. C., y Porras, J. I. (1994). *Built to Last: Successful Habits of Visionary Companies*. HarperBusiness.

- Deal, T. E., y Kennedy, A. A. (2000). *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*. Perseus Books.
- Decreto de Urgencia N.º 026-2020 (2021, marzo 15)
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>
- Decreto de Urgencia N.º 115-2021 (2021, diciembre 30)
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-modifica-losdecretos-de-urgencia-n-decreto-de-urgencia-no-115-2021-2026383-6>
- Denison, D., Hooijberg, R., Lane, N., y Lief, C. (2012). *Leading Culture Change in Global Organizations: Aligning Culture and Strategy*. Wiley.
- Díaz, M. (2021). *Análisis de la relación del teletrabajo y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Alcaldía de Quito* [Tesis de maestría, Universidad Internacional de La Rioja]. Repositorio Institucional UNIR.
<https://repositorio.unir.net/handle/123456789/9938>
- Díaz, N. (2021). *El teletrabajo en tiempos de pandemia: Un análisis sobre la percepción de los colaboradores del Grupo Pão de Açúcar en Brasil* [Tesis de maestría, Universidad de Belgrano]. Repositorio Institucional UB.
<https://repositorio.ub.edu.ar/handle/123456789/7963>
- Drucker, P. F. (1974). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper & Row.
- Equipo editorial, Etecé. (2021). *Misión*. Concepto. <https://concepto.de/mision/>
- Euroinnova. (2021). Para qué sirven las herramientas tecnológicas. Euroinnova.
<https://www.euroinnova.com/blog/para-que-sirven-las-herramientas-tecnologicas>
- Flores, J. (2021). *Teletrabajo en el marco de la pandemia COVID-19: Un análisis de la cultura organizacional de las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. <https://hdl.handle.net/10757/660847>

- García, J. (2021). *Impacto del teletrabajo en la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa Falabella Perú durante la pandemia de la COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/4188>
- Gómez, D. (2023). *Teletrabajo: qué es, importancia, ventajas y ejemplos*. Blog de HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/teletrabajo>
- González, A. (2021). *Factores determinantes del teletrabajo en el sector educativo privado en Perú durante la pandemia de la COVID-19* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional CONTINENTAL. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8214>
- Grandjean, C. (2023). *Workplace VS Workspace? The difference finally explained*. Comeen. <https://comeen.com/blog/workplace-vs-workspace-the-difference-finally-explained>
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., y Gully, S. (2020). *Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones* (C. García, Trad.; 13ª ed.). Cengage Learning. (Trabajo original publicado en 2020)
- Guaca, N., Caicedo, Y., y Díaz, J. (2018). Estado del arte de Teletrabajo. *Documentos de Trabajo ECACEN*, (1). <https://doi.org/10.22490/ECACEN.2568>
- Hammer, M., y Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: HarperBusiness.
- Hernández, J. (2022). *QUE ES LA CAPACITACION Y COMO USARLA ESTRATEGICAMENTE*. Metaconsultec. <https://metaconsultec.com/blog/que-es-la-capacitacion-y-como-usarla-estrategicamente>
- IPN. (2020). *Manejo de Herramientas tecnológicas. - TECNOPOLI*. Instituto Politécnico Nacional. <https://www.ipn.mx/tecnopoli/herramientas-tecnologicas.html>
- Jiménez, P. (2020). *Teletrabajo y derecho al olvido en las empresas*. Anuario de la Facultad de Derecho, (11), 99–118. <https://doi.org/10.18800/derecho.202001.004>

- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kaplan, R. S., y Norton, D. P. (2001). *The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*. Harvard Business School Press.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Boston: Harvard Business Review Press.
- Kotter, J. P., y Heskett, J. L. (1992). *Corporate Culture and Performance*. New York: Free Press.
- Llamosas, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: una relación fructífera no exenta de dificultades*. Dykinson.
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto Cero, 09(08), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Macey, W. H., y Schneider, B. (2008). "The Meaning of Employee Engagement". *Industrial Relations Research Association*, 31(1), 3-30.
- Makowiecki, S. (2020). *Teletrabajo en la administración pública y privada del Perú en tiempos de COVID-19: Un análisis comparativo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/14416>
- Mariani, A. (2017). *Creando espacios de trabajo que reflejen identidad organizacional y fomenten el compromiso*. Contract Workplaces. <https://contractworkplaces.com/web/el-espacio-de-trabajo-como-un-simbolo-de-identificacion-y-compromiso/>
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. Ministerio de Educación de España.
- Mas A. y Pallais A. (2020). Alternative Work Arrangements. *Annual Review of Economics*, 12 (1), 631-658. DOI:10.1146/annurev-economics-022020-032512

- Méndez, C. (2019). *Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia*. Revista Universidad y Empresa, 21(37), 136–169.
- Mendieta, S. (2021). *El efecto del teletrabajo en la cultura organizacional de las empresas en tiempos de covid-19*. Revista Economía, Innovación y Emprendimiento, 1(1), 13-21. <https://investigacionfacefa.unitepc.edu.bo/wp-content/uploads/2021/12/2.-Cultura-organizacional-y-teletrabajo.docx.pdf>
- Meo, A., y Dabenigno, V. (2021). *Teletrabajo docente durante el confinamiento por COVID-19 en Argentina. Condiciones materiales y perspectivas sobre la carga de trabajo, la responsabilidad social y la toma de decisiones*. Revista de Sociología de la Educación, 14(1), 103–127. <https://doi.org/10.7203/RASE.14.1.18221>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). Decreto Supremo N.º 011-2020-TR. Aprueban medidas complementarias destinadas a garantizar la adecuada prestación de servicios de las entidades empleadoras del sector público y privado, ante el riesgo de propagación del COVID-19 en el territorio nacional. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-medidas-complementarias-destinada-decreto-supremo-n-011-2020-tr-1861002-1>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2015). Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo | ¿Qué es? Teletrabajo. <https://www.teletrabajo.gob.pe/que-es/>
- Miranda, E. (2018). *La cultura organizacional y su incidencia en la gestión del talento humano en las empresas comerciales de la ciudad de Loja* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]. Repositorio Institucional UTPL. <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/20857/1/Miranda%20Cueva%20Eliana%20Patricia.pdf>
- Morales, J. (2021). *La cultura organizacional y su incidencia en el clima laboral de los colaboradores de la empresa de servicios públicos de Bogotá durante el período de pandemia por COVID-19* [Tesis de maestría, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Institucional UIS.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4278/1/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20JORGE%20MORALES.pdf>

Nebreda, M. (2023). *¿Qué son las herramientas tecnológicas?* Campus Training. <https://www.campustraining.es/noticias/que-son-herramientas-tecnologicas/>

Noe, R. A. (2010). *Employee Training and Development*. New York: McGraw-Hill.

Noriega, D., y Sandoval, V. (2022). *Teletrabajo y la cultura organizacional en los trabajadores del Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2, Piura, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102155>

Numminen, L. (2023). *Explicación de la optimización de procesos - Métodos, ventajas y herramientas*. Workfellow. <https://www.workfellow.ai/es/learn/what-is-process-optimization>

O'Reilly, C. A., y Tushman, M. L. (2004). *The ambidextrous organization*. Harvard Business Review, 82(4), 74-81.

Özkıvanç, S. (2023). *El concepto de capacitación: una herramienta clave para el éxito empresarial*. Easygenerator. <https://www.easygenerator.com/es/blog/enfoque-del-aprendizaje/concepto-de-capacitacion/>

Ortega, C. (n.d.). *Cultura organizacional: Qué es, características, tipos y ejemplos*. QuestionPro., from <https://www.questionpro.com/blog/es/cultura-organizacional-2/>

Pacheco, D. (2018). *La cultura organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal docente de la Unidad Educativa “Ana Paredes de Alfaro” en el año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Institucional UIS. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2817/1/TESIS%20MAESTRIA%20DANY%20PACHECO%20TOAPANTA.pdf>

Pérez, J. (2023). *Adaptabilidad - Qué es, definición, importancia y en el trabajo*. Definición.de. <https://definicion.de/adaptabilidad/>

- Pérez, M. (2023). *Capacitación - ConceptoDefinición*. ConceptoDefinición. <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Pola, C. (2023). *¿Qué es la optimización de procesos y cómo puede ayudarte?* TAKTIC. <https://taktic.es/blog/que-es-la-optimizacion-de-procesos-y-como-puede-ayudarte/>
- Portella, B. (2023). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Región Policial Tacna, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio Institucional UNJBG. <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/3846>
- Pursell, S. (2023). *Cultura organizacional: qué es, tipos, elementos y ejemplos*. Blog de HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Ramos, C., Ramos, L., y Villalba, O. (2018). ¿Está la cultura organizacional relacionada con motivación y desempeño en México? *Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis*, 13(1), 133–147. <https://cienciasadmvastyp.uat.edu.mx/index.php/ACACIA/article/view/84>
- Robbins, S. P., y Coulter, M. A. (2018). *Administración (L. E. Pineda, Trad.;13ª ed.)*. Pearson. (Trabajo original publicado en 2015)
- Robinson, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional (L. E. Pineda, Trad.; 17ª ed.)*. Pearson. (Trabajo original publicado en 2017)
- Rossi, G. (2022). *Influencia del trabajo remoto en el desempeño del docente de la Universidad Privada de Tacna, 2021* [Tesis de posgrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2629>
- Runa. (2024). *Capacitación: ¿Qué es? ¿Para qué sirve? ¿Cómo implementarlo?* Runa. <https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/capacitacion/>
- Salazar, L. (2020). *La cultura organizacional y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el municipio de Bello* [Tesis de maestría, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Institucional UIS.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4021/1/2019%20TESIS%20MAESTRIA%20LCDA.%20LUIS%20SALAZAR%20MONTES.pdf>

- San Martín, M. (2020). *Teletrabajo y su impacto en la cultura organizacional de la empresa A&C Consultores durante la pandemia por COVID-19 en el Perú* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. <https://hdl.handle.net/10757/653757>
- Sagawa, C. (2021). *Espacio de trabajo: así mejora el rendimiento y la captación de talento*. Day.io. <https://day.io/es/blog/espacio-trabajo-mejora-rendimiento-captacion-talento/>
- Schein, E. (2020). *Cultura Organizacional y Liderazgo* (5ta ed.). Hoboken, Nueva Jersey: Editorial John Wiley & Sons, Inc. <https://vdoc.pub/download/organizational-culture-and-leadership5i0p4uo2q190>
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Sydle. (2023). *Optimización de procesos: ¿Qué es y por qué es tan importante para tu negocio?* sydle. <https://www.sydle.com/es/blog/que-es-optimizacion-de-procesos-6126ac39b060f57604039a57>
- Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Teece, D. J. (2007). Explicating dynamic capabilities: The nature and microfoundations of (sustainable) enterprise performance. *Strategic Management Journal*, 28(13), 1319-1350.
- Torres, L. (2020). *La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión del talento humano en la empresa de transporte “TRANSGO”* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34350>
- Velásquez, A. (2020). *La comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa “Corporación Industrial Velásquez”*

[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33939>

Wallach, E. (1983). Individuals and organizations: The cultural match. *Training & Development Journal*, 37(2), 28-36.

Xubio. (2023). *¿Por qué es necesaria la optimización de procesos?* Xubio Blog.
<https://blog.xubio.com/optimizacion-de-procesos/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia 1

Título: “EL TELETRABAJO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA INTENDENCIA DE ADUANAS TACNA, AÑO 2024”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		INSTRUMENTO
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Dimensiones	
¿De qué manera se relaciona el teletrabajo con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre el teletrabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	El teletrabajo se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024. Teletrabajo	Teletrabajo	Espacio físico de trabajo	Cuestionario con escala de Likert para medir el teletrabajo
				Optimización de procesos	
				Herramientas tecnológicas	
				Capacitación	
			Cultura Organizacional	Misión	Cuestionario con escala de Likert para medir el teletrabajo
				Adaptabilidad	
				Involucramiento	
				Consistencia	
MÉTODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA			
Tipo de investigación	Básico	Población	Compuesta por 120 trabajadores de la Intendencia de Aduanas Tacna.		
Nivel de investigación	Correlacional				
Método	Inductivo-Deductivo	Muestra	Compuesta por 108 trabajadores de la Intendencia de Aduanas Tacna.		
Enfoque de la investigación	Cuantitativo				
Diseño de investigación	No Experimental	Tipo de muestreo	Muestreo probabilístico estratificado - Censo		

Anexo 1: Matriz de Consistencia 1

Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específica	Variables	Dimensiones	Instrumento
¿De qué manera se relaciona el espacio físico de trabajo con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?	Establecer la relación entre el espacio físico de trabajo y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	El espacio físico de trabajo se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	Teletrabajo	Espacio físico	Cuestionario (Likert)
¿De qué manera se relaciona la optimización de procesos con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?	Definir la relación entre la optimización de procesos y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	La optimización de procesos se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.		Optimización de procesos	
¿De qué manera relacionan las herramientas tecnológicas con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?	Describir la relación entre herramientas tecnológicas y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	Las herramientas tecnológicas se relacionan significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.		Herramientas tecnológicas	
¿De qué manera relaciona la capacitación con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?	Precisar la relación entre la capacitación y la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	La capacitación se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.		Capacitación	
¿De qué manera se relaciona la misión con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre la misión y el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	La misión se relaciona significativamente con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	Cultura Organizacional	Misión	Cuestionario (Likert)
¿De qué manera se relaciona la adaptabilidad con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre la adaptabilidad y el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	La adaptabilidad se relaciona significativamente con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.		Adaptabilidad	
¿De qué manera se relaciona el involucramiento con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre el involucramiento y el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	El involucramiento se relaciona significativamente con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.		Involucramiento	
¿De qué manera se relaciona la consistencia con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre la consistencia y el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.	La consistencia se relaciona significativamente con el teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna, año 2024.		Consistencia	

Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos
CUESTIONARIO DE LA VARIABLE TELETRABAJO

Estimado colaborador:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto al teletrabajo en la Intendencia de Aduanas Tacna; es por ello que hemos elaborado estas preguntas para saber su opinión.

Considere:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

TELETRABAJO	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Espacio físico de trabajo					
1. El espacio donde realiza sus labores de teletrabajo es adecuado y cómodo					
2. Cuenta con las condiciones de privacidad necesarias para desarrollar sus actividades					
3. La ergonomía del espacio de trabajo es apropiada					
4. Se encuentra satisfecho con la ubicación y las características de su espacio de teletrabajo					
5. Puede separar claramente su espacio laboral del personal en su lugar de teletrabajo					
DIMENSIÓN 2: Optimización de procesos					
6. Tiene una adecuada planificación y organización de sus actividades de teletrabajo					
7. Existe una eficiente coordinación entre su jefe inmediato y usted para el desarrollo de sus tareas					
8. Recibe un monitoreo y seguimiento constante de su desempeño en el teletrabajo					
9. Los procesos de evaluación del trabajo remoto son justos y objetivos					
10. Las herramientas y metodologías que utiliza le permiten optimizar sus procesos de trabajo					
DIMENSIÓN 3: Herramientas tecnológicas					
11. Cuenta con los equipos, software y aplicaciones necesarios para realizar su teletrabajo					
12. La conectividad y seguridad de la información en el teletrabajo son adecuadas					
13. Las plataformas de videoconferencia que utiliza facilitan su comunicación y coordinación					
14. Recibe el soporte tecnológico necesario para desenvolverse eficazmente en el teletrabajo					
15. Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas que la empresa le proporciona					
DIMENSIÓN 4: Capacitación					
16. La capacitación recibida sobre teletrabajo ha sido oportuna y relevante					
17. La duración de las capacitaciones en teletrabajo recibidas ha sido suficiente					
18. Se encuentra satisfecho con la calidad de las capacitaciones en teletrabajo					
19. Participa activamente en las capacitaciones programadas sobre teletrabajo					
20. La asistencia a las capacitaciones en teletrabajo es elevada					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a la cultura organizacional en la Intendencia de Aduanas Tacna; es por ello que hemos elaborado estas preguntas para saber su opinión.

Considere:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Misión					
1. Tiene clara la dirección estratégica de la Intendencia de Aduanas Tacna					
2. Conoce los objetivos y metas que la Intendencia de Aduanas Tacna quiere alcanzar					
3. Considera que la visión de la Intendencia de Aduanas Tacna es inspiradora y movilizadora					
4. Las actividades que realiza están alineadas con la misión y objetivos de la Intendencia de Aduanas Tacna					
5. La Intendencia de Aduanas Tacna demuestra una sólida orientación estratégica					
DIMENSIÓN 2: Adaptabilidad					
6. La Intendencia de Aduanas Tacna se adapta rápidamente a los cambios del entorno					
7. La Intendencia de Aduanas Tacna está orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios o administrados					
8. La Intendencia de Aduanas Tacna fomenta el aprendizaje y la mejora continua					
9. La Intendencia de Aduanas Tacna demuestra una cultura abierta al cambio y la innovación					
10. La Intendencia de Aduanas Tacna es ágil y flexible para responder a las demandas de los usuarios					
DIMENSIÓN 3: Involucramiento					
11. La Intendencia de Aduanas Tacna empodera a sus trabajadores para tomar decisiones					
12. Existe un fuerte trabajo en equipo entre los miembros de la Intendencia de Aduanas Tacna					
13. La Intendencia de Aduanas Tacna se preocupa por desarrollar las capacidades de sus trabajadores					
14. Se siente parte importante y comprometido con los objetivos de la Intendencia de Aduanas Tacna					
15. Puede aportar ideas y sugerencias que contribuyen al mejoramiento de la Intendencia de Aduanas Tacna					
DIMENSIÓN 4: Consistencia					
16. Existe coherencia entre los valores que promueve la Intendencia de Aduanas Tacna y las acciones que realiza					
17. Hay un alto nivel de acuerdo entre los miembros de la Intendencia de Aduanas Tacna sobre los temas clave					
18. Existe una adecuada coordinación e integración entre las diferentes áreas de la Intendencia de Aduanas Tacna					
19. La Intendencia de Aduanas Tacna cuenta con procesos y sistemas de trabajo bien definidos y estandarizados					
20. Considera que la cultura organizacional es un aspecto estable y arraigado en la Intendencia de Aduanas Tacna.					

Anexo 3: Validación de Expertos



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES**

“EL TELETRABAJO Y LA CULTURA ORGANIZACIÓN EN LA INTENDENCIA DE ADUANAS TACNA, AÑO 2024”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez: FAJARDO ESPINOZA EVELYN PRISCILA
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UNJBG
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Teletrabajo
 1.4. Autor (es) del Instrumento: Orly, Nery, Róbles Del Águila

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

94%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:
 Lugar y fecha: Tacna, 02/08/24
 Teléfono N°: 952252823

Firma del Experto Informante
 DNI: 41315435



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 POR CRITERIO DE JUECES**

"EL TELETRABAJO Y LA CULTURA ORGANIZACIÓN EN LA INTENDENCIA DE ADUANAS TACNA, AÑO 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez: FASARDO ESPINOZA EVELYN PRISCILA
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UNSB
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cultura Organizacional
 1.4. Autor (es) del Instrumento: Dennisson (2012) adaptado por Oriely Nery Rojas Del Aguila

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94%
 Lugar y fecha: Tacna, 02/08/24
 Teléfono N°: 952252623


 Firma del Experto Informante
 DNI: 41315435



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

"EL TELETRABAJO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA INTENDENCIA DE ADUANAS TACNA, AÑO 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Mag. Javier Mendoza Quispe
 1.2. Cargo e institución donde labora: Licenciado en Administración
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario Teletabajo
 1.4. Autor (es) del Instrumento: Oridy Nery Robles Del Aguila

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: A. pliable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Lugar y fecha: Tacna, 02/08/24
 Teléfono N°: 952 872 008


 Mag. JAVIER MENDOZA QUISPE
 Colegio de Licenciados en Administración
 Colegiatura N° 00938
 DNI: 80790890



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

"EL TELETRABAJO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA INTENDENCIA DE ADUANAS TACNA, AÑO 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Mag. Javier Mendoza Quispe
 1.2. Cargo e institución donde labora: licenciada en Administración
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario Cultura Organizacional
 1.4. Autor (es) del Instrumento: Deninson (2012) adaptado por Orindy Nery Robles Del Aguila

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

90%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 02/08/24
 Teléfono N°: 952 872 008


 Mag. JAVIER MENDOZA QUISPE
 Colegiado de Licenciados en Administración
 Colegiatura N° 03938
 DNI: 00750270



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES**

"EL TELETRABAJO Y LA CULTURA ORGANIZACIÓN EN LA INTENDENCIA DE ADUANAS TACNA, AÑO 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez: LIRA CANDIOTI MARCO ANTONIO
 1.2. Cargo e institución donde labora: CAUTIVA MARKETING AGENCIA
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO TELETRABAJO
 1.4. Autor (es) del Instrumento: Oriley Nery Robles Del Aguila

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%
 Lugar y fecha: TACNA, 02/08/24
 Teléfono N°: 935380655


 Firma del Experto Informante
 DNI: 4438422



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

"EL TELETRABAJO Y LA CULTURA ORGANIZACIÓN EN LA INTENDENCIA DE ADUANAS TACNA, AÑO 2024"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: LIRA CANDIOTI MARCO ANTONIO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: CAUTIVA MARKETING AGENCIA
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO CULTURA ORGANIZACIONAL
 1.4. Autor (es) del Instrumento: Deninson (2012) adoptado por Oriely Nery Robles Del Asisla

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

88%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: TACNA, 02/08/24
 Teléfono N°: 935 380 655


 Firma del Experto Informante
 DNI: 44384822

