

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



**RELACIÓN ENTRE EL TELETRABAJO Y LA PRODUCTIVIDAD DE
LOS TRABAJADORES DE APOYO (ADMINISTRATIVOS) EN LA
EMPRESA MINERA CHINALCO, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN DIRECCIÓN
DE OPERACIONES PRODUCTIVAS OTORGADO POR LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

PRESENTADA POR

Rafael Arturo Andrade Carpio, DNI: 29313249
Martin Hugo Burlando Berrios, DNI: 25783150
Erick Ricardo Chávez Cardich, DNI: 45578968
Oscar Humberto Pereyra Ramirez, DNI: 43090245

ASESOR

Luis Alfredo Negrón Naldos, DNI: 10788917
ORCID 0000-0003-1328-0323 <https://orcid.org/0000-0003-1328-0323>

JURADO

Juan O'Brien Cáceres
Gonzalo Javier Cachay Silva
Luis Alfredo Negrón Naldos

Surco, octubre 2023

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Luis Alfredo Negrón Naldos, docente del Departamento Académico de Posgrado en Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado: "Relación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa minera Chinalco, 2021".

del/de la autor(a)/ de los(as) autores(as)

- Rafael Andrade Carpio, DNI: 29313249
- Martín Burlando Berríos, DNI: 25783150
- Erick Ricardo Chávez Cardich, DNI: 45578968
- Óscar Pereyra Ramírez, DNI: 43090245

dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 31/10/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:Lima, 31 de Octubre del 2023.....

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: <u>Negrón Naldos, Luis Alfredo</u>	
DNI:10788917	Firma 
ORCID: 0000-0003-1328-0323	

Agradecimientos

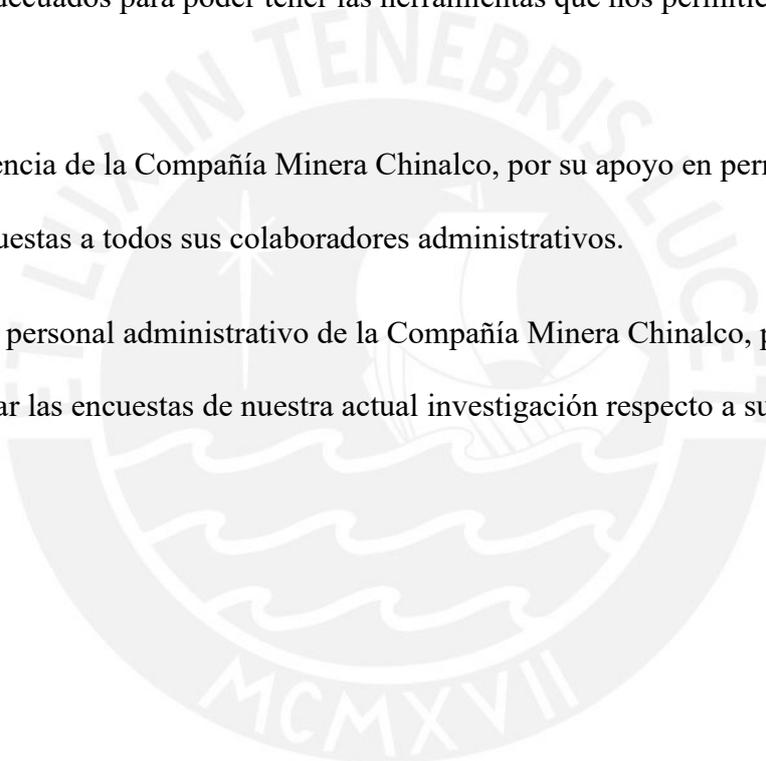
Manifestamos nuestro mayor agradecimiento a las siguientes personas y entidades:

Al profesor Luis Alfredo Negrón Naldos, por su soporte y apoyo constante y guía durante todo el proceso y camino de elaboración de nuestro trabajo de investigación y desarrollo de nuestra presente tesis.

De igual manera, a todos nuestros profesores de la maestría quienes nos brindaron los conocimientos adecuados para poder tener las herramientas que nos permitieron desarrollar este trabajo.

A la Gerencia de la Compañía Minera Chinalco, por su apoyo en permitirnos realizar el trabajo de encuestas a todos sus colaboradores administrativos.

A todo el personal administrativo de la Compañía Minera Chinalco, por su gentil soporte en realizar las encuestas de nuestra actual investigación respecto a su teletrabajo.



Dedicatorias

Dedico el trabajo a mi familia por su permanente apoyo, en especial a mi esposa Rocío por cederme su tiempo en las horas de estudio y trabajo, a mi hijo Rafael que con sus ideas y conocimientos supo darme buenos consejos, a mi hija Daniela por su paciencia en escucharme y entenderme cuando no podía pasar mucho tiempo con ella.

Rafael Andrade Carpio

Dedico este trabajo a todas aquellas personas que caminaron junto a mí en los momentos más difíciles y siempre fueron fuente de inspiración, apoyo y fortaleza incondicional e hicieron posible este anhelo. Una mención especial para mi padre quien me inculcó responsabilidad y compromiso, a mis hijas quienes fueron el motivo de mi esfuerzo y energía requerida para lograr este objetivo y quienes tuvieron que sacrificar momentos de vida como familia.

Martín Burlando Berríos

Le dedico esta presente tesis a mi querida familia: Jackelyn, mi esposa, por su apoyo infinito, al ser mi compañera para toda la vida: en las buenas y malas. A mis padres Milka y Ricardo, por ofrecerme su sustento incondicional y absoluto. A mis hermanas Vivian y Adriana, por ser mis fuentes de inspiración y ayuda bajo cualquier circunstancia.

Erick Ricardo Chávez Cardich

Por todo el constante apoyo recibido por mi esposa y mis hijos durante en este periodo de maestría, es por lo que les dedico este trabajo a ellos, mi soporte de vida.

Óscar Pereyra Ramírez

Resumen Ejecutivo

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco durante el año 2021. A través de este estudio se identificó que el teletrabajo se vincula con la aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) e incluye el trabajo remunerado desde el hogar, una oficina satélite, un centro de teletrabajo o cualquier otra estación de trabajo fuera de la oficina principal. En cuanto a la productividad, ésta se refiere al resultado de la influencia de varios factores que inciden sobre el comportamiento del personal en una empresa.

Metodológicamente, la investigación fue del tipo descriptiva, correlacional, al mismo tiempo, enfocándose de manera cuantitativa, no-experimental de naturaleza transversal, ya que la recolección de los datos se dio únicamente en el contexto de los trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco en situación de teletrabajo. La población del estudio la conformaron 500 trabajadores y la muestra calculada alcanzó los 218 teletrabajadores quienes fueron encuestados mediante un instrumento compuesto por un total de 25 ítems por cada variable en estudio: el teletrabajo y la productividad. Los resultados obtenidos y, posteriormente, analizados demostraron que el teletrabajo tiene una correlación positiva y directa con la productividad; igualmente, se realizaron modelamientos para desarrollar el análisis de la confiabilidad y su respectiva validación del modelo de medición para estimar los parámetros del modelo estructural. Como resultado final del presente trabajo de investigación, se llegó a la conclusión de que sí existe una correlación positiva, directa y fuerte entre ambas variables.

Abstract

The general objective of this investigation was to determine the relationship that exists between the teleworking and the productivity of workers in support activities (administrative) of the Chinalco Mining company during the year 2021. Through this study and investigation, it was identified that teleworking has a direct relationship to the application of information and communication technology (ICT) and includes paid work from home, a random satellite office, a teleworking center or any other possible workstation outside of the main office of the company. Regarding productivity, it refers to the result of the influence of several factors that affect the behavior of personnel in a company. The research methodology was of the descriptive, correlational type, at the same time, focusing in a quantitative, non-experimental way of a cross-sectional nature, because the data collection occurred only in the context of the support workers (administrative) of the Chinalco Mining company in a situation of telecommuting. The population was composed of 500 employees and the calculated sample was 218 teleworkers who were surveyed using an instrument composed of a total quantity of 25 items for each variable: teleworking and productivity. The obtained results were deeply analyzed and showed that telecommuting has a positive and direct impact and connection with productivity; also, modeling was carried out to develop the evaluation of the reliability and validation of the measurement model in order to estimate the parameters of the structural model. As a final outcome of this research work, it is concluded that there was a positive, direct and strong connection and relationship between both previous variables.

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	xi
Lista de Figuras.....	xv
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Problema de Investigación	11
1.3 Propósito de la Investigación	12
<i>1.3.1 Objetivo General</i>	<i>12</i>
<i>1.3.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>12</i>
1.4 Hipótesis.....	13
<i>1.4.1 Hipótesis General</i>	<i>13</i>
<i>1.4.2 Hipótesis Específicas</i>	<i>13</i>
1.5 Significancia o Justificación de la Investigación	14
<i>1.5.1 Justificación Teórica</i>	<i>14</i>
<i>1.5.2 Justificación Metodológica.....</i>	<i>15</i>
<i>1.5.3 Justificación Práctica</i>	<i>15</i>
<i>1.5.4 Justificación Social.....</i>	<i>16</i>
1.6 Marco Conceptual	16
1.7 Definición de Términos del Estudio.....	17
1.8 Limitaciones	19
1.9 Delimitaciones.....	19
1.10 Resumen del Capítulo	20
Capítulo II: Revisión de la Literatura	21
2.1 Mapa de la Revisión de la Literatura	21
2.2 Teletrabajo.....	22

2.2.1 Origen del Teletrabajo	22
2.2.2 Definición del Teletrabajo	24
2.2.3 Tipos de Teletrabajo	24
2.2.4 Condiciones para el Teletrabajo	26
2.2.5 Ventajas y Desventajas del Teletrabajo	27
2.3 Productividad	30
2.3.1 Origen de la Productividad	30
2.3.2 Definición de Productividad.....	30
2.3.3 Modelos y Teorías de Medición de la Productividad.....	32
2.4 Resumen del Capítulo	33
2.5 Conclusiones del Capítulo.....	34
Capítulo III: Metodología	35
3.1 Diseño de la Investigación	35
3.2 Preguntas e Hipótesis de la Investigación.....	36
3.2.1 Pregunta General de la Investigación.....	36
3.2.2 Preguntas Específicas de la Investigación	36
3.2.3 Hipótesis General de la Investigación.....	36
3.2.4 Hipótesis Específicas de la Investigación	37
3.3 Población y Participantes	37
3.4 Información sobre el Consentimiento	38
3.5 Marco del Muestreo	38
3.6 Confidencialidad	39
3.7 Instrumentación.....	39
3.8 Recopilación de Datos.....	41
3.9 Análisis de Datos.....	42

3.10 Validez y Confiabilidad	42
3.11 Resumen del Capítulo	44
Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados de la Investigación.....	45
4.1 Prueba de Normalidad.....	45
4.2 Estadísticos Descriptivos.....	46
4.2.1 Estadístico Descriptivo de la Variable Teletrabajo	46
4.2.2 Estadístico Descriptivo de la Variable Productividad	50
4.3 Análisis de las Correlaciones	52
4.3.1 Correlación entre el Teletrabajo y la Productividad	53
4.3.2 Correlaciones entre el Teletrabajo y las Dimensiones de la Productividad (Prueba de Kolmogorov-Smirnov)	55
4.3.3 Correlación entre el Teletrabajo y las Dimensiones de la Productividad (Coeficiente Rho de Spearman)	55
4.3.4 Comprobación de las Hipótesis Específicas de la Investigación	59
4.4 Análisis Inferencial del Modelo Propuesto	60
4.4.1 Modelamiento de Ecuaciones Estructurales (SEM)	60
4.4.2 Prueba de Hipótesis de Investigación	66
Capítulo V: Discusión de los Resultados.....	69
5.1 Discusión de los Resultados de los Estadísticos Descriptivos	69
5.2 Discusión de los Resultados de las Correlaciones	71
Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones	74
6.1 Conclusiones	74
6.2 Recomendaciones.....	76
6.2.1 Recomendaciones para la Empresa	76
6.2.2 Recomendaciones Futuras Investigaciones	77

6.2.3 Recomendaciones Prácticas	78
Referencias.....	79
Apéndice A: Consentimiento Informado.....	94
Apéndice B: Cuestionario para Medir el Teletrabajo	95
Apéndice C: Cuestionario para Medir la Productividad	97
Apéndice D: Validación del Instrumento por Juicio de Expertos.....	99
Apéndice E: Confiabilidad de los Ítems y Dimensiones del Teletrabajo	126
Apéndice F: Confiabilidad de los Ítems y Dimensiones de la Productividad.....	128
Apéndice G: Estadísticos Descriptivos.....	130



Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Mapa de Revisión de la Literatura sobre el Teletrabajo</i>	21
Tabla 2 <i>Mapa de Revisión de la Literatura sobre la Productividad</i>	22
Tabla 3 <i>Definiciones del Teletrabajo</i>	25
Tabla 4 <i>Tipos de Teletrabajo</i>	26
Tabla 5 <i>Ventajas y Desventajas del Teletrabajo</i>	29
Tabla 6 <i>Definiciones de Productividad</i>	31
Tabla 7 <i>Dimensiones e Indicadores de la Variable Teletrabajo</i>	40
Tabla 8 <i>Dimensiones e Indicadores de la Variable Productividad</i>	41
Tabla 9 <i>Expertos Especialistas Validadores de los Instrumentos de Recolección de Datos</i>	42
Tabla 10 <i>Resumen de Procesamiento de los Casos</i>	43
Tabla 11 <i>Estadística de Confiabilidad</i>	44
Tabla 12 <i>Prueba de Normalidad</i>	46
Tabla 13 <i>Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Mejora en la Economía</i>	47
Tabla 14 <i>Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Reducción del Estrés Laboral</i>	47
Tabla 15 <i>Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Motivación y Satisfacción</i>	48
Tabla 16 <i>Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Conciliación de Vida Laboral y Familiar</i>	49
Tabla 17 <i>Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Formación en TIC</i>	49

Tabla 18 <i>Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Motivación Laboral.....</i>	50
Tabla 19 <i>Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Satisfacción Laboral.....</i>	50
Tabla 20 <i>Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Competencias Laborales.....</i>	51
Tabla 21 <i>Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Trabajo en Equipo.....</i>	51
Tabla 22 <i>Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Clima Organizacional.....</i>	52
Tabla 23 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Teletrabajo.....</i>	53
Tabla 24 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Productividad.....</i>	54
Tabla 25 <i>Coefficiente Rho de Spearman para la Comprobación de la Correlación entre el Teletrabajo y la Productividad.....</i>	54
Tabla 26 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Teletrabajo y las Dimensiones de la Productividad.....</i>	55
Tabla 27 <i>Coefficiente Rho de Spearman para la Comprobación de la Correlación entre el Teletrabajo y las Dimensiones de la Productividad.....</i>	56
Tabla 28 <i>Indicadores de Convergencia y Validez del Modelo Propuesto.....</i>	62
Tabla 29 <i>Resumen de los Resultados Obtenidos y la Prueba de Hipótesis.....</i>	65
Tabla G1 <i>Respuestas del Ítem 01 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	130
Tabla G2 <i>Respuestas del Ítem 02 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	131
Tabla G3 <i>Respuestas del Ítem 03 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	132
Tabla G4 <i>Respuestas del Ítem 04 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	133
Tabla G5 <i>Respuestas del Ítem 05 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	134

Tabla G6 <i>Respuestas del Ítem 06 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	135
Tabla G7 <i>Respuestas del Ítem 07 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	136
Tabla G8 <i>Respuestas del Ítem 08 del Cuestionario Aplicado para - Teletrabajo</i>	137
Tabla G9 <i>Respuestas del Ítem 09 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	138
Tabla G10 <i>Respuestas del Ítem 10 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	139
Tabla G11 <i>Respuestas del Ítem 11 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	140
Tabla G12 <i>Respuestas del Ítem 12 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	141
Tabla G13 <i>Respuestas del Ítem 13 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	142
Tabla G14 <i>Respuestas del Ítem 14 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	143
Tabla G15 <i>Respuestas del Ítem 15 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	144
Tabla G16 <i>Respuestas del Ítem 16 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	145
Tabla G17 <i>Respuestas del Ítem 17 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	146
Tabla G18 <i>Respuestas del Ítem 18 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	147
Tabla G19 <i>Respuestas del Ítem 19 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	148
Tabla G20 <i>Respuestas del Ítem 20 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	149
Tabla G21 <i>Respuestas del Ítem 21 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	150
Tabla G22 <i>Respuestas del Ítem 22 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	151
Tabla G23 <i>Respuestas del Ítem 23 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	152
Tabla G24 <i>Respuestas del Ítem 24 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	153
Tabla G25 <i>Respuestas del Ítem 25 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo</i>	154
Tabla G26 <i>Respuestas del Ítem 01 del Cuestionario Aplicado - Productividad</i>	155
Tabla G27 <i>Respuestas del Ítem 02 del Cuestionario Aplicado - Productividad</i>	156
Tabla G28 <i>Respuestas del Ítem 03 del Cuestionario Aplicado - Productividad</i>	157
Tabla G29 <i>Respuestas del Ítem 04 del Cuestionario Aplicado - Productividad</i>	158
Tabla G30 <i>Respuestas del Ítem 05 del Cuestionario Aplicado - Productividad</i>	159

Tabla G31	<i>Respuestas del Ítem 06 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	160
Tabla G32	<i>Respuestas del Ítem 07 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	161
Tabla G33	<i>Respuestas del Ítem 08 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	162
Tabla G34	<i>Respuestas del Ítem 09 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	163
Tabla G35	<i>Respuestas del Ítem 10 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	164
Tabla G36	<i>Respuestas del Ítem 11 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	165
Tabla G37	<i>Respuestas del Ítem 12 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	166
Tabla G38	<i>Respuestas del Ítem 13 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	167
Tabla G39	<i>Respuestas del Ítem 14 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	168
Tabla G40	<i>Respuestas del Ítem 15 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	169
Tabla G41	<i>Respuestas del Ítem 16 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	170
Tabla G42	<i>Respuestas del Ítem 17 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	171
Tabla G43	<i>Respuestas del Ítem 18 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	172
Tabla G44	<i>Respuestas del Ítem 19 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	173
Tabla G45	<i>Respuestas del Ítem 20 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	174
Tabla G46	<i>Respuestas del Ítem 21 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	175
Tabla G47	<i>Respuestas del Ítem 22 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	176
Tabla G48	<i>Respuestas del Ítem 23 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	177
Tabla G49	<i>Respuestas del Ítem 24 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	178
Tabla G50	<i>Respuestas del Ítem 25 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	179

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Relación entre el Teletrabajo y la Productividad y sus Dimensiones.....</i>	17
Figura 2 <i>Modelo Propuesto de Valoración.....</i>	61
Figura 3 <i>Modelo Estructural con Parámetros Estimados</i>	64
Figura G1 <i>Respuestas del Ítem 01 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	130
Figura G2 <i>Respuestas del Ítem 02 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	131
Figura G3 <i>Respuestas del Ítem 03 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	132
Figura G4 <i>Respuestas del Ítem 04 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	133
Figura G5 <i>Respuestas del Ítem 05 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	134
Figura G6 <i>Respuestas del Ítem 06 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	135
Figura G7 <i>Respuestas del Ítem 07 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	136
Figura G8 <i>Respuestas del Ítem 08 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	137
Figura G9 <i>Respuestas del Ítem 09 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	138
Figura G10 <i>Respuestas del Ítem 10 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	139
Figura G11 <i>Respuestas del Ítem 11 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	140
Figura G12 <i>Respuestas del Ítem 12 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	141
Figura G13 <i>Respuestas del Ítem 13 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	142
Figura G14 <i>Respuestas del Ítem 14 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	143
Figura G15 <i>Respuestas del Ítem 15 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	144
Figura G16 <i>Respuestas del Ítem 16 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	145
Figura G17 <i>Respuestas del Ítem 17 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	146
Figura G18 <i>Respuestas del Ítem 18 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	147
Figura G19 <i>Respuestas del Ítem 19 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.. ..</i>	148
Figura G20 <i>Respuestas del Ítem 20 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	149
Figura G21 <i>Respuestas del Ítem 21 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	150

Figura G22 <i>Respuestas del Ítem 22 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo..</i>	151
Figura G23 <i>Respuestas del Ítem 23 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	152
Figura G24 <i>Respuestas del Ítem 24 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	153
Figura G25 <i>Respuestas del Ítem 25 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo.....</i>	154
Figura G26 <i>Respuestas del Ítem 01 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	155
Figura G27 <i>Respuestas del Ítem 02 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	156
Figura G28 <i>Respuestas del Ítem 03 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	157
Figura G29 <i>Respuestas del Ítem 04 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	158
Figura G30 <i>Respuestas del Ítem 05 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	159
Figura G31 <i>Respuestas del Ítem 06 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	160
Figura G32 <i>Respuestas del Ítem 07 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	161
Figura G33 <i>Respuestas del Ítem 08 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	162
Figura G34 <i>Respuestas del Ítem 09 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	163
Figura G35 <i>Respuestas del Ítem 10 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	164
Figura G36 <i>Respuestas del Ítem 11 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	165
Figura G37 <i>Respuestas del Ítem 12 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	166
Figura G38 <i>Respuestas del Ítem 13 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	167
Figura G39 <i>Respuestas del Ítem 14 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	168
Figura G40 <i>Respuestas del Ítem 15 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	169
Figura G41 <i>Respuestas del Ítem 16 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	170
Figura G42 <i>Respuestas del Ítem 17 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	171
Figura G43 <i>Respuestas del Ítem 18 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	172
Figura G44 <i>Respuestas del Ítem 19 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	173
Figura G45 <i>Respuestas del Ítem 20 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	174
Figura G46 <i>Respuestas del Ítem 21 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	175

Figura G47 <i>Respuestas del Ítem 22 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	176
Figura G48 <i>Respuestas del Ítem 23 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	177
Figura G49 <i>Respuestas del Ítem 24 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	178
Figura G50 <i>Respuestas del Ítem 25 del Cuestionario Aplicado - Productividad.....</i>	179



Capítulo I: Introducción

1.1 Antecedentes

Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe & Oficina para el Cono Sur de América Latina de la Organización Internacional del Trabajo (2021) las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) han permitido que revolucione no solo la forma de vida cotidiana, sino también la forma de trabajo permitiendo que las personas se puedan comunicar con sus líderes y su equipo de trabajo, sin importar que se comparta el mismo espacio físico de trabajo. Con la ayuda de la tecnología y una adecuada infraestructura, el teletrabajo se convirtió en una nueva opción de trabajo que varias empresas implementan en todo el mundo a lo largo de los años, siendo que, en Holanda, cerca del 15% de su población teletrabaja previamente al Covid-19, convirtiéndolo en el líder del teletrabajo (Nuño, 2020).

Por su parte, en América Latina, la cantidad de teletrabajadores antes del Covid-19 era inferior al 3%; sin embargo, la situación cambiaría drásticamente la segunda semana de marzo de 2020, cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) solicitó a los gobiernos de todo el mundo prepararse para afrontar una emergencia de salud pública cumpliendo medidas radicales, como el confinamiento. Debido a esta medida, miles de personas tuvieron que quedarse en casa y empezar a adaptarse al teletrabajo, en cuanto sus actividades les permitieran (OMS, 2020). Por tanto, el teletrabajo se vio impulsado por la pandemia y así se forzó la digitalización de miles de empresas a nivel global, además de la adopción de esta nueva modalidad de trabajo para hacerle frente a la pandemia y a la afectación de las actividades económicas, y según la Organización de las Naciones Unidas (2022) se llegó a sumar los 23 millones de personas teletrabajando, alcanzando entre 20% y 30% de los trabajadores de América Latina.

El teletrabajo ha sido una de las actividades más relevantes durante el contexto de la pandemia, ya que muchas empresas tuvieron que implementar este sistema de trabajo para

continuar con sus operaciones. En este contexto, surgen diversos estudios acerca del teletrabajo, en las que se discute, el tema del horario de trabajo, el equilibrio personal y profesional y sobre la productividad, siendo esta última de relevancia para la investigación. Sobre la productividad, la eficacia del teletrabajo se verá influenciado por diversos factores, desde la agilidad de los sistemas de información, los sistemas de comunicación en la empresa, el *mindset* o cultura corporativa y la capacidad de los líderes para apoyar a los miembros de su equipo (Ripani, 2020). Sobre el teletrabajo diversas investigaciones han concluido en que su influencia es positiva en las personas, en su nivel de eficiencia, motivación y conocimiento, así como en la reducción de costos de la organización. Sin embargo, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2020) es importante una adecuada infraestructura de las TIC's, cuyo rol es fundamental para el desarrollo del teletrabajo.

Por su parte, Andrade et al. (2022) presentaron su investigación titulada “Influencia del teletrabajo y de los controles gerenciales en la congruencia de los objetivos de funcionarios públicos”, cuyo objetivo principal fue analizar y estudiar la influencia e impacto del teletrabajo y de los sistemas de control gerencial en la congruencia de los objetivos de funcionarios públicos del sistema de justicia brasileño. La metodología empleada para lograr sus propósitos se basó en aplicar un cuestionario / encuesta a 468 empleados del Ministerio Público Federal, cuyos resultados fueron analizados por medio de un modelo de ecuación estructural. Los autores concluyeron que la eficiencia del teletrabajo y de los controles personales muestran una relación positiva, lo cual parece indicar que mientras mejor sea la percepción de la eficiencia en la realización de tareas por medio del teletrabajo, más empleados se sentirán alineados con los objetivos organizacionales.

Del mismo modo, Popaitoon (2022) realizó su estudio denominado “Diseño de trabajo integrador para el desarrollo de teletrabajo: lecciones aprendidas a causa de la última

pandemia por el Covid-19 en Tailandia”, el cual tuvo como objetivo primordial identificar un diseño de trabajo efectivo para el desarrollo del teletrabajo en Tailandia, por medio del estudio de la influencia en el compromiso y estrés laboral de los requerimientos y recursos del trabajo en tres áreas específicas: ocupación, social y contextual. La metodología de investigación giró en torno a la aplicación de una encuesta digital a 1,052 teletrabajadores de alta intensidad, cuyos resultados fueron analizados por medio de un modelo comparaciones anidadas y pruebas de diferencia de chi-cuadrado. A raíz de los hallazgos, se concluyó que cada una de las áreas del trabajo analizadas proveen información reveladora sobre los resultados de los empleados, de tal manera que se pudo determinar que la armonía entre el apoyo de los supervisores y la autonomía laboral mejora los niveles de compromiso laboral, mientras que la excesiva supervisión y las fallas de comunicación generan un efecto contrario en el compromiso laboral.

De igual manera, Magnier-Watanabe et al. (2022) realizaron un estudio denominado “Covid-19 y teletrabajo obligatorio desde casa en Japón: Haciendo un balance para mejorar la satisfacción y el desempeño laboral”, y se plantearon como objetivo principal examinar las actitudes y prácticas con respecto a la pandemia por el Covid-19, además de los efectos del teletrabajo obligatorio desde casa originado por el estado de emergencia decretado en Japón en el 2020. La metodología de investigación estuvo basada en la aplicación de una encuesta virtual a distancia a 400 empleados casados en los que se evaluó de forma retrospectiva los cambios que experimentaron en su vida laboral, bienestar subjetivo, conflicto trabajo-familia y desempeño laboral antes y durante la pandemia en tres prefecturas cercanas de Japón. Los investigadores concluyeron que los empleados encuestados aseguraron sentirse ansiosos y haber aplicado al pie de la letra las recomendaciones higiénicas del gobierno japonés, aunque la mayoría manifestó satisfacción por tener la posibilidad de trabajar desde casa y se

mostraron deseosos de poder continuar trabajando parcialmente desde sus hogares al culminar la pandemia.

Otra investigación por resaltar fue la efectuada por Haider e Iqbal (2021) titulada “La prevalencia del teletrabajo bajo el Covid-19 en Canadá”, en la cual se trazaron el objetivo de estudiar los factores determinantes del teletrabajo pre y post pandemia del Covid-19 en Canadá, explorando la extendida adopción de esta práctica a través de los sectores industriales, además de los impactos a largo plazo que generaría su implementación a gran escala. La metodología aplicada para lograr sus propósitos se basó en el aprovechamiento de datos recopilados por la agencia nacional de estadísticas de Canadá, los cuales fueron procesados por medio de un modelo logit binario para calcular la posibilidad de obtener resultados positivos. Los autores concluyeron que la adopción del teletrabajo llegó a su máximo apogeo durante el cuarto y quinto mes del 2020, representado por un 40% de empleados, cuando antes de la pandemia esta cifra solo alcanzaba el 12%. Además, se determinó que la mayoría de estos trabajadores formaban parte de empresas que utilizaban TIC's, y su adopción solía ser más habitual entre personas con educación universitaria.

En cuanto a la productividad cabe indicar que es la relación que existe entre la producción y los insumos requeridos para la misma. Durante los dos últimos siglos, el término productividad se ha aplicado a diversos contextos del sector económico y ha servido como una variable que rige las actividades económicas y mide la competitividad de las mismas (Tangen, 2002). Esta variable ha sido evaluada por múltiples autores entre los cuales se puede citar a Nayak et al. (2022) que en su investigación titulada “Problemas con el trabajo desde casa debido al encierro decretado por el Covid-19 en el sector de educación superior de la India y su impacto en la productividad de los empleados”, presentaron como objetivo principal comprender los impactos de los problemas relacionados con el trabajo desde casa debido al encierro decretado por el Covid-19 en la productividad del profesorado.

Se trató de una investigación cuantitativa, basada en la información recolectada de 215 profesores pertenecientes a los institutos de educación nivel superior del país de la India, y se empleó un análisis de correlación y regresión jerárquica para analizar los datos. Los autores concluyeron que la enseñanza en línea, la falta de aceptación tecnológica, el mal clima laboral y una deficiente distribución de tiempos entre la vida personal y el trabajo afectan de forma negativa la productividad de los profesores.

Asimismo, Jindal et al. (2022) en su trabajo de investigación denominado “¿Cómo el compromiso y la autonomía laboral afectan la realización de tareas y la productividad? Un análisis en un fabricante indio”, determinaron como objetivo primordial examinar los efectos interactivos del compromiso y la autonomía laboral en el mejoramiento del comportamiento durante la realización de tareas y la productividad. Con respecto a la metodología, se recolectó la información aplicando una encuesta en línea a 320 trabajadores / colaboradores de una empresa manufacturera de la India y esta información fue analizada por medio de un modelo de ecuación estructural. Los investigadores concluyeron que el nivel de realización de tareas es más alto cuando el compromiso y la autonomía laboral son altos. Además, la realización de tareas sirve como factor mediador en la interacción entre el compromiso y la autonomía, impactando en el desempeño percibido y el desempeño contextual.

Al mismo tiempo, Matagi et al. (2022) en su investigación titulada “Edad, participación en el trabajo y satisfacción laboral como predictores de la productividad laboral de empleados locales del gobierno de Uganda”, se plantearon como objetivo o meta general establecer la relación existente que hay entre la edad, participación en el trabajo, satisfacción y productividad laboral de jefes de sub condados en el gobierno local de Uganda. En cuanto a la metodología, se aplicó una encuesta transversal a 320 jefes de sub condado, seleccionados por medio de un muestreo aleatorio estratificado de etapas múltiples y se efectuó el análisis de los resultados a través del *software* de modelado de ecuaciones IBM SPSS-AMOS. Los

investigadores concluyeron que se presenta una relación significativa positiva entre los factores de la edad y la participación en el trabajo, entre la participación en el trabajo y la satisfacción laboral, y entre la participación en el trabajo y la productividad laboral. Asimismo, no se identificaron relaciones notorias importantes entre la edad y las demás variables.

Por último, Han et al. (2021) realizaron un estudio denominado “El papel mediador del aprendizaje informal en la productividad laboral: El sistema dual trabajo-aprendizaje en Corea del Sur”, cuyo objetivo primordial consistió en investigar el vínculo entre el aprendizaje informal y la productividad laboral de los empleados y determinar si el aprendizaje informal sirve como factor mediador entre la autoeficacia, las características del trabajo, la confianza y el desempeño. En cuanto a la metodología, se obtuvieron datos provenientes de 294 trabajadores de empresas de Corea del Sur que aplican el sistema dual trabajo-aprendizaje, cuya información fue analizada por medio de un modelo de ecuación estructural. Los investigadores concluyeron que las características del trabajo y la confianza se relacionan positivamente con el aprendizaje informal y que las características del trabajo se vinculan positivamente con la productividad laboral.

En este punto es indispensable manifestar que específicamente las diferentes empresas del sector minero en el Perú han tenido que adoptar el teletrabajo como una opción para seguir desarrollando sus operaciones tanto en las actividades principales como las de apoyo o soporte (administrativos). Cabe resaltar que, por la naturaleza del sector de negocio, las operaciones mineras tienen dos tipos de trabajadores, un grupo de profesionales que trabaja *in situ*, muchas de las veces, en zonas remotas o bastante alejadas de las ciudades y otra parte de trabajadores, quienes trabajan en las oficinas, que son los que cubren las otras operaciones de la empresa y dan soporte a las diferentes áreas. Para este último grupo de trabajadores, migrar

hacia el teletrabajo ha sido más fácil, dado que su nivel de operatividad no tiene dependencia con el lugar físico de trabajo, como sí lo es, en el primer grupo de empleados (Cruz, 2021).

Se debe resaltar que la última pandemia del Covid-19 aceleró la digitalización y automatización en el sector minero con el propósito de favorecer y contribuir a que más actividades puedan realizarse de forma remota, esto debido a los avances tecnológicos aplicados en dicho sector (Pedraza, 2020). De parte del sector minero, la posición hacia el trabajo remoto ha sido positivo según el representante de la empresa Nexa, Gustavo Cicilini como se citó en Bnamericas (2021): “Para construir la minería del futuro, es necesario tener una gestión más humana y colaborativa, a través de un modelo de trabajo flexible” (p. 1). Además, de acuerdo con Cruz (2021) un estudio reciente del World Economic Forum (WEF) concluyó que el 95% de las compañías dedicadas al sector minero que forman parte del estudio están adoptando medidas para crear más oportunidades de teletrabajo y más del 80% de los trabajadores del sector tiene la disponibilidad de aceptar estos cambios, por lo que se da un buen ambiente de trabajo.

Resulta significativo recalcar que el sector minería es considerado como uno de los sectores económicos de mayor relevancia e importancia en el país, representando más del 60% del valor de las exportaciones totales del país según lo indicado por el Banco Central de Reserva del Perú (2019). Siendo éste una sección económica tan relevante, que el objetivo principal de la actual investigación es conocer la relación o vínculo entre el teletrabajo y la productividad de los propios trabajadores de actividades de apoyo o soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco. Se reconoce que, en la actualidad, existen algunas investigaciones que se refieren a la correlación o dependencia que existe entre el teletrabajo y la productividad y otras variables que abordan el trabajo a distancia. Entre estas se encuentra a nivel nacional, aquella desarrollada por Ramírez (2014) que en su estudio “Propuesta de plan de teletrabajo para entidades públicas en la ciudad de Lima” hizo mención a la

vinculación que existe entre el teletrabajo, la productividad y competitividad, en una propuesta para llevar a los trabajadores públicos a una modalidad de teletrabajo, entendiendo que esta dinámica guarda relación con el incremento de la eficiencia y su implementación generará beneficios para la competitividad de las instituciones, así como sus trabajadores en general.

Mientras tanto, Eugenio & Toyama (2018) presentaron un estudio cuyo objetivo fue establecer si la felicidad tiene influencia sobre la productividad de los trabajadores, indicaron que la felicidad no tiene influencia significativa en la productividad de la empresa. Siendo importante considerar la correlación o dependencia que puede haber entre el teletrabajo y la productividad y ésta no recibir una influencia positiva directa. Por otro lado, a través de la experiencia, la Compañía Minera Antamina (2020) enfatizó la situación del teletrabajo en la empresa; en particular, que actualmente las operaciones de telecomunicaciones de la empresa minera minimizan la cantidad de trabajadores en el área de operación. Todo ello para establecer nuevas condiciones de distanciamiento físico, pues para la implementación del teletrabajo de forma efectiva y exitosa se debe tener un espíritu de innovación tecnológica y trabajo en equipo. Según la Compañía Minera Antamina (2020) la empresa desarrolla, junto a su experiencia previa en sistemas y redes de comunicación, principios o fundamentos de seguridad en redes, optimización de dispositivos, entre otros.

Por su parte, Pacheco (2021) presentó su investigación para determinar el impacto del teletrabajo en la productividad del colaborador en los principales operadores turísticos y/o logísticos receptivos peruanos, en el periodo 2019-2021. Fue un estudio cuantitativo y aplicando un diseño no experimental y, a su vez, correlacional – causal. La autora concluyó que se da una correlación entre el teletrabajo y la productividad, dado que las variables tienen una correlación y vinculación positiva y significativa.

Igualmente, Huamán (2021) efectuó un estudio para hallar si el teletrabajo impacta en la productividad y fue una investigación de tipo aplicada, cuantitativa y no experimental transversal correlacional causal. Con los resultados obtenidos, el autor pudo concluir que el teletrabajo sí influye e impacta de manera importante en la productividad del personal que labora en las empresas.

A nivel internacional, Acosta (2018) desarrolló su trabajo de investigación con la finalidad de conocer la percepción de los colaboradores del sector público en Medellín, Colombia, así como la de sus familiares, líderes, compañeros de trabajo y entre otros frente a la relación teletrabajo y productividad laboral. Metodológicamente, la investigación fue de carácter cualitativa, exploratoria y descriptiva. Los resultados fueron que referente a la percepción del desempeño existe una homogeneidad del cien por ciento (100%) que los líderes consideran que los teletrabajadores son más eficientes en las actividades que se les encargan. De esta manera, se concluyó que todos los actores afirman que el desempeño, rendimiento, eficiencia y eficacia se incrementan cuando hacen parte de la modalidad de trabajo de forma remota.

Por su parte, Juárez et al. (2021) realizaron un artículo titulado “Teletrabajo y productividad en trabajadores del conocimiento”, cuyo objetivo central fue determinar cómo diversos factores impactan sobre la productividad. La metodología utilizada fue documental y de campo, correlacional, cuantitativo, y transeccional. Los resultados reflejaron que tanto el tiempo laboral como la infraestructura tecnológica y el conocimiento tecnológico tienen influencia sobre la productividad del teletrabajador. Se concluyó que, considerando la manera de percibir los estímulos de los representantes de las organizaciones analizadas, la infraestructura tecnológica, el conocimiento tecnológico y el tiempo laboral son las variables de mayor impacto sobre la productividad.

Siguiendo esta temática, Ulate (2020) desarrolló su propia investigación cuyo objetivo central fue analizar cómo afecta o impacta el teletrabajo en la calidad de los deberes laborales de los empleados y cómo afecta a la productividad de las empresas que lo implementan o lo utilizan. La metodología utilizada fue bibliográfica y descriptiva y se llegó a la conclusión final de que el trabajo de forma remota sí es efectivo tomando en cuenta la satisfacción laboral sólo cuando el teletrabajador se comprometa con la organización y sus respectivos objetivos laborales.

Del mismo modo, Guayasamín (2021) realizó una investigación con el propósito de encontrar la incidencia del trabajo remoto en la productividad laboral. Metodológicamente, fue una investigación con enfoque u orientación de tipo cuantitativo, descriptiva, transversal y correlacional. Metodológicamente, la investigación fue de campo y documental - bibliográfica. El autor concluyó que sí se produce una relación estadísticamente directa entre el teletrabajo y la productividad laboral y que por la pandemia última del Covid-19 hizo posible la expansión y crecimiento del teletrabajo como nueva modalidad.

Por último, Rodríguez (2021) efectuó una investigación titulada cuyo objetivo general fue estudiar el teletrabajo en tiempos de pandemia para identificar los aspectos más relevantes. La metodología fue descriptiva, analítica y teórica y los resultados mostraron que el aumento del teletrabajo está aconteciendo de forma súbita, por lo que ha comprometido que las industrias dupliquen sus esfuerzos para estar en la loma de los requerimientos actuales. Se concluyó que en Colombia la Ley 1221 de 2008, y el Libro Blanco: el ABC del teletrabajo en Colombia delimitan y definen el carácter del teletrabajo.

De estas investigaciones, se puede evidenciar la existencia de una correlación o impacto entre el teletrabajo y la productividad, el teletrabajo es un factor positivo en la influencia de la productividad. Sin embargo, existen diversos factores que van a ser importantes cumplir como la infraestructura de la tecnología, conocimiento, compromiso por

parte de los trabajadores y conseguir un buen equilibrio entre los aspectos de la vida personal y laboral para garantizar la satisfacción y superación laboral que repercute directamente con la productividad. Asimismo, el teletrabajo también tiene un impacto sobre el medio ambiente, ya que a la hora de trabajar desde su propio domicilio el colaborador ya no va a tener que desplazarse hasta su centro de labores; esto conlleva a no realizar más emisiones de carbono; punto muy delicado, hoy en día, con el calentamiento global que afecta a las personas.

Sin embargo, y a pesar de los estudios revisados anteriormente, no se encontraron muchas investigaciones aplicadas a empresas del sector minero y tampoco focalizados en un caso peruano, es por ello que esta investigación posee como objetivo general desarrollar una herramienta que sirva de guía para las empresas mineras peruanas, es decir, que sea un instrumento que sirva como factor para tomar decisiones en la implementación y llevar a cabo el trabajo remoto en este grupo de trabajadores.

1.2 Problema de Investigación

Hoy en día, las actividades empresariales han tenido que adaptarse a nuevas realidades de acuerdo al propio ritmo organizacional y por el Covid-19, motivo por el cual existen nuevas demandas que de cierto modo solicitan y / o demandan planteamientos diferentes en las estructuras de organización del trabajo y la producción (Juárez et al., 2021). Fue así que para darle solución a la situación de confinamiento obligatorio y tomar las precauciones para detener la cantidad de contagios por la mencionada enfermedad, en las empresas mineras se empezó a aplicar el teletrabajo como una alternativa para que los trabajadores se pudieran quedar en casa sin descuidar sus deberes y ser productivos con los mismos. Consecuentemente, se busca obtener la respuesta en la presente investigación de esta interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco en el año 2021? Por lo que se busca saber de qué manera el teletrabajo les permite a

los trabajadores tener una mejor productividad asumiendo las dimensiones de satisfacción laboral, competencias / habilidades laborales, motivación laboral, trabajo en equipo y clima del entorno organizacional. Todo ello teniendo en cuenta que las empresas mineras peruanas han tenido que adaptarse a nuevos cambios debido a la situación por el Covid-19 y se ha aumentado la velocidad del proceso de digitalización y transformación tecnológica.

Asimismo, la implementación del teletrabajo a nivel global se ha convertido en una herramienta que hace posible la reducción significativa de costos en la actividad productiva, sustentando aún más la necesidad de evaluar estas variables a través del presente estudio en una empresa del sector de la minería formal como lo es la compañía Minera Chinalco.

1.3 Propósito de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco, 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.
- Determinar la relación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.
- Determinar la relación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

- Determinar la relación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.
- Determinar la relación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis General

- Existe relación positiva entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

1.4.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

- Existe relación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

Es importante indicar la base teórica que ha permitido que cada hipótesis sea planteada de la siguiente manera:

- Existe relación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la variable productividad: Moirano et al. (2021); Elespuru e Ipanaque (2020); Moreno (2022); Montalvo (2020); Fretel et al. (2022); Huamán (2021).
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral como dimensión de la variable productividad: Ulate (2020); Verdú (2019); Sucapuca et al. (2022); Guayacán et al. (2022); León y Gómez (2022); Huamán (2021).
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la variable productividad: Ladino (2019); Quaglia y Gutiérrez (2020); Ortiz et al. (2021) y Huamán (2021).
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la variable productividad: Camacho (2021); Soto (2020); Sánchez (2021); y Huamán (2021).
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la variable productividad: Dávila et al. (2022); Álvarez y Deceno (2022); Cedeño y Intriago (2022); y Huamán (2021).

1.5 Significancia o Justificación de la Investigación

1.5.1 Justificación Teórica

Esta investigación se enfocará en determinar la relación que existe entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la Minera Chinalco; la cual permitirá hacer recomendaciones para la administración de las

compañías mineras, como en los planes de mediación, organización laboral y en las TIC's a aplicar. El presente proyecto llevará a desarrollar una mejor gestión del teletrabajo, la misma que puede representar un elemento fundamental para aumentar y, por ende, incrementar la productividad de empresas mineras en el Perú.

En base a ello, el origen y beneficio de su estudio se debe a la necesidad de tener un capital humano competente, motivado, vehemente, predispuesto e incondicional y también capaz de tomar decisiones rápidas para lograr ingresar al mundo del teletrabajo, demostrar a través de las herramientas TIC dominio del mismo y que son capaces de cumplir con las metas relacionadas con el objetivo de identificarse con la compañía y cumplir con las nuevas estrategias que las empresas están adoptando.

1.5.2 Justificación Metodológica

La actual investigación se enfocará en determinar la relación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la compañía Minera Chinalco; para tal efecto se utilizarán estrategias y técnicas de recolección de información como los cuestionarios o encuestas para ayudar a mejorar el teletrabajo y la productividad en estos tiempos de pandemia última del Covid-19 y por los avances tecnológicos con los que se dispone hoy en día.

1.5.3 Justificación Práctica

Este trabajo se ha puesto a orden de la comunidad científica y académica a fin de que puedan consultar la misma con la intención de ahondar en el tema abordado, como es el teletrabajo y la productividad y su respectiva relación; además, se espera que sea un recurso para futuros investigadores y lo pueda utilizar como antecedentes y para el contraste de otros hallazgos que tengan un propósito similar al estudiado. Asimismo, el resultado conseguido en esta investigación servirá como apoyo en las gerencias, departamentos, áreas de las empresas

mineras a fin de que puedan seguir con sus normas del ambiente y clima laboral y tomen las recomendaciones y/o medidas correctivas en caso sea necesario.

1.5.4 Justificación Social

Para esta investigación se vio la necesidad de tomar acciones que ayuden a la empresa Minera Chinalco y a sus trabajadores de apoyo / soporte (administrativos) que están involucrados en el sistema de teletrabajo y la productividad y proponer cambios buscando las mejoras o beneficios en las relaciones laborales y en el uso de la tecnología de cadenas de información.

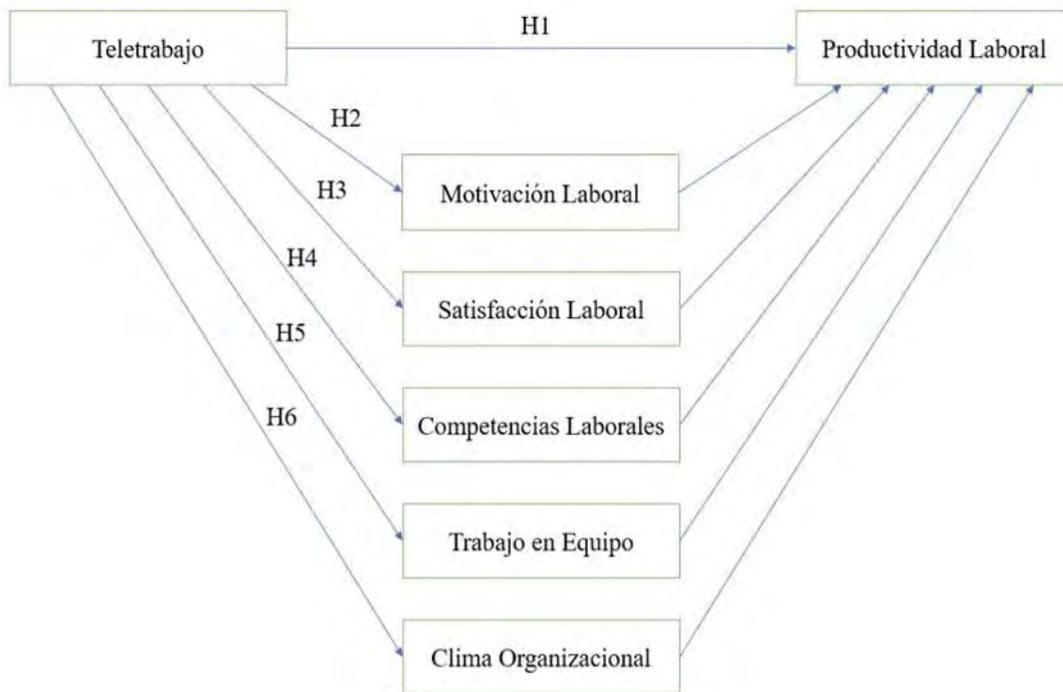
1.6 Marco Conceptual

Después de una revisión amplia y ardua de la literatura científica que se encuentra disponible respecto a la relación del teletrabajo y la productividad, se decidió establecer el siguiente marco conceptual para sustentar la investigación. Debido a que este estudio busca determinar cuál es la relación existente entre el teletrabajo y la productividad es necesario definir previamente el significado de las variables en la que está basada la investigación: (a) teletrabajo y (b) productividad.

Asimismo, la investigación seguirá un marco de investigación descriptiva, correlacional y cuantitativo. Será del tipo descriptivo, porque se aplicarán encuestas como instrumento de investigación y se analizarán los resultados. Con respecto al enfoque cuantitativo, se tiene como objetivo medir las variables en estudio y corroborar las hipótesis planteadas. En cuanto al nivel de alcance o profundidad se determinó utilizar el correlacional, ya que la investigación está orientada a determinar la relación o impacto existente entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) de la compañía Minera Chinalco; por lo cual se deberá seguir la siguiente estructura (ver Figura 1).

Figura 1

Relación entre el Teletrabajo y la Productividad y sus Dimensiones



1.7 Definición de Términos del Estudio

En las siguientes líneas, se presentan los conceptos más usados en el desarrollo de esta investigación de la presente tesis:

- **Calidad de Vida Laboral:** Define el nivel de agrado individual y profesional que las personas advierten en el cumplimiento de sus funciones y en el lugar de trabajo en el que se desenvuelven, siendo influenciado en gran medida por la relación con sus superiores, las características de su cargo, beneficios, apego por las tareas que desarrolla, su desempeño y crecimiento (Lumbreras et al., 2020).
- **Clima Organizacional:** Propiedad atribuible al ámbito interno de una empresa, percibida por los empleados en vista de que condiciona su forma de actuar y puede caracterizarse en base a un conjunto de valores influyentes en el comportamiento de una empresa (Juárez, 2012).

- **Competencias Laborales:** Se refieren a la aptitud para cumplir a cabalidad los requerimientos laborales y su correcta gestión supone emplear al máximo la sabiduría, destreza e inventiva del talento humano (Sandoval & Pernaletе, 2014).
- **Estrés Laboral:** Es el fenómeno que se manifiesta en trabajadores como respuesta ante los requerimientos y obligaciones laborales que, sumados a la falta de potestad para tomar decisiones durante el desarrollo de sus operaciones, propicia la aparición de un sentimiento de angustia (Rojas et al., 2021).
- **Motivación laboral:** Es la energía o empuje propio de cada individuo que le impulsa a desarrollar ciertas acciones, de tal manera que utiliza espontáneamente los medios físicos y psíquicos disponibles para lograr los objetivos propuestos (Macías & Vanga, 2021).
- **Productividad:** Es el proceso eficiente de utilizar el proceso de producción y mide la cantidad de recursos y productos terminados (Meller, 2019). También, la productividad puede aplicarse a una persona o a un equipo de personas y es una medida que guarda relación entre la eficacia y eficiencia con las que se desarrollan las tareas laborales en un plazo determinado; asociándolo al teletrabajo, se puede definir como el cumplimiento de los objetivos medibles en el tiempo y presupuesto asignado (Bosua et al., 2013).
- **Satisfacción Laboral:** Es la postura manifestada por un trabajador hacia las labores que desempeña, adoptada en virtud de factores relacionados con las oportunidades de desarrollo individual, ganancias que percibe, reglas corporativas, interacción con sus compañeros y superiores, facilidades para cumplir sus obligaciones y rendimiento en el desarrollo de sus funciones (Juárez, 2012).
- **Tecnología de información y comunicación (TIC):** Se refiere al empleo de tecnologías con el propósito de trabajar en otras instalaciones distintas a las del empleador y entre

estas tecnologías se pueden citar: los teléfonos inteligentes, *tablets*, y *laptops* (Eurofound & the International Labour Office, 2017).

- Teletrabajo: Es el trabajo remoto realizado fuera de las instalaciones del empleador para lo cual se emplean diferentes dispositivos (computadoras, *laptops*, teléfonos móviles, *tablet*) y se basa en el uso de las TIC's (Eurofound & the International Labour Office, 2017).
- TIC: Son instrumentos que facilitan la superación de las restricciones intelectuales de manejo y análisis de datos, siendo muy útiles para realizar estudios e investigaciones de toda índole (Aparicio & Ostos, 2018).
- Trabajo en Equipo: Es el grupo limitado de individuos con aptitudes suplementarias, implicadas en el desarrollo de un proyecto, la consecución de una meta común y un plan de trabajo, teniendo que compartir responsabilidad por las tareas a realizar (Gándara, 2014).

1.8 Limitaciones

- Las limitadas fuentes de información sobre teletrabajo y productividad en empresas mineras en el Perú.
- El contacto con los trabajadores solo fue posible a través de medios virtuales.
- La subjetividad de las respuestas por parte de los trabajadores, quienes pueden tener problemas para realizar el cuestionario de manera consciente e imparcial, por temor a la confidencialidad con su empleador.

1.9 Delimitaciones

Se pueden enumerar las delimitaciones de la investigación de esta manera: (a) no se consideró el clima laboral y el *work engagement* dentro de las variables independientes, las cuales podrían tener influencia sobre la variable dependiente; (b) la muestra contempla únicamente a trabajadores de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera

Chinalco, motivo por el cual no estaría contando con una muestra representativa de todas las empresas mineras tanto regionales como nacionales, de forma que no se podría considerar que los resultados sean extrapolables a nivel poblacional; (c) el análisis y los resultados de esta muestra del presente estudio solo podrían extrapolarse a los trabajadores de la Minera Chinalco, dado que únicamente se estudió la relación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores remotos de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa; y (d) solo se analizaron literariamente conceptos sobre el teletrabajo y a la productividad.

1.10 Resumen del Capítulo

El principal antecedente del presente estudio está dado por el Covid-19, a partir de la cual muchas empresas se vieron forzadas a establecer un modelo de teletrabajo para aquellas posiciones laborales que pudieran manejarse a distancia, por lo que se hace relevante estudiar el impacto de este nuevo modelo de trabajo en otras variables de gestión de la empresa, como por ejemplo la productividad. El presente estudio tiene como objetivo general determinar si existe una relación entre el teletrabajo y la productividad laboral de los trabajadores remotos de actividades de apoyo o soporte de la empresa Minera Chinalco; también se mostraron los problemas específicos, la justificación teórica, metodológica, práctica y social. Dentro del marco teórico se definieron los conceptos de teletrabajo y de productividad; se definieron las hipótesis, los supuestos y las limitaciones y delimitaciones referidas al presente trabajo de investigación. Metodológicamente, la investigación posee un enfoque cuantitativo y correlacional, dentro del cual se establecerá si existe alguna relación positiva entre las variables estudiadas.

Capítulo II: Revisión de la Literatura

En este segundo capítulo, se aborda la literatura a cerca de las dos variables de estudio: teletrabajo y productividad; por lo que se analizaron los contenidos sobre estas en tesis, revistas y artículos académicos, además de libros. Se organizó la información en las siguientes partes: (a) mapa de la revisión de la literatura (ver Tabla 1 y Tabla 2), (b) teletrabajo, origen, definiciones, ventajas y desventajas, condiciones, (c) productividad, origen, definiciones, modelos y teorías.

2.1 Mapa de la Revisión de la Literatura

Tabla 1

Mapa de la Revisión de la Literatura sobre el Teletrabajo

Origen del Teletrabajo	Definición del Teletrabajo	Tipos de Teletrabajo
Valencia (2018)	Harker, & MacDonnell (2012)	Organización Internacional del Trabajo (2020)
Ambrosio (2017)	Pyoria (2011)	Eurofound & the International Labour Office (2017)
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2018)	Ley 30036 (2013)	Ley 30036 (2013)
Schmidt (2020)	Guzmán & Abreo (2017)	
	Ministerio de Producción y Trabajo (2019)	
	Gómez, C. (2020)	
	Ulate (2020)	
	Medina et al. (2021)	
Condiciones para el Teletrabajo	Ventajas y Desventajas del Teletrabajo para las Organizaciones	Ventajas y Desventajas del Teletrabajo para los Trabajadores
Baruch & Nicholson (1997)	Amillano et al. (2016)	Duxbury et al. (1998)
Bloom et al. (2015)	Benjumea et al. (2016)	Igbaria & Guimaraes (1999)
	Cataño & Gómez (2014)	Organización Internacional del Trabajo (2020)
	Andersen (2021)	Fundación Transitemos (2018)
	Eurofound and the International Labour Office (2017)	Caramela (2021)
	Caramela (2021)	Velásquez & Vera (2018)
		Ortiz (1996)

Tabla 2*Mapa de la Revisión de la Literatura sobre la Productividad*

Origen de la Productividad	Definición de Productividad	Modelos y Teorías de Medición de la Productividad
Fernández y Moreno (2018)	Cequea & Rodríguez (2012)	Sumanth (1979)
Cuesta (2008)	Ma et al. (2015)	Westfall (2004)
Peters & Waterman (1982)	Suárez et al. (2017)	Morán & Menezes (2016)
Robbins & Judge (2009)	Simancas et al. (2018)	Naranjo (2009)
	Jaimes et al. (2018)	
	Zertuche & Dávila (2021)	
	Song et al. (2022)	

2.2 Teletrabajo**2.2.1 Origen del Teletrabajo**

Valencia (2018) indicó que en 1973 apareció el teletrabajo, un modo de funcionamiento creado por Jack Nilles y un grupo de científicos de la Universidad del Sur de California efectuó una investigación sobre el uso de las TIC's con el fin de solucionar los problemas que enfrentan las empresas relacionadas con la crisis del petróleo. Se comprobó que el uso de las TIC's ayuda a las organizaciones o compañías a reducir costos y contribuye con la reducción de la contaminación y polución del medio ambiente (menos emisiones de gases nocivos). La investigación de Nilles benefició al sector público y privado.

Multinacionales en Norteamérica y luego en Europa están aprovechando el teletrabajo y sopesando los beneficios que trae, a pesar de los inconvenientes de su nacimiento, provocados por la creciente competencia empresarial por la globalización económica.

En Colombia, la cantidad de trabajadores remotos aumentó de 31,553 en 2012 a 95,439 en 2016, según una encuesta a 1,740 empresas a nivel nacional (Ambrosio, 2017).

Con más detalle, las ciudades que funcionan de esta manera son Bogotá (en el año 2016: 55,948 – en el año 2018: 63,995), Medellín (en el año 2016: 25,081 – en el año 2018: 29,751) y Cali (en el año 2016: 5,723 – en el año 2018: 13,379). El teletrabajo es posible por el uso de medios de comunicación como, por ejemplo: *smartphones*, la mensajería instantánea y las videoconferencias (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2018).

Por su parte, Schmidt (2020) explicó el origen del teletrabajo, de acuerdo con este autor a finales de los años 80's cuando los teletrabajadores usaban el teléfono, fax y servicios de mensajería para comunicarse. Ya en 1995 el 9% de los colaboradores a nivel global teletrabajan desde sus hogares y un año más tarde, diversas agencias habían instalado tanto líneas telefónicas como múltiples equipos, además de pagar las tarifas de servicio mensuales a los trabajadores que trabajan a manera de teletrabajo. Para el año 2000 las computadoras, la internet y las conexiones de banda ancha hicieron que el teletrabajo sea aún más flexible (Schmidt, 2020). En el 2002, los gerentes argumentan que tienen cierta dificultad para rastrear a los trabajadores remotos, lo que pone en peligro la prolongación del teletrabajo y en el 2006, algunos estudios indican que los teletrabajadores son casi 40% más productivos que los trabajadores tradicionales. En el año 2013, se estimó que los trabajadores de Washington le han ahorrado al gobierno \$32 millones, impulsando aún más la adopción del teletrabajo. En el 2020, con el inicio de la pandemia, las empresas que no operan de esta manera se ven obligadas a participar en este sistema de trabajo remoto. Actualmente, alrededor del 80% de las organizaciones utilizan empleados para trabajar de forma remota; sin embargo, muchas personas han verificado y dicho que seguirán usando este sistema de trabajo remoto después de la pandemia.

2.2.2 Definición del Teletrabajo

A lo largo de los años, no ha habido un consenso sobre la definición de “Teletrabajo”, sin embargo, son diferentes los autores los que han investigado y analizado sobre este término, pero es a partir de la última pandemia global producto del Covid-19, que el teletrabajo se ha convertido y transformado en un tópico relevante y su investigación y análisis ha tomado más importancia, ya que es de gran interés entender todos los contextos que abordan esta modalidad de trabajo (ver Tabla 3). Es en ese sentido queda claro, que las TIC's guardan una estrecha relación con el teletrabajo y una no puede existir sin la otra, es por tal motivo que la definición de teletrabajo que se adoptará en esta investigación será la definición de Harker & MacDonnell (2012): Es la sustitución de la tecnología de comunicación por viajes relacionados con el trabajo y puede incluir trabajo remunerado desde el hogar, una oficina satélite, un centro de teletrabajo o cualquier otra estación de trabajo fuera de la oficina principal durante al menos un día por semana laboral. En este punto es importante enfatizar, que trabajar de forma computarizada, implica no solo el uso de computadoras personales, sino *laptops*, teléfonos, *smartphones*, centrales telefónicas, el uso de sistemas como intranets, extranets, *softwares* especializados, sistemas de información empresariales, e internet, así como la aplicación de otras TIC's.

2.2.3 Tipos de Teletrabajo

Para la Organización Internacional del Trabajo (2020) y para estandarizar los tipos de teletrabajo, se consideran tres modalidades de teletrabajo (Ver Tabla 4).

Tabla 3*Definiciones del Teletrabajo*

Autor	Definición
Harker, & MacDonnell (2012)	El teletrabajo se define aquí como la sustitución de la tecnología de comunicación por viajes relacionados con el trabajo y puede incluir trabajo remunerado desde el hogar, una oficina satélite, un centro de teletrabajo o cualquier otra estación de trabajo fuera de la oficina principal durante al menos un día por semana laboral.
Pyoria (2011)	Arreglos de trabajo distribuido que abarcan muchas alternativas diferentes al trabajo en la oficina tradicional, incluidos los centros de trabajo satélite y de barrio, arreglos de trabajo flexibles, oficinas genéricas (o alojamiento en hoteles).
Ley que Regula el Teletrabajo Ley 30036 (2013)	Según esta ley el teletrabajo es una modalidad especial en la cual se presta un servicio sea en una entidad pública como privada y para ello se usan las TIC's y las tecnologías de las telecomunicaciones.
Guzmán & Abreo (2017)	Es una alternativa de forma de contrato laboral, el cual busca ampliar las muestras para futuras investigaciones, así como permitir inferir en los resultados de otras poblaciones para comparar resultados. Tal adecuación de la metodología de investigación propone una política, sujeta a investigación gubernamental, para que el trabajo a distancia sea reconocido como una forma de trabajo legítima, competitiva y legítima en América Latina y el mundo.
Ministerio de Producción y Trabajo (2019)	El teletrabajo es un trabajo que se realiza fuera de la empresa con el uso de todo tipo de TIC's.
Gómez, C. (2020)	El teletrabajo es una forma de trabajo en la que un empleado realiza tareas desde una ubicación distinta a la del empleador (la sede o el centro de trabajo de una empresa independiente). El lugar de trabajo puede ser el domicilio del trabajador o cualquier otro lugar donde el trabajador pueda cumplir con los términos del contrato de trabajo
Ulate (2020)	Propuso un enfoque relacionado al bienestar laboral, por lo que explica que el teletrabajo o el trabajo a distancia es efectivo para la satisfacción laboral y cuando se incorpora a su organización significa que se siente parte de la empresa y debe tener estándares éticos y de calidad para el personal de control remoto.
Medina et al. (2021)	El teletrabajo es una oportunidad que permite el desarrollo de las habilidades de los trabajadores y gerentes remotos. En particular, se estimulan: competencias y habilidades en el área de disponibilidad de las TIC, creatividad, habilidades de gestión del tiempo, capacidad de coordinación trabajo/vida familiar, organización del trabajo, autonomía en la toma de decisiones y planificación del trabajo, calidad y eficiencia del trabajo.

Tabla 4*Tipos de Teletrabajo*

Modalidad	Uso de tecnología	Espacio
Teletrabajo regular en casa	Siempre o en su mayoría	Desde el hogar al menos varias veces al mes y en otros lugares con menos frecuencia que varias veces al mes.
Teletrabajo de alta movilidad	Siempre o en su mayoría	Al menos varias veces por semana en al menos dos lugares diferentes a los del empleador o trabajando diariamente en al menos otro lugar.
Teletrabajo ocasional	Siempre o en su mayoría	Con menos frecuencia y/o en menos lugares que los de alta TIC's

Nota. Adaptado de “Working anytime, anywhere: The effects on the world of work”, por Eurofound & the International Labour Office, 2017. (https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1658en.pdf)

Mientras tanto, la normativa peruana, según la Ley Regula el Teletrabajo (Ley 30036, 2013) existen dos modalidades de teletrabajo, que se desarrollan de la siguiente manera: (a) forma completa, en la cual el teletrabajador trabaja fuera del espacio del centro laboral o entidad pública y ocasionalmente visita las instalaciones del empleador para coordinaciones; y (b) forma mixta, a través de la cual el teletrabajador trabaja tanto en las instalaciones del empleador o entidad pública o como fuera de él. Se excluye a los casos, donde el trabajador lo hace de forma ocasional. Para los efectos de la investigación, se adoptará la modalidad de teletrabajo regular en casa, que propone la Organización Internacional del Trabajo (2020) debido a que es la modalidad que tiene mayor prevalencia en los trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera de Chinalco.

2.2.4 Condiciones para el Teletrabajo

Al abordar el teletrabajo se evidencia la estrecha o directa relación que existe con las TIC's; dado que, a mayor uso de las TIC's y la tecnología, más es impulsado y facilitado, el desarrollo del teletrabajo. Por ello, implementar una estructura tecnológica es importante para

teletrabajar, ya que la tecnología desempeña un papel protagónico en el desarrollo de este (Baruch & Nicholson, 1997). Es importante a su vez, complementar con una adecuada conexión a internet, así como un espacio separado del dormitorio para realizar teletrabajo (Bloom et al., 2015).

2.2.5 Ventajas y Desventajas del Teletrabajo

Ventajas y Desventajas para las Organizaciones. A fin de entender el contexto y el entorno del teletrabajo, es primordial realizar la revisión de las ventajas y desventajas que se supone están en las organizaciones. Ante todo, se revisarán las ventajas y al final, las desventajas. En primer lugar, la organización puede prescindir u optimizar el uso de los espacios de trabajo, alquiler de oficinas, equipo, pago de servicios, y mantenimiento, lo que lo lleva al ahorro de costos, que bien aprovechados pueden ser recursos utilizados para las operaciones (Amillano et al., 2016; Benjumea et al., 2016; Cataño & Gómez, 2014). Otra ventaja importante, es la que se enfoca en la disminución del nivel de ausentismo y tardanzas, dado que los trabajadores ya no tienen que desplazarse hasta su lugar de trabajo, pudiendo incluso trabajar enfermos. E incluso más importante, un estudio de la Universidad de Stanford evidenció que la rotación laboral y deserción de los trabajadores se redujo a la mitad cuando se ofrecía el teletrabajo como modalidad (Andersen 2021). Igualmente, tienen la posibilidad de contratar talento calificado debido a que no existen fronteras ni limitaciones, ya que amplía las posibilidades de reclutar a cualquier profesional en cualquier lugar del mundo. Al mismo tiempo, las organizaciones pueden cumplir con la contratación de personas discapacitadas o grupos vulnerables, minimizar la tasa de rotación de trabajadores, maximizar la satisfacción laboral de los empleados a partir de una mejor administración de recursos humanos, enfocados en la motivación e incentivar a los colaboradores en la línea de carrera en la empresa (Eurofound and the International Labour Office, 2017).

La implementación de las TIC's se convierte en uno de los mayores desafíos para las empresas y se vuelve necesaria para el adecuado desempeño laboral, la elección de sistemas y plataformas para llevar a cabo sus operaciones y más preocupante aún, sistemas de seguridad, procedimientos y protocolos de protección de datos y confidencialidad. Una desventaja adicional tiene que ver con la dificultad para ejercer control sobre los trabajadores y el desenvolvimiento de sus tareas, al existir mayor flexibilidad y autonomía sobre los tiempos, existe una dificultad para supervisar y sancionar posibles faltas, en ese sentido, la pérdida de comunicación o conexión profundiza los temores hacia esta modalidad. Asimismo, otro gran reto, implica la ausencia de contacto humano entre los compañeros de trabajo, que podría repercutir en el bienestar y la productividad (Caramela, 2021).

Ventajas y Desventajas del Teletrabajo para los Trabajadores. Algunos estudios reportan como factor ventajoso, que los trabajadores poseen una mayor satisfacción laboral y un mejor equilibrio entre el espacio concerniente al trabajo y al de la vida familiar (Duxbury et al., 1998; Igarria & Guimaraes, 1999). Otro factor importante es el ahorro de tiempo al no tener que desplazarse hacia un lugar de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2020) considerando el tráfico que existen en ciudades como las de Perú, donde Fundación Transitemos (2018) informó que las personas que se usan el transporte público en Lima pierden alrededor de una hora y media a una hora y 50 minutos en el tráfico, lo que suma 20 días al año. Es por ello que una de las mayores ganancias del teletrabajo es el ahorro de tiempo que repercute directamente en el nivel de ausentismo y tardanzas de una organización, así como el bienestar de un trabajador (Caramela, 2021). Asimismo, el ahorro de dinero debido a la eliminación de gastos como transporte, almuerzo, vestimenta, entre otros.

Entre las desventajas para el teletrabajo, se presenta que según la Organización Internacional del Trabajo (2020) menos del 60% de la población del mundo no se ejercita físicamente para obtener beneficios para la salud, además de que se ha aumentado el uso de

los medios de transporte “pasivos” que han disminuido la actividad física de las personas. Otros temas a considerar son el aislamiento que sufre el trabajador alejado de su entorno y espacio de trabajo, horas de trabajo extendidos y trabajar en espacios no adecuados, que repercuten en el desempeño y satisfacción laboral (Velásquez & Vera, 2018). En las siguientes líneas, en la Tabla 5 se presenta un resumen de las respectivas ventajas y desventajas del teletrabajo.

Tabla 5

Ventajas y Desventajas del Teletrabajo

Ventaja / Desventaja	Afectado	Descripción
Ventajas	Profesional	Le otorga mayor flexibilidad y autonomía, además de poder lograr la independización
	Persona	Le permite tener más tiempo con la familia y amigos, además de menores gastos de transporte y vestimenta
	Empresa	Le permite tener más productividad, menos ausentismo y ahorrar en gastos por espacios e instalaciones
	Comunidad	Hace posible el desarrollo local y regional, además a través el teletrabajo se pueden incorporar personas discapacitadas a trabajar; también se potencian las tecnologías
Desventaja	Profesional	En ocasiones se hace más difícil trabajar en grupo, existe cierta desvinculación con la empresa y desorientación en la gestión
	Personal	Le ocasiona sentimiento de aislamiento, problemas de socialización y complica seguir una carrera linealmente
	Empresa	Le permite tener menos control presencial, más costos de equipo, inercia operativa y dificulta trabajar en equipo
	Comunidad	Instalaciones obsoletas en el centro de las ciudades y se afecta el protagonismo sindical

Nota. Tomado de “El Teletrabajo: Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología” por F. Ortiz, 1996. McGraw-Hill Interamericana.

2.3 Productividad

2.3.1 Origen de la Productividad

Para Fernández y Moreno (2018) la primera información sobre la productividad de los trabajadores o laboral data a principios del siglo XX, y durante muchas décadas únicamente fue un término usado mayoritariamente en el ámbito de los economistas laborales. Por ello, en la década de los 70's se empezó a tener un impacto en tres niveles, como lo son: país, individuo y empresa y de acuerdo evolucionen las organizaciones, se van agregando factores que inciden en el resultado de la productividad. Se empezó a estudiar la productividad del trabajo en la obra cumbre de Carlos Marx en 1965 al asociarla con la eficiencia del desempeño humano o del trabajo de los empleados; y fue desde que se estableció el capitalismo y hasta el proyecto socialista, que se vinculó a la productividad laboral con el devenir y existencia social, convirtiéndose en una tarea ineludible para los profesionales o gestores de las organizaciones laborales (Cuesta, 2008).

Ya para mediados de los 80's, se tomó en cuenta que la productividad laboral tenía un enfoque sistémico, además las personas sí tenían influencia sobre ésta, es decir, el comportamiento del individuo de cierta manera afectaba su productividad, por lo que se encuentran inmersos algunos procesos psicológicos y psicosociales (Peters & Waterman, 1982). Precisamente, años más tarde, Robbins y Judge (2009) determinaron que dichos procesos tienen una influencia significativa en el desempeño de los seres humanos y de los equipos de trabajo de una compañía; por lo que se hablaba de la productividad del grupo o colectivo.

2.3.2 Definición de Productividad

No existe hasta el momento una única definición de productividad, motivo por el cual se revisan las definiciones de diversos autores a continuación (ver Tabla 6) y precisamente a través de los años se ha dado un debate acerca de la definición y aplicación de la

productividad, llegando incluso a confundir el término productividad con el de producción. Sin embargo, tras la revisión de los autores, se observa que la productividad de los colaboradores se asocia con su actitud o elemento clave para lograr las metas planteadas por las empresas, además de la mejora en el desempeño económico y cuánto dure en el tiempo, motivo por el cual se debe tratar sobre la calidad del recurso humano, además de los sistemas de trabajo y la cultura de las organizaciones.

Tabla 6

Definiciones de Productividad

Autor	Definición
Cequea & Rodríguez (2012)	La productividad laboral es un constructo que surge como cuando se articulan armónicamente la tecnología, la empresa y el personal para lograr los objetivos propuestos.
Ma et al. (2015)	La productividad laboral se considera un indicador eficaz de la eficiencia de las actividades de la industria.
Suárez et al. (2017)	La productividad es el resultado de cómo influyen los factores sobre el comportamiento del personal en una organización, considerando que el recurso humano se encuentra incidido por factores psicológicos.
Simancas et al. (2018)	La productividad laboral es aquella que aumenta cuando el empleado aprende nuevas habilidades en el trabajo mientras y adquiere habilidades de conocimiento y perfeccionamiento.
Jaimés et al. (2018)	La productividad laboral es aquella que impacta en el desempeño de las empresas además en el crecimiento económico de los países.
Zertuche & Dávila (2021)	La productividad laboral es una herramienta que posee una gran dependencia de la armonía física y psicológica del entorno en que se rodean los trabajadores.
Song et al. (2022)	La productividad laboral es la base de la competitividad empresarial y la clave para transformar el modo de crecimiento económico y promover la calidad y el desarrollo económico

2.3.3 Modelos y Teorías de Medición de la Productividad

Modelo de Productividad Total (MPT). Según Sumanth (1979) tomar en consideración sólo medidas de productividad parciales puede hacer caer en error al sobrevalorar un factor o minimizar los otros factores. De la misma manera, considerar solo medidas de productividad total podría invisibilizar áreas con baja productividad. Es así que bajo este modelo se basa en medir de forma integrada la productividad, considerando la productividad total y cinco factores parciales, enfocándose únicamente en elementos tangibles, tanto para la producción como para los insumos. En este caso la producción parcial propuesta es: insumo humano, materiales, capital, energía, e insumo “otros gastos”.

Modelo de Medición de Productividad Basado en Cuatro Factores Principales.

Una manera de evaluar el incremento de la productividad es aplicar el modelo de cuatro factores principales propuesto por Westfall (2004) quien estableció una relación directa entre las horas laboradas por el trabajador, la intensidad del esfuerzo aplicada a la tarea, la eficiencia (procesos, protocolos, tecnología, herramientas, infraestructura, entre otros) y los ajustes por condiciones externas de trabajo y las variables son:

- Cantidad de trabajo: Tiempo actual de trabajo por día, semana, mes o año.
- Intensidad del trabajo: Potencia aplicada al trabajo (cantidad de concentración o enfoque).
- Eficiencia del trabajo: Relación entre productos y mano de obra (afectada por la cantidad de tecnología de apoyo, experiencia y capacitación, organización del trabajo, etc.).
- Ajustes: Los teletrabajadores generalmente requieren aportes adicionales de la organización en comparación con otros empleados, y dichos costos deben deducirse de los cálculos de productividad.

Teoría de las Necesidades. Fue formulada por McClelland y es conocida como la Teoría de las Tres Necesidades asociada a que la satisfacción de las necesidades de: (a) logro, (b) poder y (c) afiliación, por lo que las personas con alta necesidad de éxito están orientadas de manera positiva hacia el trabajo y comunican mayor satisfacción por el trabajo (Morán & Menezes, 2016). Para Naranjo (2009) cuando las personas operan en un ambiente adecuado tienen un comportamiento distinto que les permite obtener resultados satisfactorios, porque aprenden a no solo solucionar un problema, sino que su comportamiento se vincula con el éxito que tiene en su jornada laboral. Por esta razón, se consideró que esta teoría es la ideal para medir la productividad, dado que a través de esta se pueden estudiar las características que se presentan en los trabajadores con impulsos de necesidades de logro (motivación laboral, satisfacción laboral); necesidades de poder (competencias laborales); y necesidades de afiliación (trabajo en equipo y clima organizacional).

2.4 Resumen del Capítulo

El teletrabajo es un modelo de trabajo que ha tenido una evolución rápida en las últimas décadas; sin embargo, a partir del Covid-19 las organizaciones tuvieron que implementar este modelo debido a las medidas sanitarias que incluían la cuarentena y la distancia social. La productividad es un concepto que antiguamente se relacionaba con la fertilidad de la tierra y que, a partir de la Revolución Industrial, se utilizó para cuantificar el desempeño de los procesos productos y, hoy en día, es un indicador relevante de la competitividad empresarial.

En la actualidad, con el desarrollo de las TIC's se ha podido conseguir y lograr que las compañías tengan la facilidad de crecer y evolucionar considerablemente tanto en estructura como en el desarrollo de sus actividades. Se ha alcanzado una nueva forma de trabajo que se acrecentó más en tiempos de pandemia, lo que generó otras perspectivas en la productividad, dentro de la cual utiliza las TIC's como factor principal para que el

colaborador realice sus actividades en un lugar diferente al de su lugar de labores, muchas organizaciones como en este caso las mineras se ha convertido un factor importante y de necesidad, ya que a través del mismo las empresas mineras han buscado mejorar su comunicación, el trabajo en equipo, mejorar sus procesos y la ejecución de sus labores, pero aún sigue en constante necesidad de lograr las mejoras y más aún en la productividad. Por tal motivo, este trabajo de investigación tiene como objetivo hallar la relación o influencia entre las dos variables a través de un estudio cuantitativo correlacional que permita sacar conclusiones y brindar recomendaciones relevantes a la empresa estudiada.

2.5 Conclusiones del Capítulo

El teletrabajo es un modelo de trabajo cuyo estudio se venía incrementando en la última década, pero que ha tenido un crecimiento exponencial a partir del Covid-19 y de acuerdo con la European Commission (2000) el teletrabajo es el trabajo que se desarrolla lejos del espacio físico de la empresa o negocio. Por su parte, Gallusser (2005) afirmó que el teletrabajo ha crecido rápidamente gracias a los avances y desarrollos tecnológicos y a las comunicaciones. Sin embargo, es importante enfatizar que el teletrabajo presenta un conjunto de ventajas y desventajas, destacándose entre las primeras: (a) el ahorro del uso del espacio físico de los trabajadores; (b) disminución del nivel de ausentismo y tardanza; (b) ahorros de tiempo de traslado del trabajador. Entre las desventajas destacan: (a) la carencia de la infraestructura tecnológica adecuada en la mayoría de los hogares; (b) la dificultad de controlar el cumplimiento de las tareas del trabajador y (c) la pérdida de contacto humano entre compañeros. Por otro lado, la productividad se puede entender como el resultado de la influencia de ciertos factores sobre el comportamiento del personal en una empresa.

Capítulo III: Metodología

En el actual capítulo es abordada la metodología que se usó en la investigación haciendo énfasis en el diseño y metodología del estudio, el cálculo de la muestra y el muestreo utilizado; así como los instrumentos que fueron validados para emplear, la recopilación de la información, la confidencialidad y el análisis / estudio estadístico de dicha información.

3.1 Diseño de la Investigación

En primer lugar, esta investigación es del tipo descriptiva, con un nivel de profundidad correlacional y un enfoque cuantitativo, no-experimental de naturaleza transversal, dado que únicamente se busca recoger datos de la situación actual y el contexto de los trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco en situación de teletrabajo. En cuanto al nivel de alcance o profundidad se determinó utilizar el correlacional, debido a que el objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre las variables definidas anteriormente: el teletrabajo y la productividad. Fue correlacional porque exploró relaciones entre variables con coeficientes de correlación simple (Ato et al., 2013).

En segundo lugar, tuvo un enfoque cuantitativo, porque se emplearon instrumentos de medición (encuestas) para describir el teletrabajo y la productividad laboral de la muestra del presente estudio. Este enfoque se sustenta en la averiguación de los elementos cognitivos y datos numéricos de la realidad, los cuales luego se procesaron usando la estadística para probar teorías e hipótesis (Del Canto & Silva, 2013). El diseño fue no-experimental transversal, ya que los datos se recolectaron sin intervenir o manipular ninguna variable (no-experimental) y la información fue recogida en un punto único de tiempo (naturaleza transversal).

3.2 Preguntas e Hipótesis de la Investigación

3.2.1 *Pregunta General de la Investigación*

- ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021?

3.2.2 *Preguntas Específicas de la Investigación*

- ¿Existe relación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021?
- ¿Existe relación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021?
- ¿Existe relación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021?
- ¿Existe relación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021?
- ¿Existe relación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Miera Chinalco, 2021?

3.2.3 *Hipótesis General de la Investigación*

- Existe relación positiva entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

3.2.4 Hipótesis Específicas de la Investigación

- Existe relación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.
- Existe relación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

3.3 Población y Participantes

Para Hernández et al. (2014) una población se puede definir como un conjunto de casos caracterizados por rasgos parecidos sobre los cuales se identifican aspectos generalizados. De manera que la población asumida para este estudio la conformaron los colaboradores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco quienes trabajan de forma remota bajo la modalidad de teletrabajo, por lo que en total suman 500 trabajadores. Para conocer cuál era el tamaño o dimensión de la muestra como porción de la población fue necesario aplicar la fórmula que se presenta a continuación y reemplazando los datos en la misma se obtuvo como resultado, una muestra de 218 teletrabajadores a ser encuestados, la

cual fue la muestra total lograda y usada para el procesamiento de los resultados obtenidos (ver Tabla 10).

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p) \times N}{N \times \varepsilon^2 + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

n: Es el tamaño de la muestra

Z: Es el nivel de confianza tabulado (95% de confianza)

p: Es la proporción de éxito (50%)

N: Es el tamaño de la población de teletrabajadores (N = 500)

ε: Es la precisión o error muestral (5%)

3.4 Información sobre el Consentimiento

Se implementó un modelo de aprobación informada, la misma que fue compartido con cada integrante del estudio previamente a participar del mismo. El consentimiento tuvo como objetivo que los participantes conocieran sobre la investigación. El protocolo por emplear fue dar lectura del consentimiento informado, esclarecer consultas o dudas de parte de los participantes y la entrega para la firma (ver Apéndice A).

3.5 Marco del Muestreo

Se precisó usar muestreo aleatorio simple con el fin de escoger los participantes del estudio considerando el listado de los trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco que se encuentren trabajando de forma remota bajo la modalidad de teletrabajo y se tomaron en cuenta los criterios de elegibilidad que se enumeran a continuación:

- Criterios de inclusión: Disponer de un contrato formal vigente con la empresa Minera Chinalco, haber brindado su consentimiento informado como requisito para ser parte en la investigación y tener un año como trabajador en la compañía Minera Chinalco.
- Criterios de exclusión: No haber brindado su consentimiento informado para ser parte de la investigación, y tener menos de un año trabajando en la empresa evaluada.

Finalmente, se consideraron 218 trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco en el estudio, quienes de manera voluntaria aceptaron ser parte del estudio.

3.6 Confidencialidad

Con el propósito de resguardar la identidad de los participantes, así como respetar su privacidad y cumplir con la norma local vigente, la Ley de Protección de Datos Personales (Ley, 29733, 2011), la información de nombres, documento de identidad u otro que pueda identificar a los participantes, fue reemplazado con un código único para el estudio, así como para cada participante. Es importante recalcar que en este trabajo de investigación se omitieron datos personales identificables de los participantes.

3.7 Instrumentación

En el presente estudio se utilizó la siguiente instrumentación para la recolección de datos (ver Apéndice B y Apéndice C) diseñado por Huamán (2021) para recolectar la información / datos y respuestas del teletrabajo y la productividad, con un total de 25 ítems por variable, mismas que fueron analizadas bajo las siguientes dimensiones (ver Tabla 7 y Tabla 8). Cabe mencionar que la validación y aprobación del instrumento fue de contenido realizada a través del juicio de tres expertos en el área. Se tomó como fuente principal el cuestionario / instrumento elaborado por Huamán (2021) debido a que este cumple y desarrolla las variables y dimensiones del presente estudio: teletrabajo y productividad; es importante recalcar que en el trabajo de Huamán (2021) fue aplicado en el sector

agroindustrial mientras que el presente trabajo de investigación estuvo dirigido al sector de la minería formal peruana. Los expertos en mención: Frontado, C., Noriega, C. & Valdez, M. validaron y aprobaron el uso de dicho instrumento (ver Apéndice D). El instrumento empleado brinda la correspondiente conformidad considerando los siguientes aspectos de acuerdo con la investigación de Huamán (2021): (a) relación entre la variable y la dimensión; (b) relación entre la dimensión y el indicador; (c) relación entre el indicador y el ítem; y (d) relación entre el ítem y la opción de respuesta. Los ítems del instrumento desarrollado cumplen con los criterios de evaluación; es decir, no presentaron observación alguna y así se obtuvo la aprobación para proceder a su aplicación y / o uso (ver Apéndice D).

Tabla 7

Dimensiones e Indicadores de la Variable Teletrabajo

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Mejora en la economía	Ahorro de dinero en traslado	1	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Ahorro en alimentación y vestimenta	2	
	Ahorro en infraestructura, suministros y logística	3	
	Gastos en comidas fuera de casa	4	
	Mayores ingresos por trabajo	5	
Reducción del estrés laboral	Adaptación del nuevo entorno de trabajo	6	
	Mejora la calidad de vida de los trabajadores	7	
	Tiempo de ocio	8	
	Trabajo en equipo	9	
	Reducción de enfermedades cardiovasculares o músculo-esqueléticas	10	
Motivación y satisfacción	Captación o retención del talento	11	
	Distribución adecuada del tiempo	12	
	Mayor autonomía	13	
	Accesibilidad de personas con discapacidad	14	
	Aumenta el autoestima y confianza de los empleados	15	
Conciliación de vida laboral y familiar	Flexibilidad horaria	16	
	Balance entre vida personal y laboral	17	
	Respeto por el espacio laboral	18	
	Proyectos personales o necesidades familiares	19	
	Tiempo de transporte desde el hogar al trabajo	20	
Formación en TIC (tecnologías de información y comunicación)	Equipo y conectividad	21	
	Herramientas de comunicación	22	
	Actualización en herramientas ofimáticas, <i>software</i> y aplicaciones	23	
	Bloqueo y apagado de equipos al no usarlos	24	
	Capacitación periódica en el uso de entornos virtuales	25	

Tabla 8*Dimensiones e Indicadores de la Variable Productividad*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Motivación laboral	Desarrollo de las habilidades	1	
	Asuntos laborales bajo presión	2	
	Participación en las reuniones de trabajo	3	
	Motivación en el lugar de trabajo	4	
	Remuneración acorde con sus funciones	5	
Satisfacción laboral	Carga de trabajo	6	
	Desarrollo de su vida cotidiana	7	Siempre
	Valoración del esfuerzo	8	
	Reconocimiento por trabajo realizado	9	Casi
	Oportunidades de ascenso	10	siempre
Competencias laborales	Reto de tareas ambiciosas	11	A veces
	Competencias requeridas	12	Casi
	Conocimientos para el puesto de trabajo	13	nunca
	Cursos de capacitación	14	Nunca
	Aportes académicos y técnicos	15	
Trabajo en equipo	Grado de comunicación	16	
	Comunicación asertiva entre compañeros	17	
	Aporte en los equipos de trabajo	18	
	Conocimientos laborales	19	
	Priorización de las necesidades del equipo ante las personales	20	
Clima organizacional	Valores que rigen el comportamiento	21	
	Salud y vida de los empleados	22	
	Supervisión al personal	23	
	Métodos de comunicación	24	
	Funciones y responsabilidades definidas	25	

3.8 Recopilación de Datos

La plataforma *Google Forms* se usó como sistema de formulario de Google para la recopilación y aplicación de la investigación. De forma adicional a la información recabada

por los instrumentos de estudios, se recaudó información demográfica como sexo, edad, grado de instrucción, conocimientos informáticos, y uso de teléfono inteligente. Con la información y respuestas recogidas por medio de la aplicación de los instrumentos se pudo generar una base de datos de información en el programa SPSS v.25.

3.9 Análisis de Datos

La data de campo obtenida del instrumento aplicado fue tabulada en una hoja de cálculo tomando en cuenta la operacionalización de las variables y a través del programa SPSS v.25 se pudo aplicar la codificación de la información. Luego, se analizó correlacionalmente el teletrabajo y la productividad para comprobar las hipótesis planteadas, por lo que se tomó un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Por consiguiente, un valor $p < 0.05$ se consideró como significativo en las pruebas estadísticas.

3.10 Validez y Confiabilidad

Con el objetivo de lograr la validez, aprobación y confiabilidad de los instrumentos a aplicar para determinar y establecer la relación entre el teletrabajo y la productividad de trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco se ha considerado la evaluación de los cuestionarios diseñados por Huamán (2021), los cuales fueron revisados y validados por un grupo de expertos confirmados por los siguientes especialistas (ver Tabla 9):

Tabla 9

Expertos Especialistas Validadores de los Instrumentos de Recolección de Datos

Nombre	Título Profesional	Grado Académico
Manuel Valdez	Administrador	Magister en Administración
Carlos Noriega	Administrador	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Carol Frontado	Ingeniera	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

Cabe mencionar que las opciones de respuestas fueron: (a) siempre, (b) casi siempre, (c) a veces, (d) casi nunca, y (e) nunca. En cuanto a la confiabilidad del instrumento, es

importante destacar que fue aplicado en una muestra piloto y se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.795 para medir el teletrabajo y 0.787 para medir la productividad, razón por la cual se pudo confirmar un nivel de confiabilidad muy aceptable (ver Apéndice E).

Según Hernández et al. (2014) un valor del Alfa de Cronbach superior a 0.7 de permite tener una confiabilidad muy aceptable en la medición de los datos; por lo que se examinó la confiabilidad mediante la consistencia interna usando el *software* SPSS v.25. En la Tabla 10, se muestra que para el cálculo y procesamiento de los datos se tomó la muestra de 218 trabajadores y en la Tabla 11 se presenta la estadística matemática utilizada de confiabilidad para cada una de las dimensiones analizadas en el cuestionario, estableciendo si se tiene una confiabilidad adecuada para cada indicador y variable, es así que se pueden ver que todos los valores para el Alfa de Cronbach están por encima de 0.7, es decir, en el rango aceptable para este indicador, en lo que respecta la dimensión motivación laboral se obtuvo un valor de 0.830 que se encuentra en el rango de confiabilidad buena, en el caso de las variables teletrabajo y productividad laboral se obtuvieron valores superiores a 0.8 por lo que se tendría una confiabilidad buena.

Tabla 10

Resumen del Procesamiento de los Casos

	N	%
Válido	218	100
Excluido ^a	0	.0
Total	218	100

Nota. a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 11*Estadística de Confiabilidad*

Variable / Dimensión	Alpha de Cronbach	Nº de elementos
Mejora en la economía	0.712	5
Reducción del estrés laboral	0.735	5
Motivación y satisfacción	0.716	5
Conciliación de vida laboral y familiar	0.712	5
Formación en TIC	0.725	5
Motivación laboral	0.830	5
Satisfacción laboral	0.776	5
Competencias laborales	0.703	5
Trabajo en equipo	0.704	5
Clima organizacional	0.731	5
Teletrabajo	0.898	25
Productividad laboral	0.883	25

3.11 Resumen del Capítulo

En este tercer capítulo se indican los aspectos metodológicos del estudio, por lo que se destaca que el diseño es de carácter descriptivo, correlacional, cuantitativo, y no experimental. Asimismo, se definieron las preguntas de investigación para poder conocer la relación que existe entre el Teletrabajo y Productividad a partir de la cual se expuso la hipótesis general. En este capítulo también se explicó el marco de muestreo conformado por participantes seleccionados por un muestreo aleatorio simple a partir del listado de trabajadores de apoyo que están realizando actividades en la modalidad de Teletrabajo remoto (218 teletrabajadores). El instrumento utilizado fue el diseñado por Huamán (2021), el cual consta de 25 ítems por variable y fue validado por tres expertos. El cuestionario usado para medir ambas variables halló un Alfa de Cronbach superior a 0.7, lo cual se puede considerar como un nivel de confiabilidad muy aceptable.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados de la Investigación

En los siguientes puntos se muestran y analizan los resultados obtenidos según los indicadores previamente identificados. Se recolectaron los datos mediante encuestas dirigidas a una muestra de 218 de colaboradores que se desempeñan en el área de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco quienes trabajan bajo la modalidad de teletrabajo remoto. Una vez obtenidos, fueron ordenados y analizados a través del *software* SPSS. Primeramente, se exponen los resultados obtenidos de la prueba de normalidad de los datos; luego, se presentan los estadísticos descriptivos; después, el análisis de las correlaciones; el modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM), y, finalmente, se presenta la discusión de los resultados obtenidos del análisis.

4.1 Prueba de Normalidad

Para validar los datos recolectados fue preciso aplicar el test (prueba) de Kolmogorov-Smirnov con el objetivo de testear la normalidad y contrastar si es que la data de campo recolectada se ajusta o no a una distribución normal. En el caso de todas las dimensiones de ambas variables de investigación se determinó que no poseen una distribución normal, así como tampoco las variables teletrabajo y productividad. Es importante destacar que se confirma que no se presenta la distribución normal al momento de determinar que el p-valor (indicador estadístico) es menor a alfa (nivel de significancia); por lo que se llega a la conclusión de que los datos de la presente investigación no proceden de una distribución normal (se aplicó esta prueba para saber cuál coeficiente de correlación se aplicaría en la investigación). En la Tabla 12, se pueden apreciar las cinco dimensiones de la variable teletrabajo y las cinco dimensiones de la variable productividad poseen un nivel de significación menor, razón por la cual se confirma que no poseen una distribución normal. Esto quiere decir que al no poseer una distribución normal se pueden aplicar las pruebas no

paramétricas para medir la relación existente entre las variables y tampoco se cumple el caso supuesto de normalidad en la distribución de tales cifras o valores.

Tabla 12

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Mejora en la economía	.173	218	.000
Reducción del estrés laboral	.167	218	.000
Motivación y satisfacción	.117	218	.000
Conciliación de vida laboral y familiar	.125	218	.000
Formación en TIC	.140	218	.000
Motivación laboral	.101	218	.000
Satisfacción laboral	.071	218	.010
Competencias laborales	.116	218	.000
Trabajo en equipo	.074	218	.005
Clima organizacional	.174	218	.000
Teletrabajo	.129	218	.000
Productividad laboral	.076	218	.004

Nota. a. Corrección de la significación de Lilliefors

4.2 Estadísticos Descriptivos

En los siguientes puntos se detallan los estadísticos descriptivos del teletrabajo con sus cinco dimensiones y de la productividad con sus cinco dimensiones, para luego interpretar adecuadamente los resultados, considerando la escala de la encuesta digital de la siguiente manera: (a) un valor de cuatro, nunca; (b) un valor de tres, casi nunca; (c) un valor de dos, a veces; (d) un valor de uno, casi siempre; y (e) un valor de cero, siempre.

4.2.1 Estadístico Descriptivo de la Variable Teletrabajo

Estadístico Descriptivo de la Dimensión Mejora en la Economía. En la Tabla 13, se muestran los resultados de los ítems de la dimensión mejora en la economía de la variable teletrabajo obtenidos tras aplicar el cuestionario a 218 trabajadores de apoyo / soporte (administrativos) de la Minera Chinalco (ver Apéndice G).

Tabla 13

Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Mejora en la Economía

Indicador	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Ahorro de dinero en traslado	0	74	86	26	32
Ahorro en alimentación y vestimenta	8	119	23	11	57
Ahorro en infraestructura, suministros y logística	6	130	30	9	43
Gastos en comidas fuera de casa	7	117	36	7	51
Mayores ingresos por trabajo	4	121	53	11	29

Estadístico Descriptivo de la Dimensión Reducción del Estrés Laboral. Del

mismo modo, en la Tabla 14, se muestran los resultados de los ítems de la dimensión de la reducción del estrés laboral de la variable teletrabajo obtenidos tras aplicar el cuestionario a 218 trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco (ver Apéndice G).

Tabla 14

Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Reducción del Estrés Laboral

Indicador	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Adaptación del nuevo entorno de trabajo	8	124	27	6	53
Mejora la calidad de vida de los trabajadores	4	121	53	11	29
Tiempo de ocio	8	71	89	34	16
Trabajo en equipo	5	103	68	17	25
Reducción de enfermedades cardiovasculares o músculo-esqueléticas	16	40	84	60	18

Estadístico Descriptivo de la Dimensión Motivación y Satisfacción. Del mismo modo, en la Tabla 15, se muestran los resultados de los ítems de la dimensión motivación y satisfacción de la variable teletrabajo obtenidos tras aplicar el cuestionario a 218 trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco (ver Apéndice G).

Tabla 15

Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Motivación y Satisfacción

Indicador	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Captación o retención del talento	4	49	76	75	14
Distribución adecuada del tiempo	2	94	54	46	22
Mayor autonomía	2	72	76	49	19
Accesibilidad de personas con discapacidad	3	98	31	30	56
Aumenta el autoestima y confianza de los empleados	5	81	54	46	32

Estadístico Descriptivo de la Dimensión Conciliación de Vida Laboral y Familiar. A continuación, en la Tabla 16, se detallan los resultados de los ítems de la dimensión conciliación de vida laboral y familiar de la variable teletrabajo obtenidos tras aplicar el cuestionario a 218 trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco (ver Apéndice G).

Tabla 16

Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión

Conciliación de Vida Laboral y Familiar

Indicador	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Flexibilidad horaria	5	89	66	24	34
Balance entre vida personal y laboral	4	116	50	11	37
Respeto por el espacio laboral	5	53	94	49	17
Proyectos personales o necesidades familiares	5	73	92	35	13
Tiempo de transporte desde el hogar al trabajo	19	20	55	118	6

Estadístico Descriptivo de la Dimensión Formación en TIC. Asimismo, en la Tabla 17, se detallan los resultados de los ítems de la dimensión formación en TIC de la variable teletrabajo, obtenidos tras aplicar el cuestionario a 218 trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco (ver Apéndice G).

Tabla 17

Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Formación en TIC

Indicador	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Equipo y conectividad	2	115	51	23	27
Herramientas de comunicación	6	81	81	31	19
Actualización en herramientas ofimáticas, <i>software</i> y aplicaciones	4	59	95	45	15
Bloqueo y apagado de equipos al no usarlos	5	118	31	15	49
Capacitación periódica en el uso de entornos virtuales	4	89	81	23	21

4.2.2 Estadístico Descriptivo de la Variable Productividad

Estadístico Descriptivo de la Dimensión Motivación Laboral. A continuación, en la Tabla 18, se muestran los resultados de los ítems de la dimensión motivación laboral de la variable productividad obtenidos tras aplicar el cuestionario a 218 trabajadores de apoyo (administrativos) de la Minera Chinalco (ver Apéndice G).

Tabla 18

Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Motivación Laboral

Indicador	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Desarrollo de las habilidades	5	29	74	80	30
Asuntos laborales bajo presión	1	18	85	63	51
Participación en las reuniones de trabajo	1	32	62	84	39
Motivación en el lugar de trabajo	14	84	120	0	0
Remuneración acorde con sus funciones	1	32	115	44	26

Estadístico Descriptivo de la Dimensión Satisfacción Laboral. A continuación, en la Tabla 19, se muestran los resultados de los ítems de la dimensión satisfacción laboral de la variable productividad obtenidos tras aplicar el cuestionario a 218 trabajadores de apoyo (administrativos) de la Minera Chinalco (ver Apéndice G).

Tabla 19

Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Satisfacción Laboral

Indicador	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Carga de trabajo	37	73	69	16	23
Desarrollo de su vida cotidiana	3	18	73	93	31
Valoración del esfuerzo	1	21	86	92	18
Reconocimiento por trabajo realizado	2	23	93	81	19
Oportunidades de ascenso	4	26	99	80	9

Estadístico Descriptivo de la Dimensión Competencias Laborales. Del mismo modo, en la Tabla 20, se destacan los resultados de los ítems de la dimensión competencias laborales de la variable productividad obtenidos tras aplicar el cuestionario a 218 trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco (ver Apéndice G).

Tabla 20

Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión

Competencias Laborales

Indicador	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Reto de tareas ambiciosas	4	20	80	90	24
Competencias requeridas	5	25	94	89	5
Conocimientos para el puesto de trabajo	6	57	105	47	3
Cursos de capacitación	5	25	110	73	5
Aportes académicos y técnicos	15	67	94	33	9

Estadístico Descriptivo de la Dimensión Trabajo en Equipo. A continuación, en la Tabla 21, se muestran los resultados de los ítems de la dimensión trabajo en equipo de la variable productividad obtenidos tras aplicar el cuestionario a 218 trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco (ver Apéndice G).

Tabla 21

Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Trabajo en

Equipo

Indicador	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Grado de comunicación	6	73	95	43	1
Comunicación asertiva entre compañeros	11	99	62	41	5
Aporte en los equipos de trabajo	10	52	105	46	5
Conocimientos laborales	36	66	60	52	4
Priorización de las necesidades del equipo ante las personales	25	72	56	53	12

Estadístico Descriptivo de la Dimensión Clima Organizacional. Del mismo modo, en la Tabla 22, se muestran los resultados de los ítems de la dimensión trabajo en equipo de la variable productividad obtenidos tras aplicar el cuestionario a 218 trabajadores de apoyo (administrativos) de la empresa Minera Chinalco (ver Apéndice G).

Tabla 22

Respuestas de los Encuestados sobre el Estadístico Descriptivo de la Dimensión Clima Organizacional

Indicador	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
Valores que rigen el comportamiento	7	117	36	7	51
Salud y vida de los empleados	6	130	32	11	39
Supervisión al personal	8	123	16	4	67
Métodos de comunicación	7	124	45	6	36
Funciones y responsabilidades definidas	9	72	86	32	19

4.3 Análisis de las Correlaciones

En este punto se decidió realizar el análisis de las correlaciones previamente planteadas, tales como: (a) correlación entre el teletrabajo y la productividad (hipótesis general); (b) correlación entre el teletrabajo y la motivación laboral (HE 1); (c) correlación entre el teletrabajo remoto y la satisfacción laboral (HE 2); (d) correlación entre el teletrabajo y las competencias laborales (HE 3); (e) correlación entre el teletrabajo y el trabajo en equipo (HE 4); y (f) correlación entre el teletrabajo y el clima organizacional (HE 5). Debido a que es un análisis no paramétrico se debe considerar lo siguiente según Hernández et al. (2014): los datos que se analizan no necesitan tener una distribución normal. Fue indispensable aplicar la prueba de correlación de Rangos de Spearman, la cual permite comprobar las hipótesis anteriormente presentadas, así como analizar la correlación ante estas consideraciones.

4.3.1 Correlación entre el Teletrabajo y la Productividad

Es preciso analizar si los resultados del teletrabajo y la productividad poseen una distribución normal para determinar qué análisis se debe emplear; por ello tomando en cuenta este aspecto y con el propósito de realizar la evaluación de la normalidad de los datos, se usa la prueba de Kolmogorov-Smirnov (Gómez, 2005), mediante el *software* SPSS v25. De manera que en una primera instancia se realiza la evaluación de la normalidad del teletrabajo mediante la siguiente prueba de hipótesis:

H0: La distribución del teletrabajo no difiere de una distribución normal.

H1: La distribución del teletrabajo difiere de una distribución normal.

Tomando en cuenta lo anterior, se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05; por lo que se decidió rechazar la H0 y aceptar la H1, lo que quiere decir que se determinó que la distribución del teletrabajo difiere de una distribución normal (ver Tabla 23).

Tabla 23

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Teletrabajo

	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	.129	218	.000

En una segunda instancia se realiza la evaluación de la normalidad de la productividad mediante la siguiente prueba de hipótesis:

H0: La distribución de la productividad no difiere de una distribución normal.

H1: La distribución de la productividad difiere de una distribución normal.

En la Tabla 24, se muestra que el nivel de significancia obtenido fue menor a 0.05; por lo que se decidió rechazar la H0 y aceptar la H1; por lo cual se determinó que la distribución de la productividad difiere de una distribución normal.

Tabla 24*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Productividad*

	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	.076	218	.004

Dado que tanto el teletrabajo como la productividad no poseen una distribución normal, por ende se recomienda la aplicación de la prueba no paramétrica y la que se seleccionó fue la de correlación de Rangos de Spearman planteándose la siguiente prueba de hipótesis:

H0: No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

H1: Existe una correlación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 25, los cuales confirmaron un nivel de significancia igual a 0.000, es decir, menor a 0.01; por lo que se decidió rechazar la H0 y aceptar la H1, lo que quiere decir que se determinó que sí existe una correlación significativa entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Cabe señalar que esta relación es directa y fuerte ($r=0.633$).

Tabla 25*Coefficiente Rho de Spearman para la Comprobación de la Correlación entre el Teletrabajo y la Productividad*

			Teletrabajo	Productividad
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	1.000	.633**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Productividad	Coefficiente de correlación	.633**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.3.2 *Correlaciones entre el Teletrabajo y las Dimensiones de la Productividad (Prueba de Kolmogorov-Smirnov)*

De acuerdo con la Tabla 23 se observa un nivel de significancia menor a 0.05, por lo que determinó que la distribución del teletrabajo es diferente de una distribución normal. Se realizó la evaluación de la normalidad de las dimensiones de la productividad a través de la prueba de hipótesis y se obtuvo que la distribución de las cinco dimensiones difiere de una distribución normal (ver Tabla 26).

Tabla 26

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Teletrabajo y las Dimensiones de la Productividad

	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	.129	218	.000
Motivación Laboral	.101	218	.000
Satisfacción Laboral	.071	218	.010
Competencias Laborales	.116	218	.000
Trabajo en Equipo	.074	218	.005
Clima Organizacional	.174	218	.000

4.3.3 *Correlación entre el Teletrabajo y las Dimensiones de la Productividad (Coeficiente Rho de Spearman)*

En la Tabla 27, se presentan los resultados de los coeficientes Rho de Spearman para la comprobación de la correlación entre el teletrabajo y las cinco dimensiones de la variable productividad: (a) motivación laboral; (b) satisfacción laboral; (c) competencias laborales; (d) trabajo en equipo; y (e) clima organizacional.

Tabla 27

Coefficiente Rho de Spearman para la Comprobación de la Correlación entre el Teletrabajo y las Dimensiones de la Productividad

			Teletrabajo	Dimensiones
	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	.387**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.528**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	Competencias Laborales	Coefficiente de correlación	.231**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	.389**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	.736*	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Teletrabajo y Motivación Laboral. Dado que tanto el teletrabajo como la dimensión motivación laboral no posee una distribución normal, se optó por aplicar la prueba de correlación de Rangos de Spearman, plasmándose la siguiente prueba de hipótesis:

H0: No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

H1: Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

Los resultados obtenidos de la prueba permitieron determinar un nivel de significancia igual a 0.000; es decir, menor a 0.01, motivo por el cual se decidió rechazar la

H0 y aceptar la H1. Con ello se determinó la existencia de una correlación relevante entre el teletrabajo y la motivación laboral de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Esta relación es directa (positiva) y además es baja ($r=0.387$).

Correlación entre el Teletrabajo y la Satisfacción Laboral. Dado que tanto el teletrabajo como la dimensión satisfacción laboral no tiene una distribución normal, se decidió aplicar la prueba de correlación de Rangos de Spearman, planteándose la siguiente prueba de hipótesis:

H0: No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

H1: Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

Los resultados obtenidos luego de la aplicación de la prueba permitieron determinar un nivel de significancia igual a 0.000; es decir, menor a 0.01, motivo por el cual se optó por rechazar la H0 y aceptar la H1. De esta manera se determinó la existencia de una correlación significativa entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021, la cual es directa (positiva) y medianamente fuerte ($r=0.528$).

Correlación entre el Teletrabajo y las Competencias Laborales. Dado que tanto el teletrabajo como la dimensión competencias laborales no tienen una distribución normal, se optó por aplicar la prueba de correlación de Rangos de Spearman, planteándose la siguiente prueba de hipótesis:

H0: No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

H1: Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

Estos resultados obtenidos permitieron determinar un nivel de significancia igual a 0.000; es decir, menor a 0.01, motivo por el cual se decidió rechazar la H0 y aceptar la H1. De esta manera, se determinó la existencia de una correlación significativa entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Además, esta relación es directa o positiva pero débil ($r=0.231$).

Correlación entre el Teletrabajo y el Trabajo en Equipo. Dado que tanto el teletrabajo como la dimensión trabajo en equipo no tienen una distribución normal, se optó por aplicar la prueba de correlación de Rangos de Spearman, planteándose esta prueba de hipótesis:

H0: No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

H1: Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

Los resultados que se obtuvieron permitieron determinar un nivel de significancia igual a 0.000; es decir, menor a 0.01, motivo por el cual se decidió rechazar la H0 y aceptar la H1. Se determinó que existe una correlación significativa entre el teletrabajo y el trabajo en

equipo de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021, y es directa (positiva) y débil ($r=0.389$).

Correlación entre el Teletrabajo y el Clima Organizacional. Dado que tanto el teletrabajo como la dimensión clima organizacional no poseen una distribución normal, se decidió la aplicación de la prueba de correlación de Rangos de Spearman, planteándose esta prueba de hipótesis:

H0: No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

H1: Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

Los resultados obtenidos permitieron determinar un nivel de significancia igual a 0.000; es decir, menor a 0.01, razón por la cual se decidió rechazar la H0 y aceptar la H1, es decir, se determinó que existe una correlación significativa entre el teletrabajo y el clima organizacional de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Esta relación es directa y fuerte ($r=0.736$).

4.3.4 Comprobación de las Hipótesis Específicas de la Investigación

- Existe una correlación entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la variable productividad de una muestra de trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Se pudo comprobar que la correlación entre el teletrabajo y la motivación laboral es significativa (sig .000), positiva, directa y baja ($r=.387$).
- Existe una correlación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral como dimensión de la variable productividad de una muestra de trabajadores de apoyo (administrativos) en

la empresa Minera Chinalco, 2021. Se pudo comprobar que la correlación entre el teletrabajo remoto y la satisfacción laboral es significativa (sig .000), positiva, directa y alta ($r=0.528$).

- Existe correlación entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la variable productividad de una muestra de trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Se pudo comprobar que la correlación entre el teletrabajo y las competencias laborales es significativa (sig .000), positiva, directa y baja ($r=0.231$).
- Existe correlación el teletrabajo remoto y el trabajo en equipo como dimensión de la variable productividad de una muestra de trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Se pudo comprobar que la correlación entre el teletrabajo y el trabajo en equipo es significativa (sig .000), positiva, directa y baja ($r=0.389$).
- Existe correlación entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la variable productividad de una muestra de trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Se pudo comprobar que la correlación entre el teletrabajo y el clima organizacional es significativa (sig .000), positiva, directa y alta ($r=0.736$).

4.4 Análisis Inferencial del Modelo Propuesto

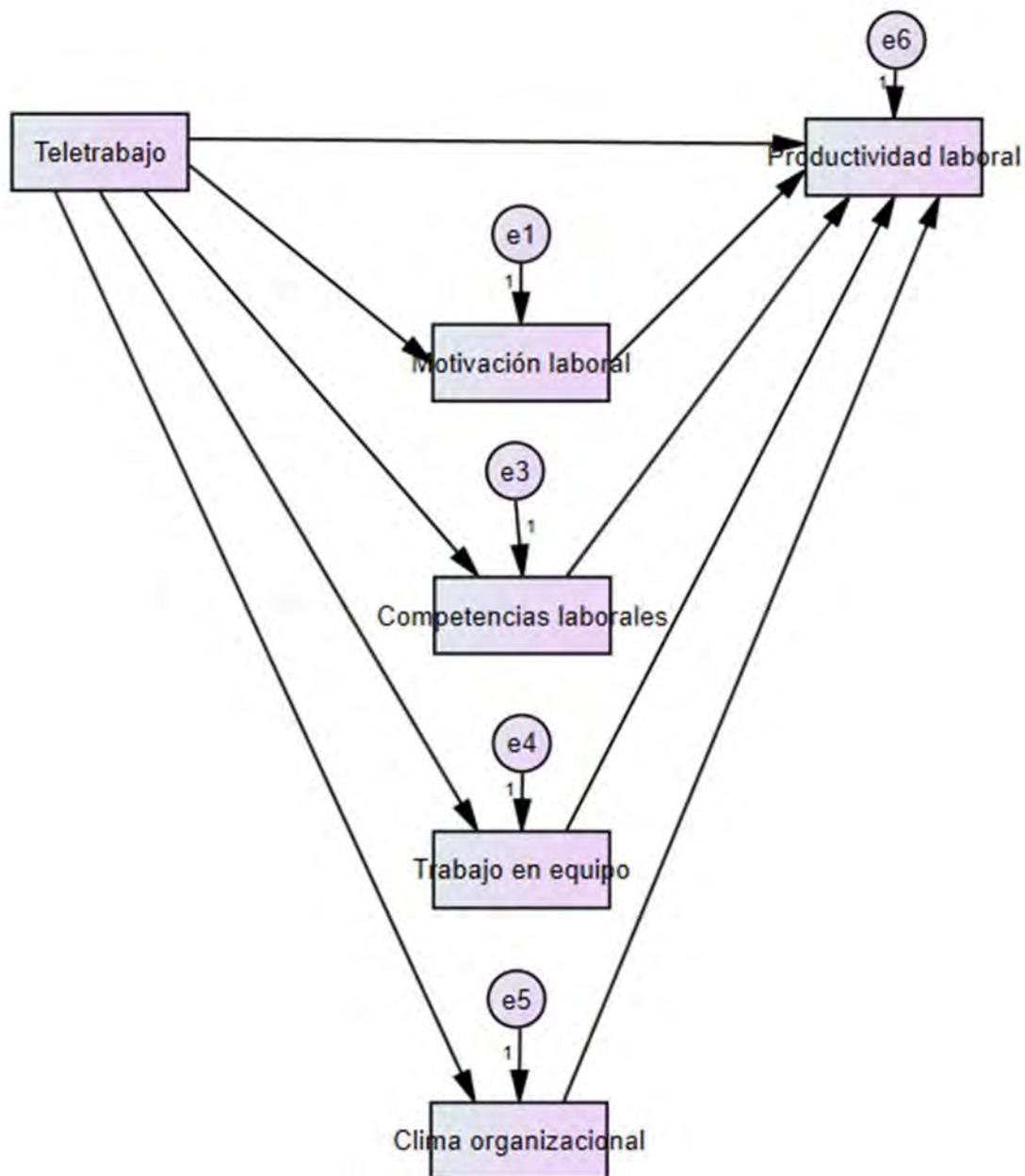
4.4.1 Modelamiento de Ecuaciones Estructurales (SEM)

El modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM) fue utilizado para determinar qué tan confiable y válido es el modelo de medición y también para realizar la estimación de los parámetros del modelo estructural, para posteriormente evaluar dicho modelo mediante un modelo de ecuación estructural. En la Figura 2, se exponen las relaciones entre los constructos analizados en la investigación (teletrabajo y productividad), además de las

hipótesis. Es importante destacar que se utilizó el modelo de análisis estructurales para validar todo el modelo en su conjunto; sin embargo, la dimensión satisfacción laboral resultó como la menos importante para el análisis de regresión en conjunto para todas las variables y generó problemas a la hora de construir el modelo, por lo que se retiró del mismo al aportar menor información al modelo.

Figura 2

Modelo Propuesto de Valoración



Se utilizó este modelamiento para evaluar qué tan confiable y válido es el modelo de medición y realizar así a estimación de los parámetros del modelo estructural, tomando en cuenta los índices de bondad de ajuste, índices de ajuste globales, índices de ajuste incremental e índices de ajuste de parsimonia. En la Tabla 28, se detallan los resultados obtenidos como indicadores de convergencia y validez del modelo propuesto, entre los que se destacan: (a) chi – cuadrado de 79.200; (b) un grado de libertad (gl) de 6; (c) un TLI de .838, el cual coincidiendo con el valor de aceptación (.800); (d) un índice de ajuste normado (NFI) de .931, el cual se encuentra coincidiendo con el valor de aceptación (>.90); (e) un índice de ajuste comparado (CFI) de .935, el cual también está dentro del rango del valor de aceptación (>.90); y (f) un IFI de .936, también se ubica en el rango del valor de aceptación (>.90). Se puede confirmar que, con estos resultados obtenidos de los principales ajustes del modelo propuesto, se decidió aceptar el modelo, ya que los valores indicaron una correcta estimación (ver Tabla 28).

Tabla 28

Indicadores de Convergencia y Validez del Modelo Propuesto

Estadístico	Valor de aceptación	Valor del modelo
Chi-cuadrado		79.200
gl		6
TLI	>.800	.838
AIC	Menor al modelo independiente	109.200<1156.633
CFI	>0.90	.935
IFI	>0.90	.936
NFI	>0.90	.931

Se realizó el contraste entre el modelo hipotetizado de la Figura 2 y los datos obteniéndose las estimaciones de parámetros mostradas en la Figura 3. Cabe destacar que, en cuanto al análisis de los resultados de las relaciones entre el teletrabajo y las dimensiones de la productividad, se obtuvo que sólo cuatro de las cinco dimensiones de esta segunda variable se pudieron comprobar a través del modelo desarrollado, es decir, la dimensión “Satisfacción Laboral” no se pudo comprobar. En lo que respecta a las hipótesis de investigación planteadas, se verificó la veracidad de la hipótesis principal (H1) acerca de la relación entre el teletrabajo remoto y la productividad de una muestra de trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, dado que tiene un resultado estadísticamente significativo debido a que el coeficiente de regresión lineal β es igual a 0.71 y el p valor es menor a 0.001 ($p < 0.001$). Tomando en cuenta las siguientes hipótesis específicas se logró confirmar la relación positiva y estadísticamente significativa entre la variable teletrabajo y las cuatro dimensiones estudiadas de la variable productividad:

H2: Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

H4: Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

H5: Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

H6: Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

De esta manera, se confirmó la relación / impacto positivo y estadísticamente significativo entre el teletrabajo y la motivación laboral con un coeficiente de regresión lineal de $\beta = 0.42$ y el $p < 0.000$; asimismo, se confirmó la relación positiva y estadísticamente significativa entre el teletrabajo y las competencias laborales con un coeficiente de regresión lineal de $\beta = 0.29$ y el $p < 0.000$; también se confirmó la relación positiva y estadísticamente significativa entre el teletrabajo y el trabajo en equipo con un coeficiente de regresión lineal de $\beta = 0.47$ y el $p = 0.000$; finalmente, se confirmó la relación positiva y estadísticamente significativa entre el teletrabajo y el clima organizacional con un coeficiente de regresión lineal de $\beta = 0.80$ y el $p = 0.000$; siendo todos estos resultados estadísticamente significativos. En seguida, en la Tabla 29, se presenta de forma resumida los resultados en función de las hipótesis propuestas.

Figura 3

Modelo Estructural con Parámetros Estimados

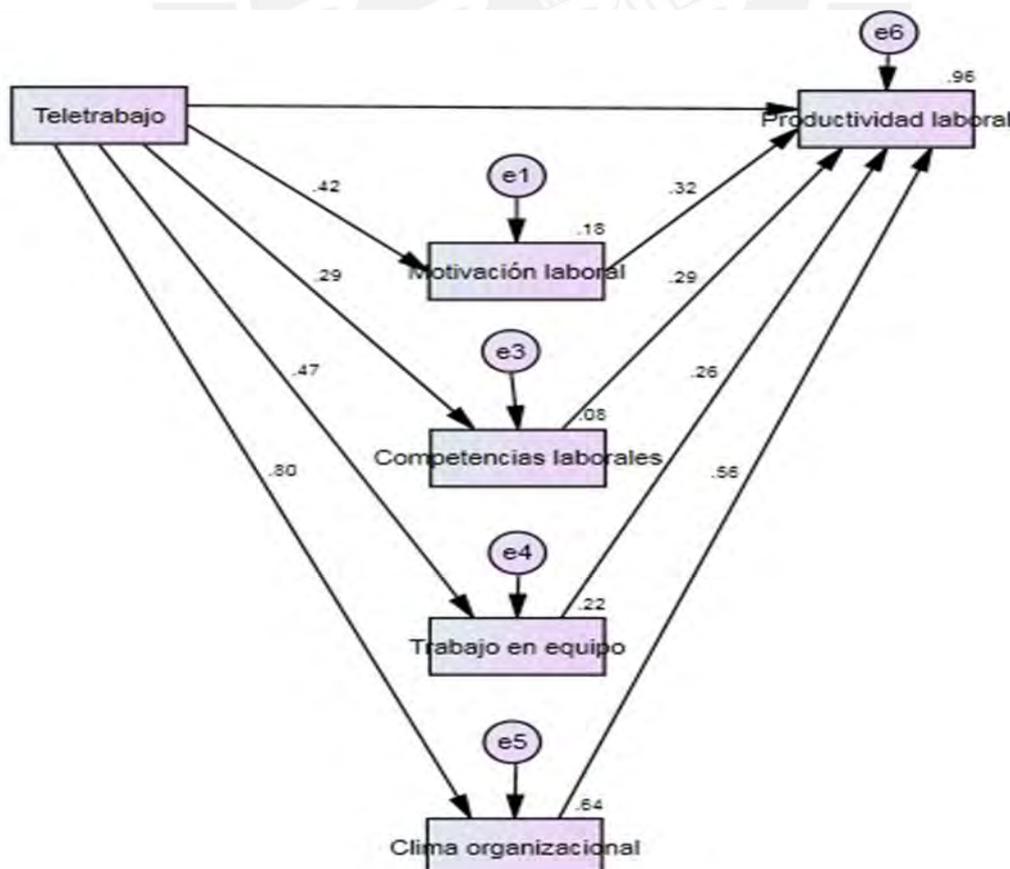


Tabla 29*Resumen de los Resultados Obtenidos y la Prueba de Hipótesis*

Hipótesis	Variable Independiente	Variable Dependiente	Coefficiente de Regresión (β)	P Valor	Hipótesis Nula	Decisión
H1	Teletrabajo	Productividad	0.71	0.000	No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.	Rechazar la hipótesis nula
	Variable Independiente	Dimensión	Coefficiente de Regresión (β)	P Valor	Hipótesis Nula	Decisión
H2	Teletrabajo	Motivación Laboral	0.42	0.000	No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.	Rechazar la hipótesis nula
H4	Teletrabajo	Competencias Laborales	0.29	0.000	No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.	Rechazar la hipótesis nula
H5	Teletrabajo	Trabajo en Equipo	0.47	0.000	No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.	Rechazar la hipótesis nula
H6	Teletrabajo	Clima Organizacional	0.80	0.000	No existe una correlación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.	Rechazar la hipótesis nula

4.4.2 Prueba de Hipótesis de Investigación

- Hipótesis General (H1): Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

Con respecto a la hipótesis general, los resultados mostraron que el teletrabajo tiene una influencia positiva y directa, considerando que el p-valor ($p < 0.001$) es menor a $\alpha = 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0), y se da por aceptada la hipótesis alterna (H_1). Del mismo modo, el coeficiente de regresión es considerado moderado, debido a que se ubica entre los valores de 0.50 y 0.80 (0.71) acorde a lo señalado por Cueva (2012). Cabe indicar que el teletrabajo influye significativamente sobre la productividad, explicado aproximadamente en un 96%, siendo la dimensión más influyente el clima organizacional.

- Hipótesis Específica 1 (H_2): Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

En base a la hipótesis específica 1, los resultados mostraron que el teletrabajo tiene una influencia positiva y directa, considerando que el $p < 0.000$ es menor a $\alpha = 0.05$, y por esta razón se decidió rechazar la H_0 y aceptar la H_1 . Así como también que el coeficiente de regresión es considerado débil, debido a que se ubica entre los valores de 0.00 y 0.50 (0.42) de acuerdo a lo señalado por Cueva (2012).

- Hipótesis Específica 3 (H_4): Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, los resultados mostraron que el teletrabajo tiene una influencia positiva y directa, considerando que el $p < 0.000$ es menor a $\alpha = 0.05$, y por esta razón se decidió rechazar la H_0 y aceptar la H_1 . Así como también que el

coeficiente de regresión es considerado débil, debido a que se ubica entre los valores de 0.00 y 0.50 (0.29) de acuerdo a lo señalado por Cueva (2012).

- Hipótesis Específica 4 (H5): Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

De la hipótesis específica 4, los resultados mostraron que el teletrabajo tiene una influencia positiva y directa, considerando que el $p < 0.000$ es menor a $\alpha=0.05$, y por esta razón se decidió rechazar la H_0 y aceptar la H_1 . Así como también que el coeficiente de regresión es considerado débil, debido a que se ubica entre los valores de 0.00 y 0.50 (0.47) de acuerdo a lo señalado por Cueva (2012).

- Hipótesis Específica 5 (H6): Existe una correlación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021.

Concerniente a la hipótesis específica 5, los resultados mostraron que el teletrabajo tiene una influencia positiva y directa, considerando que el p-valor ($p < 0.001$) es menor a $\alpha=0.05$, y por esta razón se decidió rechazar la H_0 y aceptar la H_1 . Además de que el coeficiente de regresión es considerado moderado, debido a que se ubica entre los valores de 0.50 y 0.80 (0.80) de acuerdo a lo señalado por Cueva (2012).

En las siguientes líneas se exponen los resultados obtenidos de las pruebas de las hipótesis para determinar si se aceptan o rechazan las que se plantearon luego de la aplicación de la metodología SEM:

- En cuanto a la hipótesis general, se obtuvo un p-valor ($p < 0.001$) que es menor a $\alpha=0.05$, y un coeficiente de regresión moderado, debido a que se ubica entre los valores de 0.50 y 0.80, específicamente, 0.71; además los índices de ajuste globales que se obtuvieron determinaron que el modelo es aceptado.

- En cuanto a la hipótesis específica 1, se obtuvo un p-valor ($p < 0.001$) que es menor a $\alpha = 0.05$, y un coeficiente de regresión débil, debido a que se ubica entre los valores de 0.50 y 0.80, específicamente, 0.42; además los índices de ajuste globales que se obtuvieron determinaron que el modelo es aceptado.
- En cuanto a la hipótesis específica 3, obtuvo un p-valor ($p < 0.001$) que es menor a $\alpha = 0.05$, y un coeficiente de regresión débil, debido a que se ubica entre los valores de 0.50 y 0.80, específicamente, 0.29; además los índices de ajuste globales que se obtuvieron determinaron que el modelo es aceptado.
- En cuanto a la hipótesis específica 4, se obtuvo un p-valor ($p < 0.001$) que es menor a $\alpha = 0.05$, y un coeficiente de regresión débil, debido a que se ubica entre los valores de 0.50 y 0.80, específicamente, 0.47; además los índices de ajuste globales que se obtuvieron determinaron que el modelo es aceptado.
- En cuanto a la hipótesis específica 5, se consiguió un p-valor ($p < 0.001$) que es menor a $\alpha = 0.05$, y un coeficiente de regresión moderado, debido a que se ubica entre los valores de 0.50 y 0.80, específicamente, 0.80; además los índices de ajuste globales que se obtuvieron determinaron que el modelo es aceptado.

Capítulo V: Discusión de los Resultados

En el actual capítulo se presenta la discusión de los resultados determinados en el capítulo IV de este documento con el fin de comprobar que la medición de los datos fue confiable y que conocer si dichos resultados coinciden o no con los hallados por otros autores quienes han estudiado las variables de teletrabajo y productividad de los trabajadores.

5.1 Discusión de los Resultados de los Estadísticos Descriptivos

Una vez obtenidos el total de los resultados de las encuestas / cuestionarios aplicados, se comprobó la confiabilidad de la medición de los datos, dado que el resultado de la consistencia interna (Alfa de Cronbach) superó el valor aceptado de 0.7. Dicho valor comprobó que la medición de los ítems cuenta con una confiabilidad buena. Posteriormente, se procedió a la interpretación de los estadísticos descriptivos identificándose los resultados siguientes:

- En su mayoría los trabajadores opinaron que casi siempre el teletrabajo es un ahorro en alimentación y vestimenta, específicamente 119 de 218 encuestados (Dimensión: Mejora en la Economía). Por lo que se confirmó que los trabajadores perciben al teletrabajo como una forma de ahorro.
- La mayoría de encuestados opinó que casi siempre se han adaptado con gran facilidad y, a la vez, rápidamente a su nuevo entorno laboral, específicamente 124 de los 218 encuestados (Dimensión: Reducción del estrés laboral). Por lo que se confirmó que el entorno laboral es importante para los trabajadores.
- La mayoría de encuestados opinó que casi siempre el teletrabajo incrementa la autoestima y la confianza de los trabajadores, específicamente 81 de los 218 encuestados (Dimensión: Motivación y satisfacción). Por lo que se confirmó que el teletrabajo es asumido como un factor positivo para los trabajadores.

- La mayoría de encuestados opinó que casi siempre la flexibilidad horaria del teletrabajo les ofrece y se puede tener tanto vida personal como profesional, específicamente 89 de los 218 encuestados (Dimensión: Conciliación de vida laboral y familiar). Por lo que se confirmó que el teletrabajo les permite a los trabajadores organizar mejor sus tiempos.
- La mayoría de los encuestados consideró que casi siempre el equipo con el que se cuenta y la conectividad les permiten realizar normalmente sus tareas, específicamente 115 de los 218 encuestados (Dimensión: Formación en TIC). Por lo que se confirmó que para que el trabajador pueda efectuar sus actividades bajo la modalidad de teletrabajo requiere de equipos con conectividad.
- La mayoría de encuestados manifestó que casi nunca se siente motivado o incentivado con la labor y/o labores que desempeña en su lugar de trabajo, específicamente 120 de los 218 encuestados (Dimensión: Motivación laboral). Por lo que se confirmó que la motivación laboral se ve afectada en la manera de cómo desempeñan los trabajadores sus labores en el lugar de trabajo.
- Los encuestados opinaron en su mayoría que casi nunca el trabajo que desempeñan les ayuda con su vida cotidiana, específicamente 93 de los 218 encuestados (Dimensión: Satisfacción laboral). Por lo que se confirmó que la satisfacción laboral se encuentra afectada por el impacto de las actividades realizadas por los trabajadores, así como en el desarrollo de su vida cotidiana.
- La casi totalidad de los encuestados afirmó que a veces la empresa les brinda las oportunidades de ascenso, específicamente 99 de los 218 encuestados (Dimensión: Competencias laborales). Por lo que se confirmó que para los trabajadores es importante poder tener posibilidades de seguir creciendo en la empresa.

- La mayoría de los encuestados afirmó que a veces se encuentran satisfechos con la manera cómo se presenta la comunicación en su empresa, porque de cierta manera ayuda al logro de resultados, específicamente 95 de los 218 encuestados (Dimensión: Trabajo en equipo). Por lo que se confirmó que la comunicación es fundamental para trabajar en equipos y que se logren los resultados esperados.
- La mayoría de los encuestados contestó que casi siempre o muy frecuentemente la compañía tiene presente y cuida la salud y calidad de vida de su recurso humano, específicamente 130 de los 218 encuestados (Dimensión: Clima organizacional). Por lo que se confirmó que para los trabajadores es importante que la empresa los considere y se preocupe por su salud.

5.2 Discusión de los Resultados de las Correlaciones

Para el análisis de la correlación entre el teletrabajo y la productividad se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de .633 con una significancia de .000, por lo que se trata de una correlación positiva, directa y fuerte según Hernández y Mendoza (2018) y la significancia obtenida es menor a .01. considerando estos resultados, se puede afirmar que la correlación entre el teletrabajo y la productividad es de carácter positivo fuerte con un nivel de significancia de .000. Al respecto, este resultado demuestra que el teletrabajo es muy importante para la productividad del personal de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Además, resulta consistente en las investigaciones realizadas por Juárez et al. (2011); Ulate (2020); Huamán (2021); Pacheco (2021) y Guayasamín (2021), quienes concluyeron en cada contexto estudiado, que el teletrabajo remoto sí tiene relación e influencia directamente la productividad, por lo que es importante el teletrabajo para que se presente una mejora en la productividad.

Según el análisis realizado de la correlación entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la productividad se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de

.387 con una significancia de .000, por lo que es una correlación positiva y baja según Hernández y Mendoza (2018). Por ello, se puede aseverar que la correlación entre el teletrabajo y la dimensión motivación laboral de la variable productividad es positiva, pero baja y ello demuestra que el teletrabajo es importante para desarrollar la motivación laboral en los trabajadores de apoyo (administrativos) en la Minera Chinalco, 2021. Igualmente, ese resultado es consistente con la investigación de Huamán (2021) quien concluyó que el teletrabajo sí se relaciona de manera significativa a través de la motivación e incentivación en la productividad laboral de los empleados.

En lo que respecta a la correlación entre el teletrabajo remoto y la satisfacción laboral se obtuvo como resultado un coeficiente Rho de Spearman de .528 con una significancia de .000, por lo que se trata de una correlación positiva medianamente fuerte según Hernández y Mendoza (2018). Por esta razón, se puede afirmar que la correlación entre el teletrabajo y la dimensión satisfacción laboral de la variable productividad es positiva medianamente fuerte y este resultado demuestra que el teletrabajo es muy importante para desarrollar la satisfacción laboral en los trabajadores de apoyo (administrativos) en la Minera Chinalco, 2021. Además, dicho resultado es consistente con la investigación de Huamán (2021) quien concluyó que el teletrabajo sí se relaciona e impacta de manera significativa mediante la satisfacción laboral en la productividad de una organización.

En cuanto a la correlación entre el teletrabajo y las competencias laborales se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de .231 con una significancia de .000, por lo que se trata de una correlación positiva pero muy débil (Hernández & Mendoza, 2018). Debido a ello, se puede afirmar que la correlación entre el teletrabajo y la dimensión competencias laborales de la variable productividad es positiva, pero débil y este resultado conseguido demuestra que el teletrabajo es importante para desarrollar las competencias o habilidades laborales en los trabajadores de apoyo (administrativos) en Minera Chinalco, 2021. De la misma manera,

dicho resultado es consistente con la investigación de Huamán (2021) quien concluyó que el teletrabajo sí se relaciona de manera relevante mediante las habilidades laborales en la productividad de una organización laboral.

De acuerdo con el análisis de la correlación entre el teletrabajo y el trabajo en equipo se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de .389 con una significancia de .000, por lo que se trata de una correlación positiva pero débil (Hernández & Mendoza, 2018). Por lo tanto, se puede afirmar que la correlación entre el teletrabajo y la dimensión trabajo en equipo de la variable productividad es positiva pero débil y este demuestra que el teletrabajo es importante para desarrollar el trabajo en equipo en los trabajadores de apoyo (administrativos) en la Minera Chinalco, 2021. Además, este resultado coincide con los presentados por Huamán (2021) quien concluyó que el teletrabajo sí se relaciona de manera significativa mediante el trabajo en grupo / equipo en la productividad laboral de una organización.

Respecto al análisis de la correlación entre el teletrabajo y el clima organizacional de la empresa se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de .736 con una significancia de .000, por lo que se trata de una correlación positiva y fuerte según Hernández y Mendoza (2018). Por este motivo, se puede aseverar que la correlación entre el teletrabajo y la dimensión clima organizacional de la variable productividad es positiva y muy fuerte, y esto demuestra que el teletrabajo es muy importante para desarrollar el clima organizacional en los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Además, este resultado es consistente con la investigación de Huamán (2021) quien concluyó que el teletrabajo sí se relaciona de manera significativa mediante el clima organización en la productividad laboral de una organización. Finalmente, se puede precisar que la alta correlación presente entre las variables de la investigación se puede explicar porque los trabajadores de apoyo en la Minera Chinalco han sabido generar suficiente asociación con los beneficios que aporta el teletrabajo para mejorar su productividad en la mencionada organización.

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

En el actual capítulo, se muestran las conclusiones y recomendaciones; siendo estas primeras únicamente aplicables para la muestra de la población establecida en la presente investigación.

6.1 Conclusiones

- En lo que respecta al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco, 2021. Se encontró que la correlación entre el teletrabajo y la productividad presentó una significancia menor a 0.01. Por lo que se decidió rechazar la hipótesis nula general y aceptar la hipótesis alterna general. Lo que quiere decir que sí se presenta una correlación positiva, directamente proporcional y fuerte entre el teletrabajo y la productividad, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de .633 con una significancia de .000. El teletrabajo es importante para que se presente la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco.
- En base al objetivo específico 1: Determinar / hallar la relación positiva entre el teletrabajo y la motivación laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Se encontró que la correlación entre el teletrabajo y la dimensión motivación laboral de la variable productividad presentó una significancia menor a 0.01. Por ende, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula 1 y aceptar la hipótesis alterna 1. Lo que quiere decir que sí existe una correlación positiva y baja entre el teletrabajo y la dimensión motivación laboral, dado que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de .387 con una significancia de .000. El teletrabajo sí tiene una relación con la

motivación laboral e impacta positivamente la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la compañía Minera Chinalco.

- Con respecto al objetivo específico 2: Establecer la relación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Se estableció que la correlación entre el teletrabajo y la dimensión satisfacción laboral de la variable productividad presentó una significancia menor a 0.01. Por tal motivo, se decidió rechazar la hipótesis nula 2 y aceptar la hipótesis alterna 2. Significa que sí existe una correlación positiva medianamente fuerte entre el teletrabajo y la dimensión satisfacción laboral, dado que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de .528 con una significancia de .000. El teletrabajo sí tiene relación con la satisfacción laboral y afecta positivamente la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco.
- Concerniente al objetivo específico 3: Establecer la relación positiva entre el teletrabajo y las competencias laborales como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Se encontró que la correlación entre el teletrabajo y la dimensión de competencias laborales de la variable productividad presentó una significancia menor a 0.01. Por consiguiente, se decidió rechazar la hipótesis nula 3 y aceptar la hipótesis alterna 3. Lo que quiere decir que sí existe una correlación positiva pero muy débil entre el teletrabajo y las competencias laborales, dado que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de .231 con una significancia de .000. El teletrabajo sí tiene relación con las competencias laborales y afecta la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco.

- Con respecto al objetivo específico 4: Determinar la relación positiva entre el teletrabajo y el trabajo en equipo como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Se encontró que la correlación entre el teletrabajo y la dimensión trabajo en equipo de la variable productividad presentó una significancia menor a 0.01. Por tal motivo, se decidió rechazar la hipótesis nula 4 y aceptar la hipótesis alterna 4. Lo que quiere decir que sí existe una correlación positiva pero débil entre el teletrabajo y el trabajo en equipo, dado que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de .389 con una significancia de .000. El teletrabajo sí tiene relación con el trabajo en equipo y afecta la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco.
- En base al objetivo específico 5: Determinar la relación positiva entre el teletrabajo y el clima organizacional como dimensión de la variable productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021. Se encontró que la correlación entre el teletrabajo y la productividad presentó una significancia menor a 0.01. Por consiguiente, se decidió rechazar la hipótesis nula 5 y aceptar la hipótesis alterna 5. Lo que quiere decir que sí existe una correlación positiva y fuerte entre el teletrabajo y el clima organizacional, dado que obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de .736 con una significancia de .000. El teletrabajo sí tiene relación con el clima organizacional y afecta la productividad de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco.

6.2 Recomendaciones

6.2.1 Recomendaciones para la Empresa

- Existen muchas ventajas del uso del teletrabajo para las empresas y para los trabajadores; sin embargo, se recomienda que en la empresa Minera Chinalco el

teletrabajo se aborde de una forma híbrida, haciendo que los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos) logren reunirse físicamente al menos una vez cada 15 días para discutir aspectos o temas que no lograron desarrollar virtualmente, y así reafirmar el vínculo emocional entre pares y con la empresa.

- Se recomienda a la empresa Minera Chinalco poner en práctica políticas, estándares, lineamientos y procedimientos específicos orientadas a evitar el aislamiento o individualismo de los trabajadores de actividades de apoyo / soporte (administrativos), así como el estrés laboral o desmotivación que podría ocasionarse por el uso prolongado de las TIC's; en este caso, el teletrabajo.

6.2.2 Recomendaciones Futuras Investigaciones

- Se debe indicar que se tuvo como una de las delimitaciones de este trabajo de investigación, el aplicarlo en una muestra contemplada únicamente a trabajadores de apoyo / soporte (administrativos) de la empresa Minera Chinalco; sin embargo, esta puede ser extendida a un mayor número de trabajadores en distintas empresas dedicadas a la misma actividad de la Minera Chinalco; además, se puede aplicar en distintas provincias y departamentos del Perú; esta metodología de investigación a varias zonas geográficas del país.
- Debido a que el estudio realizado fue de tipo transversal, el instrumento para recolectar o indagar la data se usó solamente en un momento específico del tiempo; razón por la cual se recomienda que en futuros estudios se lleven a cabo investigaciones longitudinales, para tener una mayor cantidad de información y poder analizar la manera cómo se relacionan las dos variables de estudio en distintos momentos del año y se pueda efectuar una comparación entre los resultados obtenidos.

- Debido a que la presente investigación tuvo un carácter cuantitativo, el objetivo principal fue establecer relaciones determinadas entre las variables de estudio; sin embargo, se recomienda que en futuras investigaciones se puede optar por una orientación mixta, es decir, incluya un análisis cualitativo con el propósito de comprender y explorar la relación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores usando otros instrumentos de recolección de datos como medios complementarios.

6.2.3 Recomendaciones Prácticas

- Se recomienda que el personal directivo de las mineras como Chinalco diseñe y aplique en sus planes estratégicos las formas adecuadas para que la comunicación y la participación de cada miembro del equipo de trabajo fluya en la empresa.
- Se recomienda que el personal directivo de las mineras como Chinalco diseñe o elabore un programa para aumentar / incrementar las dimensiones de la productividad consideradas en este estudio para mejorar la participación de sus colaboradores.
- Se recomienda que el personal directivo de las mineras como Chinalco realice evaluaciones de personal periódicamente con el objetivo de conocer de qué manera se están dando los cambios en las necesidades de los trabajadores y que requieren para tener un mejor desempeño laboral.

Referencias

- Acosta, A. (2018). *Teletrabajo y percepción de la productividad: Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia* [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia].
http://repositorio.udea.edu.co/bitstream/10495/14436/1/AcostaAnderson_2018_TeletrabajoPercepcionProductividad.pdf
- Álvarez, S., & Deceno, G. (2022). *Análisis del clima organizacional de la empresa nacional Petroperú a partir del teletrabajo durante la pandemia de la covid-19* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d2f02fe0-f6ce-4c96-a72c-29a418b179a8/content>
- Ambrosio, P. (2017). El teletrabajo se consolida en Colombia. *Agencia de Desarrollo Rural*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/el-teletrabajo-se-consolida-en-colombia>
- Amillano, A., Gartzia, L., & Baniandrés, J. (2016). Las nuevas relaciones laborales: Reflexiones con perspectiva de género. *Boletín de estudios económicos*, 71(217), 119-133. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5427474>
- Andersen, J. (2021). 9 Proven remote work facts explaining why it is the future. *Time Doctor*.
<https://www.timedoctor.com/blog/remote-teams-future-of-work/>
- Andrade, E., Dutra, J., & Argolo, A. (2022, July). The influence of telework and management controls on the congruence of civil servant objectives. *Revista de Gestão*, 29(3), 287-299. <https://doi.org/10.1108/REG-07-2021-0137>
- Aparicio, O., & Ostos, O. (2018, enero-junio). Las TIC como herramientas cognitivas para la investigación. *Revista interamericana de investigación, educación y pedagogía*,

11(1), 81-86.

<https://www.redalyc.org/journal/5610/561059324006/561059324006.pdf>

Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013, octubre). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.

<https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>

Banco Central de Reserva del Perú. (2019). *Memoria 2019*. Autor.

Baruch, Y., & Nicholson, N. (1997, December). Home, sweet work: Requirements for effective home working. *Journal of General Management*, 23(2), 15-30.

<https://doi.org/10.1177/030630709702300202>

Benjumea, M., Villa, E., & Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano, resultados desde una Revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519571

Bloom, N., Liang, J., & Roberts, R., & Ying, Z. (2015). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 130(1), 165–218. <https://nbloom.people.stanford.edu/sites/g/files/sbiybj4746/f/wfh.pdf>

Bnamericas. (2021). *Mineras brasileñas amplían modelo de trabajo remoto*.

<https://www.bnamericas.com/es/reportajes/mineras-brasilenas-amplian-modelo-de-trabajo-remoto>

Bosua, R., Gloet, M., Kurnia, S., Mendoza, A., & Yong, J. (2013). Telework, productivity and wellbeing: An Australian perspective. *Telecommunications Journal of Australia*, 63(1), 11-12. <https://doi.org/10.7790/tja.v63i1.390>

Camacho, J. (2021, enero-junio). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del covid-19. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 32, 125-155.

<https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2021.32.15312>

Caramela, S. (2021). Working from home increases productivity. *Business News Daily*.

<https://www.businessnewsdaily.com/15259-working-from-home-more-productive.html>

Cataño, S., & Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: Aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5(1), 82-91.

<https://www.proquest.com/docview/1734289508?accountid=36765&forcedol=true>

Cedeño, M., & Intriago, C. (2022). Teletrabajo e incidencia en el clima organizacional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, administración Portoviejo. *Recus*, 7(1), 58-67.

Cequea, M., & Rodríguez, C. (2012, febrero). Productividad y factores humanos. Un modelo con ecuaciones estructurales. *Interciencia*, 37(2), 121-127.

<https://www.redalyc.org/pdf/339/33922717007.pdf>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe & Oficina para el Cono Sur de América Latina de la Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: Políticas de protección de la relación laboral y de subsidios a la contratación durante la pandemia de Covid-19*.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/47510-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-politicas-proteccion-la-relacion-laboral>

Compañía Minera Antamina. (2020). *Antamina marca un hito tecnológico en la industria minera al supervisar operaciones de manera remota*.

<https://www.antamina.com/noticias/antamina-marca-hito-tecnologico-industria-minera-supervisar-operaciones-manera-remota/>

Cuesta, A. (2088). La productividad del trabajo del trabajador del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 29(3), 1-5. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433567011.pdf>

- Cueva, F. (2012). *Estadística en fenómenos y procesos sociales*. Secretaría de Educación Pública.
- Cruz, E. (2021, 15 de junio). Trabajo remoto en la minería chilena creció un 80%. *Rumbo Minero Internacional*.
<https://www.rumbominero.com/peru/noticias/internacionales/trabajo-remoto-en-la-mineria-chilena-crecio-un-80%>
- Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022, marzo). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>
- Del Canto, E., & Silva, A. (2013). Metodología cuantitativa: Abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(141), 25-34.
<https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>
- Duxbury, L., Higgins, C., & Neufeld, C. (1998, February). Telework and the balance between work and family: Is telework part of the problem or part of the solution? *The Virtual Workplace*, 218-255. <https://dl.acm.org/doi/10.5555/298088.298100>
- Elespuru, C., & Ipanaque, R. (2020). *Estrategias motivacionales en el teletrabajo* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2424/FCAD-ELE-IPA-2020.pdf?sequence=1>
- Eugenio, Y., & Toyama, J. (2018). *La influencia de la felicidad en la productividad de una empresa* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13159/EUGENIO_TOYAMA_FELICIDAD_EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eurofound & the International Labour Office. (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Office of the European Union & the International Labour Office.

https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1658en.pdf

European Commission. (2000). *Benchmarking progress on new ways of working and new forms of business across Europe*. IST.

Fernández, F., & Moreno, A. (2018). *Trabajadores de la sociedad del conocimiento y productividad (en red): Impulsores y frenos*. Sanz y Torres.

Fretel, C., Guillen, G., Hostos, J., & Espinoza, M. (2022). *¿El teletrabajo impacta en la motivación? El rol mediador de las necesidades psicológicas básicas* [Tesis de maestría, Universidad ESAN].

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3024/2022_MATP_20-1_09_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fundación Transitemos. (2018). *Situación del transporte urbano en Lima y Callao*.

<https://transitemos.org/propuestas/situacion-del-transporte-urbano-en-lima-y-callao/>

Galindo, M. & Ríos, V. (2015). Productividad. México ¿cómo vamos? *Serie de Estudios Económicos*, (1), 1-9.

https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf

Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La Trama de la Comunicación*, 10, 1-15. <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060015.pdf>

Gándara, F. (2014, julio-diciembre). Herramientas de calidad y el trabajo en equipo para disminuir la reprobación escolar. *Conciencia Tecnológica*, 48, 17-24.

<https://www.redalyc.org/pdf/944/94432996003.pdf>

- Gómez, C. (2020). *El teletrabajo, un estudio comparado. Cuaderno de investigación No. 70*.
http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/5018/CI_70.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, M. (2005). *Inferencia estadística*. Díaz de Santos.
- Gordillo, J., Sánchez, Y., Terrones, A., & Cruz, M. (2020, setiembre-diciembre). La productividad académica en las instituciones de educación superior en México: De la teoría a la práctica. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 441.
<https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.441>
- Guayacán, I., Zárate, A., & Contreras, O. (2022, junio). Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: Un estudio empírico en el sector de la educación superior. *Estudios Gerenciales*, 38(163), 222-234.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v38n163/0123-5923-eg-38-163-222.pdf>
- Guayasamín, S. (2021). *El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33796/1/136%20GTH.pdf>
- Guzmán, A., & Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Fórum Empresarial*, 22(2), 5–30. <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>
- Haider, M., & Anwar, A. (2022, March). The prevalence of telework under Covid-19 in Canada. *Information Technology & People*, 1, 1-28. <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2021-0585>
- Han, S., Oh, E., Kang, S., Lee, S., & Park, S. (2022, May). The mediating role of informal learning on job performance: The work-learning dual system in South Korea. *Journal of Workplace Learning*, 34(5), 437-454. <https://doi.org/10.1108/JWL-07-2021-0101>

- Harker, B., & MacDonnell, R. (2012, June). Is telework effective for organizations? A meta-analysis of empirical research on perceptions of telework and organizational outcomes. *Management Research Review*, 35(7), 602-616.
<https://doi.org/10.1108/01409171211238820>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education.
- Huamán, V. (2021). *Influencia del teletrabajo en la productividad laboral de una Empresa Agroindustrial de Trujillo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejos].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70551/Huaman_MVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Igbaria, M., & Guimaraes, T. (1999). Exploring differences in employee turnover intentions and its determinants among telecommuters and non telecommuters. *Journal of Management Information Systems*, 16(1), 147-164.
<https://doi.org/10.1080/07421222.1999.11518237>
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018, octubre). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175-186.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Jindal, D., Boxall, P., Cheung, G., & Hutchison, A. (2022, May). How do work engagement and work autonomy affect job crafting and performance? An analysis in an Indian manufacturer. *Personnel Review*, 1, 1-17. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2019-0646>
- Juárez, M., Gómez, T., Prieto, A., Prieto, M., & López, M. (2021, octubre). Teletrabajo y productividad en trabajadores del conocimiento. *Revista Electrónica sobre Cuerpos*

Académicos y Grupos de Investigación, 8(16), 1-18.

<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/239>

Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.

<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

Kendrick, J., & Creamer, D. (1965). *Measuring company productivity: Handbook with case studies*. National Industrial Conference Board Inc.

Ladino, C. (2019). *Teletrabajo instrumento para forjar competencias laborales y beneficios para las organizaciones y trabajadores* [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada].

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35148/LadinoMonroyCarlosAndres2020.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

León, A., & Gómez, M. (2022, junio). Teletrabajo en el ámbito organizacional y su impacto en la satisfacción laboral. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 4(1), 449-460.

<https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/226/143>

Ley 29733. Ley de Protección de Datos Personales. Congreso de la República del Perú (2011).

Ley 30036. Ley que Regula el Teletrabajo. Congreso de la República (2013).

Lumbreras, M., Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, L., Cervantes, M., García, A., & Córtez, H. (2020, enero-febrero). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: Una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública de México*, 62(1), 87-95.

<https://doi.org/10.21149/10247>

- Ma, L., Liu, C., & Mills, A. (2016, May). Construction labor productivity convergence: A conditional frontier approach. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 23(3), 283-301. <https://doi.org/10.1108/ECAM-03-2015-0040>
- Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-563. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/29069612005.pdf>
- Magnier-Watanabe, R., Benton, C., Orsini, P., Uchida, T., & Magnier-Watanabe, K. (2022, April). Covid-19 and mandatory teleworking from home in Japan: Taking stock to improve satisfaction and job performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 1, 1-28. <https://doi.org/10.1108/IJOA-08-2021-2907>
- Matagi, L., Baguma, P., & Baluku, M. (2022, July). Age, job involvement and job satisfaction as predictors of job performance among local government employees in Uganda. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 9(3), 489-505. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-06-2020-0099>
- Medina, A., Avila, A., Ortiz, J., Martínez, M., & González, Y. (2021, enero-abril). Competencias claves para el teletrabajo en profesores de una institución superior cubana. *Ingeniería Industrial*, 42(1), 1-13. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000100078
- Meller, P. (2019). Productividad, competitividad e innovación: Perspectiva conceptual. *Corporación de Estudios Para Latinoamérica (CIEPLAN)*. <http://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/10/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelación.pdf>
- Ministerio de Producción y Trabajo. (2019). *Teletrabajo Decente en Argentina: Primer libro blanco nacional de buenas prácticas en teletrabajo, trabajo remoto y trabajo conectado*.

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/20191009_libro_blanco_de_teletrabajo.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2018). *El teletrabajo se consolida en Colombia con más de 122.200 trabajadores remotos.*

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/76057:El-Teletrabajo-se-consolida-en-Colombia-con-mas-de-122-200-trabajadores-remotos>

Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V., & Baritoli, F. (2021). Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: Un diagnóstico preliminar para la Argentina. *Escritos Contables y de Administración*, 12(1), 72-102.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8009631>

Montalvo, J. (2020, junio). Teletrabajo: Modalidad en expansión. *Enfoques Jurídicos*, 2, 121-133. <https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>

Morán, C., & Menezes, E. (2016). La motivación de logro como impulso creador de bienestar: Su relación con los cinco grandes factores de la personalidad. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 31-40.

<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777004.pdf>

Moreno, C. (2022). *Motivación y satisfacción laboral en docentes de educación superior universitaria bajo la modalidad de teletrabajo en Trujillo, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31811/Moreno%20Navarro%2c%20%e2%80%8bCristhian%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nayak, A., Dubey, A., & Pandey, M. (2022, June). Work from home issues due to Covid-19 lockdown in Indian higher education sector and its impact on employee productivity.

Information Technology & People, 1, 1-21. <https://doi.org/10.1108/ITP-01-2021-0043>

- Nuño, A. (2020, 25 de junio). El país que mejor teletrabaja (y todo lo que puede enseñarnos). *El Confidencial*. https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2020-06-25/pais-teletrabajo-ensenar-remoto_2652992/
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *El teletrabajo es positivo para la salud física y mental cuando se organiza y cuenta con el equipo adecuado*. <https://news.un.org/es/story/2022/02/1503482>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 y después de ella*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/--travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la Covid-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*. www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). *Productivity gains from teleworking in the post COVID-19 era: How can public policies make it happen?*. https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=135_135250-u15liwp4jd&title=Productivity-gains-from-teleworking-in-the-post-COVID-19-era
- Ortiz, F. (1996). *El Teletrabajo: Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*. McGraw-Hill Interamericana.
- Ortiz, J., Medina, A., Ávila, A., González, Y., Martínez, M. (2021). *Trabajo a distancia y teletrabajo en Cuba. Competencias laborales para un desempeño exitoso*. <https://eventos.uho.edu.cu/index.php/ccm/cci10/paper/view/5755/2816>
- Pacheco, L. (2021). *Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17193/Pacheco_pl.pdf?sequence=1

- Pedraza, J. (2020, 30 de noviembre). La minería también se apunta al teletrabajo en tiempos de coronavirus. *Oro Información*. <https://oroinformacion.com/la-mineria-tambien-se-apunta-al-teletrabajo-en-tiempos-de-coronavirus/>
- Peters; T., & Waterman, R. (1982). *In search of excellence*. Harper and Row Publishers.
- Popaitoon, P. (2022, April). Integrative work design for telework practices: Lessons learned from the Covid-19 pandemic in Thailand. *Journal of Asia Business Studies*, 1, 1-20. <https://doi.org/10.1108/JABS-08-2021-0327>
- Pyoria, P. (2011). Managing telework: Risks, fears and rules. *Management Research Review*, 34(4), 386-399. <https://doi.org/10.1108/01409171111117843>
- Quaglia, A., & Gutiérrez, C. (2020). *Teletrabajo direccionado al desempeño laboral* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2407/FCAD-QUAGUT-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, A. (2014). *Propuesta de plan de teletrabajo para entidades públicas en la ciudad de Lima* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5597/RAMIREZ_ALAN_TELECENTRO_ENTIDADES_PUBLICAS_LIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ripani, L. (2020, marzo). Coronavirus: Un experimento de teletrabajo a escala mundial. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.

- Rodríguez, M. (2021). *El teletrabajo en tiempos de la pandemia por Covid-19 en Colombia, una alternativa que llego para quedarse* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/25677>
- Rojas, J., Flores, G., & Cuyagua, I. (2021, enero-junio). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), 1-16. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v15n1/2223-2516-ridu-15-01-e1248.pdf>
- Sánchez, A. (2021, junio). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 234-254. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>
- Sandoval, F., & Pernalet, D. (2014, setiembre-diciembre). Marco de trabajo para gestionar las competencias laborales. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(3), 11-32. <https://www.redalyc.org/pdf/823/82332932002.pdf>
- Schmidt, G. (2020, 3 de julio). Cronología del teletrabajo. *Interfono*. <https://interfono.com/cronologia-del-teletrabajo/>
- Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L., & Hernández, H. (2018). Administración de recursos humanos: Factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 377-388. <https://www.redalyc.org/journal/290/29056115008/29056115008.pdf>
- Sladogna, M. (2017). Productividad - definiciones y perspectivas para la negociacion colectiva. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://www.relat.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Song, M., Tao, W., & Shen, Z. (2022, August). The impact of digitalization on labor productivity evolution: Evidence from China. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 1-20. <https://doi.org/10.1108/JHTT-03-2022-0075>

- Soto, V. (2020). *El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7512/Soto%20Guti%C3%A9rrez%2C%20Victor%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suárez, R., Rodríguez, Y., & Muñoz, N. (2017, julio-diciembre). Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 4(8), 61-67.
<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2017.v4.n8.a33>
- Sucapuca, E., Yapu, L., Mamani, O., & Turpo, J. (2022, marzo). Efecto de la carga de trabajo y estrés sobre la percepción del teletrabajo en docentes peruanos: Rol mediador de la satisfacción laboral. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 31(1), 70-78. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v31n1/1132-6255-medtra-31-01-70.pdf>
- Sumanth, D. (1979). *Productivity Measurement and Evaluation Models for Manufacturing Companies*. Illinois Institute of Technology.
<https://www.proquest.com/openview/ba7f6b67d531e655ecbd7cfd82ee5ded/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Tangen, S. (2002). *Asia Pacific Industrial Engineering and Management Systems Conference (APIEMS). Understanding the concept of productivity*. Conferencia internacional en 7th Asia-Pacific Industrial Engineering and Management Systems Conference, Taipei, China.
- Ulate, R. (2020, octubre). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: Tendencias recientes. *Revista Tecnología En Marcha*, 33(7), 23-31. <https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>

Valencia, A. (2018, enero-junio). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: Análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 12(41), 203-226.

<https://doi.org/10.35487/rius.v12i41.2018.319>

Velásquez, C., & Vera, M. (2018, marzo). Teletrabajo: Una revisión teórica sobre sus ventajas y desventajas. *Investigatio*, (10), 41–53.

<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/IRR/article/view/194/123>

Verdú, A. (2019). *Apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en teletrabajadores* [Tesis de maestría, Universitat de Barcelona].

https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145639/1/TFM_Ignacio_Varas.pdf

Westfall, R. (2004, August). Does telecommuting really increase productivity?

Communications of the ACM, 47(8), 93-96. <https://doi.org/10.1145/1012037.1012042>

Zertuche, L., & Dávila, R. (2021). Happiness and Labour Productivity. *Academia*

Letters, 1-8. <https://doi.org/10.20935/AL2266>

Apéndice A: Consentimiento Informado

Lima, julio de 2022

Estimado encuestado:

Como parte de la maestría en Dirección de Operaciones Productivas el equipo conformado por Rafael Andrade Carpio, Martín Burlando Berríos, Erick Ricardo Chávez Cardich y Óscar Pereyra Ramírez está realizando un estudio titulado **“Relación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Minera Chinalco, 2021”**. Por esta razón, se le agradece su disposición en colaborar con esta investigación y se le indica que se les enviará un cuestionario con el objetivo de recolectar datos necesarios para la investigación y en caso lo requiera los resultados le serán entregados bajo su solicitud. Esta será una investigación confidencial, por lo cual sus datos personales no se presentarán en ella y sus respuestas serán referenciadas de forma general. Si tiene alguna duda, puede solicitar asesoría por parte del equipo encuestador.

Atentamente,

-

Rafael Andrade Carpio.

Martín Burlando Berríos.

Erick Ricardo Chávez Cardich.

Óscar Pereyra Ramírez.

Apéndice B: Cuestionario para Medir el Teletrabajo

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar si la relación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Chinalco, 2021. Por este motivo, su opinión sobre los ítems presentados será estrictamente de carácter confidencial y su uso será completamente académico. La información recolectada tras la aplicación del instrumento será compilada en un Trabajo de Grado para la Escuela de Posgrado de Centrum PUCP para obtener el grado de Magíster en Dirección de Operaciones Productivas. Finalmente, se le agradece su completa sinceridad en las respuestas proporcionadas.

INSTRUCCIONES: Se requiere que marque con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada uno de los ítems. La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

Siempre	4
Casi Siempre.....	3
A Veces	2
Casi Nunca	1
Nunca	0

Variable Independiente						
Teletrabajo		Escala de Medición				
Escala de Medición		0	1	2	3	4
Dimensión: Mejora en la economía						
1	Considera que al no tener que trasladarse a su centro de trabajo le permite ahorrar dinero					
2	Teletrabajar le permite un importante ahorro en cuanto al costo de alimentación y vestimenta					
3	El teletrabajo supone un ahorro evidente para la empresa en infraestructuras, suministros y logística					
4	Al teletrabajar se evitan gastos extras como los de las comidas fuera de casa					
5	Considera que el teletrabajo le permite obtener mayores ingresos por su trabajo					
Dimensión: Reducción del estrés laboral						

6	Se ha adaptado con facilidad y rápidamente a su nuevo entorno de trabajo					
7	Considera que el teletrabajo mejora la calidad de vida de los trabajadores					
8	La empresa garantiza el derecho a la desconexión digital y le permite tener tiempo de ocio					
9	Contacta con sus compañeros para evitar el aislamiento y facilitar el trabajo en equipo					
10	Considera que el teletrabajo reduce la aparición de enfermedades cardiovasculares o músculo-esqueléticas					
Dimensión: Motivación y satisfacción						
11	El teletrabajo permite a la empresa la captación o retención del talento					
12	Distribuye adecuadamente su tiempo para cumplir con sus objetivos semanales o diarios					
13	Considera que tiene mayor autonomía para desempeñar las diferentes tareas que se le asignan					
14	Considera que el teletrabajo facilita la accesibilidad de personas con discapacidad a puestos de trabajo					
15	Considera que el teletrabajo aumenta los niveles de autoestima y confianza de los empleados					
Dimensión: Conciliación de vida laboral y familiar						
16	Considera que la flexibilidad horaria del teletrabajo le permite conciliar su vida familiar y profesional					
17	El rendimiento de un teletrabajador aumenta al tener un mejor balance entre su vida personal y laboral					
18	Las personas con las que convive respetan su espacio laboral					
19	Teletrabajar le permite tener un mayor espacio para proyectos personales o necesidades familiares					
20	Con el teletrabajo, el tiempo utilizado en transporte desde el hogar al trabajo y viceversa puede ser utilizado para otras actividades personales					
Dimensión: Formación en TIC (tecnologías de información y comunicación)						
21	El equipo con el que cuenta para trabajar, así como la conectividad le permiten realizar normalmente sus tareas					
22	Tiene acceso a herramientas de comunicación tanto empresariales como de uso público					
23	Se encuentra actualizado en el adecuado uso de herramientas ofimáticas, <i>software</i> y aplicaciones					
24	Bloquea y apaga los equipos en los que realiza su trabajo cuando deja de utilizarlos					
25	La empresa capacita periódicamente a sus trabajadores en el uso de entornos virtuales					

Apéndice C: Cuestionario para Medir la Productividad

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar si la relación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores de apoyo (administrativos) en la empresa Chinalco, 2021. Por este motivo, su opinión sobre los ítems presentados será estrictamente de carácter confidencial y su uso será completamente académico. La información recolectada tras la aplicación del instrumento será compilada en un Trabajo de Grado para la Escuela de Posgrado de Centrum PUCP para obtener el grado de Magíster en Dirección de Operaciones Productivas. Finalmente, se le agradece su completa sinceridad en las respuestas proporcionadas.

INSTRUCCIONES: Se requiere que marque con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada uno de los ítems. La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

Siempre	4
Casi Siempre.....	3
A Veces.....	2
Casi Nunca	1
Nunca	0

Variable Dependiente						
Productividad Laboral		Escala De Medición				
Escala de Medición		0	1	2	3	4
Dimensión: Motivación laboral						
1	El cargo que ocupa le permite desarrollar completamente sus habilidades					
2	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión					
3	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo					
4	Se siente motivado con la labor que realiza en su lugar de trabajo					
5	Considera usted que la remuneración que percibe es acorde con sus funciones					
Dimensión: Satisfacción laboral						
6	Está satisfecho con la distribución que se hace de las cargas de trabajo					
7	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana					

8	Considera usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo					
9	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento					
10	La empresa valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso					
Dimensión: Competencias laborales						
11	Su jefe reta constantemente su talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica					
12	La empresa desarrolla sistemáticamente en sus trabajadores las competencias que necesita					
13	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa					
14	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación					
15	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la empresa					
Dimensión: Trabajo en equipo						
16	Está satisfecho con el grado de comunicación que existe en su empresa dado que facilita el logro de los resultados					
17	La comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo es asertiva y le brinda soporte					
18	Considera que ha aportado lo que se espera de usted en los equipos de trabajo en que ha participado en su empresa					
19	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros					
20	Prioriza las necesidades e intereses del equipo por encima de los intereses personales					
Dimensión: Clima organizacional						
21	En la empresa existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que como se conducen los empleados					
22	Considera que la empresa se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal					
23	La empresa aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas					
24	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la empresa					
25	Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas					

Apéndice D: Validación del Instrumento por Juicio de Expertos
Instrumento validado en el documento de Huamán (2021)

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir el teletrabajo		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles del teletrabajo el teletrabajo en una Empresa Agroindustrial de Trujillo, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos de una Empresa Agroindustrial de Trujillo que vienen realizando teletrabajo durante el periodo marzo-junio del 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	Carol Marisela Frontado Quiroz	DNI N°	18161896
Título Profesional	Ingeniera de Computación y Sistemas	Celular	959732636
Dirección Domiciliaria	Fray Luis de León N° 105 san Borja - Lima		
Grado Académico	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Firma		Lugar y Fecha	30.06.2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN											OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				OPCIÓN DE RESPUESTA					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
TELETRABAJO	MEJORA EN LA ECONOMÍA	Ahorro de dinero	Considera que el no tener que trasladarse a su centro de trabajo le permite ahorrar dinero						x		x		x		x		
		Costo de alimentación	Teletrabajar te permite un importante ahorro en cuanto al costo de alimentación y vestimenta						x		x		x		x		
		Infraestructuras y logística	El teletrabajo supone un ahorro evidente para la empresa en infraestructuras, suministros y logística						x		x		x		x		

		Gastos extras	Al teletrabajar se evitan gastos extras como los de las comidas fuera de casa						X		x		x		x			
		Mayores ingresos	Consideras que el teletrabajo te permite obtener mayores ingresos por tu trabajo						X		x		x		x			
	REDUCCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	Entorno de trabajo	Se ha adaptado con facilidad y rápidamente a su nuevo entorno de trabajo							X		x		x		x		
		Calidad de vida	Considera que el teletrabajo mejora la calidad de vida de los trabajadores							X		x		x		x		
		Desconexión digital	La empresa garantiza el derecho a la desconexión digital y le permite tener tiempo de ocio							X		x		x		x		
		Aislamiento	Contacta con sus compañeros para evitar el aislamiento y facilitar el trabajo en equipo							X		x		x		x		
		Enfermedades cardiovasculares	Considera que el teletrabajo reduce la aparición de enfermedades cardiovasculares o musculoesqueléticas							X		x		x		x		
	MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN	Retención del talento	El teletrabajo permite a la empresa la captación o retención del talento							x		x		x		x		
		Distribución del tiempo	Distribuyes adecuadamente tu tiempo para cumplir con tus objetivos semanales o diarios							X		x		x		x		
		Mayor autonomía	Consideras que tienes mayor autonomía para desempeñar las diferentes tareas que se te asignan							X		x		x		x		

		Accesibilidad	Considera que el teletrabajo facilita la accesibilidad de personas con discapacidad a puestos de trabajo						X		x		x			
		Niveles de autoestima	Considera que el teletrabajo aumenta los niveles de autoestima y confianza de los empleados						X		x		x			
CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y FAMILIAR		Flexibilidad horaria	Considera que la flexibilidad horaria del teletrabajo le permite conciliar su vida familiar y profesional						x		x		x			
		Rendimiento	El rendimiento de un teletrabajador aumenta al tener un mejor balance entre su vida personal y laboral						x		x		x			
		Respeto de espacio laboral	Las personas con las que convives respetan tu espacio laboral						x		x		x			
		Necesidades familiares	Teletrabajar te permite tener un mayor espacio para proyectos personales o necesidades familiares						X		x		x			
		Actividades personales	Con el teletrabajo , el tiempo utilizado en transporte desde el hogar al trabajo y viceversa puede ser utilizado para otras actividades personales						x		x		x			
		Equipos y conectividad	El equipo con que cuenta para trabajar así como la conectividad le permiten realizar normalmente sus tareas						x		x		x			
FORMACIÓN EN TIC		Herramientas de comunicación	Tiene acceso a herramientas de comunicación tanto empresariales como de uso público						x		x		x			

	Actualización en tic	Te encuentras actualizado en el adecuado uso de herramientas ofimáticas, software y aplicaciones							X		X			X		X	
	Cuidado de equipos	Bloqueas y apagas los equipos en los que realizas tu trabajo cuando dejas de utilizarlos							X		X			X		X	
	Capacitación periódica	La empresa capacita periódicamente a sus trabajadores en el uso de entornos virtuales							X		X			X		X	

García J

NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la productividad laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles la productividad laboral en una Empresa Agroindustrial de Trujillo, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos de una Empresa Agroindustrial de Trujillo que vienen realizando teletrabajo durante el período marzo-junio del 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	Carol Marisela Frontado Quiroz	DNI N°	18161896
Título Profesional	Ingeniera de Computación y Sistemas	Celular	959732636
Dirección Domiciliaria	Fray Luis de León N° 105 san Borja - Lima		
Grado Académico	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Firma		Lugar y Fecha	30.06.2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MOTIVACIÓN LABORAL	Desarrollo de habilidades	El cargo que ocupa le permite desarrollar completamente sus habilidades						X		x		x		x		
		Asuntos laborales	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión						X		x		x		x		
		Entusiasmo	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo						X		x		x		x		
		Lugar de trabajo	Se siente motivado con la labor que realiza en su lugar de trabajo						X		x		x		x		
		Remuneración acorde	Considera usted que la remuneración que percibe es acorde con sus funciones						X		x		x		x		
	SATISFACCIÓN LABORAL	Cargas de trabajo	Está satisfecho con la distribución que se hace de las cargas de trabajo						X		x		x		x		
		Vida cotidiana	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana						X		x		x		x		
		Valoración del esfuerzo	Considera usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo						X		x		x		x		

		Reconocimiento	Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento															
		Oportunidades de ascenso	La empresa valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso						X		x		x		x			
	COMPETENCIAS LABORALES	Tareas ambiciosas	Su jefe reta constantemente su talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica							X		x		x		x		
		Desarrollo de competencias	La empresa desarrolla sistemáticamente en sus trabajadores las competencias que necesita							X		x		x		x		
		Conocimientos adecuados	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa							X		x		x		x		
		Cursos de capacitación	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación							X		x		x		x		
		Aportes técnicos	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la empresa							X		x		x		x		
		TRABAJO EN EQUIPO	Grado de comunicación	Está satisfecho con el grado de comunicación que existe en su empresa dado que facilita el logro de los resultados							X		x		x		x	
	Comunicación asertiva		La comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo es asertiva y le brinda soporte							X		x		x		x		
	Aporte esperado		Considera que ha aportado lo que se espera de usted en los equipos de trabajo en que ha participado en su empresa							X		x		x		x		

		Conocimientos laborales	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros						X		x		*		x	
		Priorización de intereses	Prioriza las necesidades e intereses del equipo por encima de los intereses personales						X		x		x		x	
CLIMA ORGANIZACIONAL		Conjunto de valores	En la empresa existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que como se conducen los empleados						X		x		x		x	
		Calidad de vida	Considera que la empresa se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal						X		x		x		x	
		Supervisión constante	La empresa aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas						X		x		x		x	
		Métodos de comunicación	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución						X		x		x		x	
		Funciones definidas	Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas						X		x		x		x	



NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir el teletrabajo		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles del teletrabajo el teletrabajo en una Empresa Agroindustrial de Trujillo, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos de una Empresa Agroindustrial de Trujillo que vienen realizando teletrabajo durante el período marzo-junio del 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	Carlos Alberto Noriega Ángeles	DNI N°	18173945
Título Profesional	Licenciado en Administración	Celular	949960370
Dirección Domiciliaria	Felipe Pinglo N° 650 Urb. Primavera – Trujillo – Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Firma		Lugar y Fecha	24-06-2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				OPCIÓN DE RESPUESTA					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
TELETRABAJO	MEJORA EN LA ECONOMÍA	Ahorro de dinero	Considera que el no tener que trasladarse a su centro de trabajo le permite ahorrar dinero						x		x		x		x		
		Costo de alimentación	Teletrabajar te permite un importante ahorro en cuanto al costo de alimentación y vestimenta						x		x		x		x		
		Infraestructuras y logística	El teletrabajo supone un ahorro evidente para la empresa en infraestructuras, suministros y logística						x		x		x		x		
		Gastos extras	Al teletrabajar se evitan gastos extras como los de las comidas fuera de casa						x		x		x		x		

		Mayores ingresos	Consideras que el teletrabajo te permite obtener mayores ingresos por tu trabajo						X		x		x		
REDUCCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL		Entorno de trabajo	Se ha adaptado con facilidad y rápidamente a su nuevo entorno de trabajo						X		x		x		
		Calidad de vida	Considera que el teletrabajo mejora la calidad de vida de los trabajadores						X		x		x		
		Desconexión digital	La empresa garantiza el derecho a la desconexión digital y le permite tener tiempo de ocio						X		x		x		
		Aislamiento	Contacta con sus compañeros para evitar el aislamiento y facilitar el trabajo en equipo						X		x		x		
		Enfermedades cardiovasculares	Considera que el teletrabajo reduce la aparición de enfermedades cardiovasculares o musculoesqueléticas						X		x		x		
		Retención del talento	El teletrabajo permite a la empresa la captación o retención del talento						x		x		x		
MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN		Distribución del tiempo	Distribuyes adecuadamente tu tiempo para cumplir con tus objetivos semanales o diarios						X		x		x		
		Mayor autonomía	Consideras que tienes mayor autonomía para desempeñar las diferentes tareas que se te asignan						X		x		x		

		Accesibilidad	Considera que el teletrabajo facilita la accesibilidad de personas con discapacidad a puestos de trabajo						X		x		x			
		Niveles de autoestima	Considera que el teletrabajo aumenta los niveles de autoestima y confianza de los empleados						X		x		x			
CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y FAMILIAR		Flexibilidad horaria	Considera que la flexibilidad horaria del teletrabajo le permite conciliar su vida familiar y profesional						x		x		x			
		Rendimiento	El rendimiento de un teletrabajador aumenta al tener un mejor balance entre su vida personal y laboral						x		x		x			
		Respeto de espacio laboral	Las personas con las que convives respetan tu espacio laboral						x		x		x			
		Necesidades familiares	Teletrabajar te permite tener un mayor espacio para proyectos personales o necesidades familiares						X		x		x			
		Actividades personales	Con el teletrabajo , el tiempo utilizado en transporte desde el hogar al trabajo y viceversa puede ser utilizado para otras actividades personales						x		x		x			
		Equipos y conectividad	El equipo con que cuenta para trabajar así como la conectividad le permiten realizar normalmente sus tareas						x		x		x			
FORMACIÓN EN TIC		Herramientas de comunicación	Tiene acceso a herramientas de comunicación tanto empresariales como de uso público						x		x		x			

		Actualización en tic	Te encuentras actualizado en el adecuado uso de herramientas ofimáticas, software y aplicaciones								x		x		x		x	
		Cuidado de equipos	Bloqueas y apagas los equipos en los que realizas tu trabajo cuando dejas de utilizarlos								X		x		x		x	
		Capacitación periódica	La empresa capacita periódicamente a sus trabajadores en el uso de entornos virtuales								X		x		x		x	



 NOMBRE Y APELLIDO DEL
 EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la productividad laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles la productividad laboral en una Empresa Agroindustrial de Trujillo, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos de una Empresa Agroindustrial de Trujillo que vienen realizando teletrabajo durante el período marzo-junio del 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	Carlos Alberto Noriega Ángeles	DNI N°	18173945
Título Profesional	Licenciado en Administración	Celular	949960370
Dirección Domiciliaria	Felipe Pinglo N° 650 Urb. Primavera – Trujillo – Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Firma		Lugar y Fecha	24-06-2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MOTIVACIÓN LABORAL	Desarrollo de habilidades	El cargo que ocupa le permite desarrollar completamente sus habilidades						X		x		X		x		
		Asuntos laborales	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión						X		x		X		x		
		Entusiasmo	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo						X		x		X		x		
		Lugar de trabajo	Se siente motivado con la labor que realiza en su lugar de trabajo						X		x		X		x		
		Remuneración acorde	Considera usted que la remuneración que percibe es acorde con sus funciones						X		x		X		x		
	SATISFACCIÓN LABORAL	Cargas de trabajo	Está satisfecho con la distribución que se hace de las cargas de trabajo						X		x		X		x		
		Vida cotidiana	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana						X		x		X		x		
		Valoración del esfuerzo	Considera usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo						X		x		X		x		

		Reconocimiento	Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento																
		Oportunidades de ascenso	La empresa valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso					X		x		X		x					
COMPETENCIAS LABORALES		Tareas ambiciosas	Su jefe reta constantemente su talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica					X		x		X		x					
		Desarrollo de competencias	La empresa desarrolla sistemáticamente en sus trabajadores las competencias que necesita					X		x		X		x					
		Conocimientos adecuados	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa					X		x		X		x					
		Cursos de capacitación	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación					X		x		X		x					
		Aportes técnicos	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la empresa					X		x		X		x					
		Grado de comunicación	Está satisfecho con el grado de comunicación que existe en su empresa dado que facilita el logro de los resultados					X		x		X		x					
TRABAJO EN EQUIPO		Comunicación asertiva	La comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo es asertiva y le brinda soporte					X		x		X		x					
		Aporte esperado	Considera que ha aportado lo que se espera de usted en los equipos de trabajo en que ha participado en su empresa					X		x		X		x					

		Conocimientos laborales	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros						X		x			X		x		
		Priorización de intereses	Prioriza las necesidades e intereses del equipo por encima de los intereses personales						X		x			X		x		
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Conjunto de valores	En la empresa existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que como se conducen los empleados						X		x			X		x		
		Calidad de vida	Considera que la empresa se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal						X		x			X		x		
		Supervisión constante	La empresa aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las fallencias encontradas							X		x			X		x	
		Métodos de comunicación	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución							X		x			X		x	
		Funciones definidas	Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas							X		x			X		x	



NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir el teletrabajo		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles del teletrabajo el teletrabajo en una Empresa Agroindustrial de Trujillo, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos de una Empresa Agroindustrial de Trujillo que vienen realizando teletrabajo durante el período marzo-junio del 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	Manuel Alejandro Valdez Rodríguez	DNI N°	70006949
Título Profesional	Lic. Administración en turismo	Celular	
Dirección Domiciliaria	La Esperanza, Trujillo, Región la Libertad		
Grado Académico	Magister en Administración		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo 18 de junio del 2021



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				OPCIÓN DE RESPUESTA					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
TELETRABAJO	MEJORA EN LA ECONOMÍA	Ahorro de dinero	Considera que el no tener que trasladarse a su centro de trabajo le permite ahorrar dinero						x		x		X		x		
		Costo de alimentación	Teletrabajar te permite un importante ahorro en cuanto al costo de alimentación y vestimenta						x		x		X		x		
		Infraestructuras y logística	El teletrabajo supone un ahorro evidente para la empresa en infraestructuras, suministros y logística						x		x		X		x		
		Gastos extras	Al teletrabajar se evitan gastos extras como los de las comidas fuera de casa						X		x		X		x		

		Mayores ingresos	Consideras que el teletrabajo te permite obtener mayores ingresos por tu trabajo						X	x		X	x		
REDUCCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL		Entorno de trabajo	Se ha adaptado con facilidad y rápidamente a su nuevo entorno de trabajo						X	x		X	x		
		Calidad de vida	Considera que el teletrabajo mejora la calidad de vida de los trabajadores						X	x		X	x		
		Desconexión digital	La empresa garantiza el derecho a la desconexión digital y le permite tener tiempo de ocio						X	x		X	x		
		Aislamiento	Contacta con sus compañeros para evitar el aislamiento y facilitar el trabajo en equipo						X	x		X	x		
		Enfermedades cardiovasculares	Considera que el teletrabajo reduce la aparición de enfermedades cardiovasculares o musculoesqueléticas						X	x		X	x		
		Retención del talento	El teletrabajo permite a la empresa la captación o retención del talento						x	x		X	x		
MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN		Distribución del tiempo	Distribuyes adecuadamente tu tiempo para cumplir con tus objetivos semanales o diarios						X	x		X	x		
		Mayor autonomía	Consideras que tienes mayor autonomía para desempeñar las diferentes tareas que se te asignan						X	x		X	x		

	Accesibilidad	Considera que el teletrabajo facilita la accesibilidad de personas con discapacidad a puestos de trabajo						X		x		X		x	
	Niveles de autoestima	Considera que el teletrabajo aumenta los niveles de autoestima y confianza de los empleados						X		x		X		x	
CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y FAMILIAR	Flexibilidad horaria	Considera que la flexibilidad horaria del teletrabajo le permite conciliar su vida familiar y profesional						x		x		X		x	
	Rendimiento	El rendimiento de un teletrabajador aumenta al tener un mejor balance entre su vida personal y laboral						x		x		X		x	
	Respeto de espacio laboral	Las personas con las que convives respetan tu espacio laboral						x		x		X		x	
	Necesidades familiares	Teletrabajar te permite tener un mayor espacio para proyectos personales o necesidades familiares						X		x		X		x	
	Actividades personales	Con el teletrabajo , el tiempo utilizado en transporte desde el hogar al trabajo y viceversa puede ser utilizado para otras actividades personales						x		x		X		x	
	Equipos y conectividad	El equipo con que cuenta para trabajar así como la conectividad le permiten realizar normalmente sus tareas						x		x		X		x	
FORMACIÓN EN TIC	Herramientas de comunicación	Tiene acceso a herramientas de comunicación tanto empresariales como de uso público						x		x		X		x	

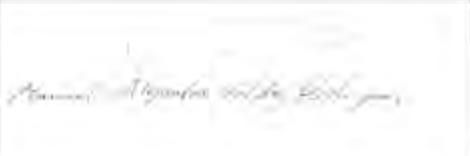
	Actualización en tic	Te encuentras actualizado en el adecuado uso de herramientas ofimáticas, software y aplicaciones							x		x		X		x	
	Cuidado de equipos	Bloqueas y apagas los equipos en los que realizas tu trabajo cuando dejas de utilizarlos							X		x		X		x	
	Capacitación periódica	La empresa capacita periódicamente a sus trabajadores en el uso de entornos virtuales							X		x		X		x	

Araceli Aguirre Irujo

NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la productividad laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles la productividad laboral en una Empresa Agroindustrial de Trujillo, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores administrativos de una Empresa Agroindustrial de Trujillo que vienen realizando teletrabajo durante el periodo marzo-junio del 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	Manuel Alejandro Valdez Rodriguez	DNI N°	70006949
Título Profesional	Lic. Administración en turismo	Celular	
Dirección Domiciliaria	La Esperanza, Trujillo, Región la Libertad		
Grado Académico	Magister en Administración		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo 18 de junio del 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
						RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca														
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MOTIVACIÓN LABORAL	Desarrollo de habilidades	El cargo que ocupa le permite desarrollar completamente sus habilidades						X		x		X		x			
		Asuntos laborales	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión						X		x		X		x			
		Entusiasmo	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo						X		x		X		x			
		Lugar de trabajo	Se siente motivado con la labor que realiza en su lugar de trabajo						X		x		X		x			
		Remuneración acorde	Considera usted que la remuneración que percibe es acorde con sus funciones						X		x		X		x			
	SATISFACCIÓN LABORAL	Cargas de trabajo	Está satisfecho con la distribución que se hace de las cargas de trabajo							X		x		X		x		
		Vida cotidiana	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana							X		x		X		x		
		Valoración del esfuerzo	Considera usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo							X		x		X		x		

		Reconocimiento	Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento															
		Oportunidades de ascenso	La empresa valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso					X		x		X			x			
	COMPETENCIAS LABORALES	Tareas ambiciosas	Su jefe reta constantemente su talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica					X		x		X			x			
		Desarrollo de competencias	La empresa desarrolla sistemáticamente en sus trabajadores las competencias que necesita					X		x		X			x			
		Conocimientos adecuados	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa					X		x		X			x			
		Cursos de capacitación	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación					X		x		X			x			
		Aportes técnicos	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la empresa					X		x		X			x			
		Grado de comunicación	Está satisfecho con el grado de comunicación que existe en su empresa dado que facilita el logro de los resultados					X		x		X			x			
	TRABAJO EN EQUIPO	Comunicación asertiva	La comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo es asertiva y le brinda soporte					X		x		X			x			
		Aporte esperado	Considera que ha aportado lo que se espera de usted en los equipos de trabajo en que ha participado en su empresa					X		x		X			x			

		Conocimientos laborales	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros						X		x		X		x		
		Priorización de intereses	Prioriza las necesidades e intereses del equipo por encima de los intereses personales						X		x		X		x		
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Conjunto de valores	En la empresa existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que como se conducen los empleados						X		x		X		x		
		Calidad de vida	Considera que la empresa se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal						X		x		X		x		
		Supervisión constante	La empresa aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas							X		x		X		x	
		Métodos de comunicación	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución							X		x		X		x	
		Funciones definidas	Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas							X		x		X		x	

[Firma manuscrita]

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR

Apéndice E: Confiabilidad de los Ítems y Dimensiones del Teletrabajo
Tomado de Huamán (2021)

Nº	ÍTEMS	Correlación
Mejora en la economía		
1	Considera que el no tener que trasladarse a su centro de trabajo le permite ahorrar dinero	.705
2	Teletrabajar te permite un importante ahorro en cuanto al costo de alimentación y vestimenta	.710
3	El teletrabajo supone un ahorro evidente para la empresa en infraestructuras, suministros y logística	.405
4	Al teletrabajar se evitan gastos extras como los de las comidas fuera de casa	.607
5	Consideras que el teletrabajo te permite obtener mayores ingresos por tu trabajo	.670
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,812$ La fiabilidad se considera como BUENO		
Reducción del estrés laboral		
6	Se ha adaptado con facilidad y rápidamente a su nuevo entorno de trabajo	.526
7	Considera que el teletrabajo mejora la calidad de vida de los trabajadores	.673
8	La empresa garantiza el derecho a la desconexión digital y le permite tener tiempo de ocio	.507
9	Contacta con sus compañeros para evitar el aislamiento y facilitar el trabajo en equipo	.771
10	Considera que el teletrabajo reduce la aparición de enfermedades cardiovasculares o músculo-esqueléticas	.290
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,773$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
Motivación y satisfacción		
11	El teletrabajo permite a la empresa la captación o retención del talento	.819
12	Distribuyes adecuadamente tu tiempo para cumplir con tus objetivos semanales o diarios	.815
13	Consideras que tienes mayor autonomía para desempeñar las diferentes tareas que se te asignan	.616
14	Considera que el teletrabajo facilita la accesibilidad de personas con discapacidad a puestos de trabajo	.653
15	Considera que el teletrabajo aumenta los niveles de autoestima y confianza de los empleados	.822
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,886$ La fiabilidad se considera como BUENO		
Conciliación de vida laboral y familiar		
16	Considera que la flexibilidad horaria del teletrabajo le permite conciliar su vida familiar y profesional	.256

17	El rendimiento de un tele trabajador aumenta al tener un mejor balance entre su vida personal y laboral	.910
18	Las personas con las que convives respetan tu espacio laboral	.729
19	Teletrabajar te permite tener un mayor espacio para proyectos personales o necesidades familiares	.452
20	Con el teletrabajo, el tiempo utilizado en transporte desde el hogar al trabajo y viceversa puede ser utilizado para otras actividades personales	.380
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,742$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE	
Formación en TIC		
21	El equipo con que cuenta para trabajar, así como la conectividad le permiten realizar normalmente sus tareas	.321
22	Tiene acceso a herramientas de comunicación tanto empresariales como de uso público	.904
23	Te encuentras actualizado en el adecuado uso de herramientas ofimáticas, <i>software</i> y aplicaciones	.726
24	Bloqueas y apagas los equipos en los que realizas tu trabajo cuando dejas de utilizarlos	.488
25	La empresa capacita periódicamente a sus trabajadores en el uso de entornos virtuales	.420
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,762$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE	

Apéndice F: Confiabilidad de los Ítems y Dimensiones de la Productividad
Tomado de Huamán (2021)

N°	ÍTEMS	Correlación
Motivación laboral		
1	El cargo que ocupa le permite desarrollar completamente sus habilidades	.813
2	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión	.441
3	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo	.754
4	Se siente motivado con la labor que realiza en su lugar de trabajo	.349
5	Considera usted que la remuneración que percibe es acorde con sus funciones	.613
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,781$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
Satisfacción laboral		
6	Está satisfecho con la distribución que se hace de las cargas de trabajo	.572
7	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	.775
8	Considera usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo	.735
9	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento	.499
10	La empresa valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso	.251
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,784$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
Competencias laborales		
11	Su jefe reta constantemente su talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica	.868
12	La empresa desarrolla sistemáticamente en sus trabajadores las competencias que necesita	.500
13	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa	.821
14	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación	.474
15	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la empresa	.706
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,829$ La fiabilidad se considera como BUENO		
Trabajo en equipo		
16	Está satisfecho con el grado de comunicación que existe en su empresa ya que facilita el logro de los resultados	.469

17	La comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo es asertiva y le brinda soporte	.374
18	Considera que ha aportado lo que se espera de usted en los equipos de trabajo en que ha participado en su empresa	.433
19	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros	.571
20	Prioriza las necesidades e intereses del equipo por encima de los intereses personales	.561
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,715$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE	
Clima organizacional		
21	En la empresa existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que como se conducen los empleados	.620
22	Considera que la empresa se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal	.806
23	La empresa aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas	.722
24	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución	.591
25	Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas	.436
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,828$ La fiabilidad se considera como BUENO	

Apéndice G: Estadísticos Descriptivos**Tabla G1***Respuestas del Ítem 01 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Casi Siempre	74	33.9
A veces	86	39.4
Casi Nunca	26	11.9
Nunca	32	14.7
Total	218	100.0

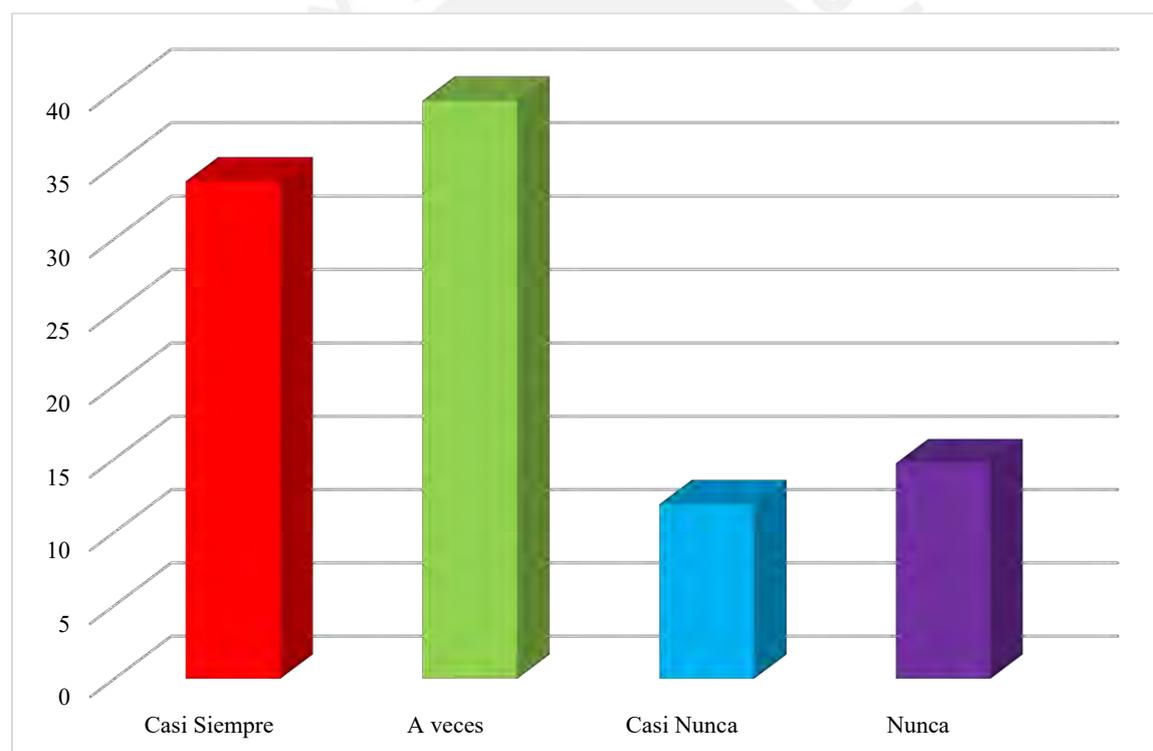
Figura G1*Respuestas del Ítem 01 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G2*Respuestas del Ítem 02 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	8	3.7
Casi Siempre	119	54.6
A veces	23	10.6
Casi Nunca	11	5.0
Nunca	57	26.1
Total	218	100.0

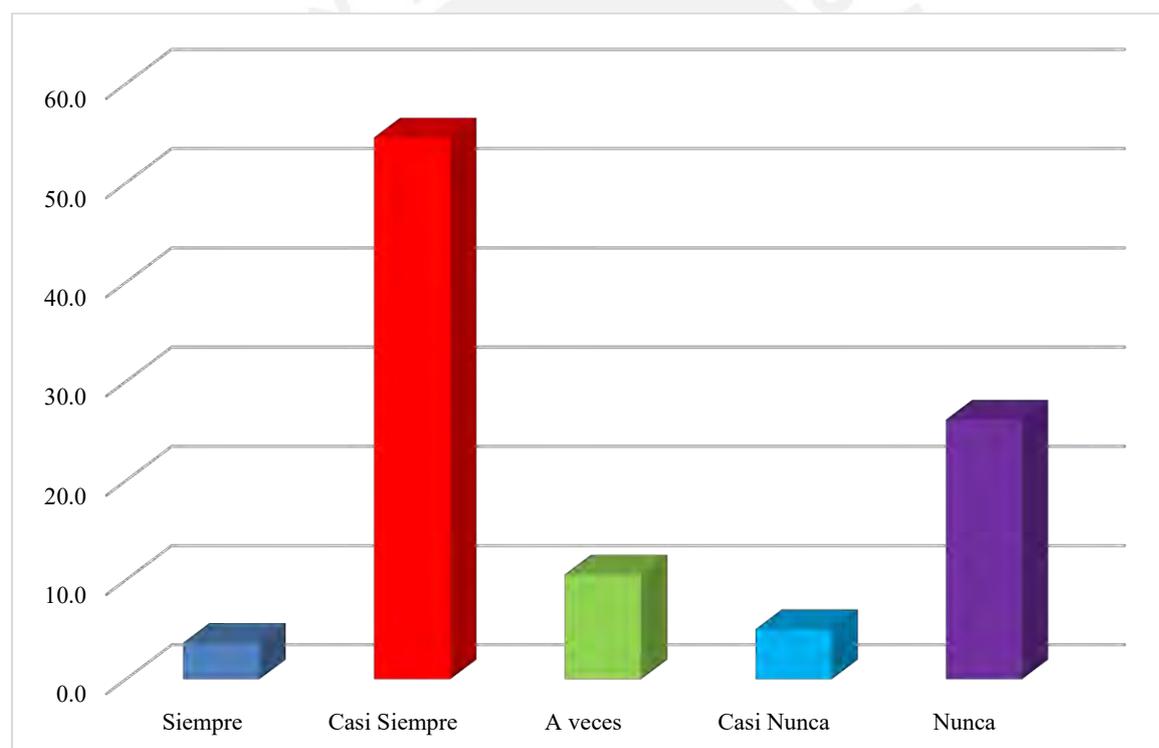
Figura G2*Respuestas del Ítem 02 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G3*Respuestas del Ítem 03 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	6	2.8
Casi Siempre	130	59.6
A veces	30	13.8
Casi Nunca	9	4.1
Nunca	43	19.7
Total	218	100.0

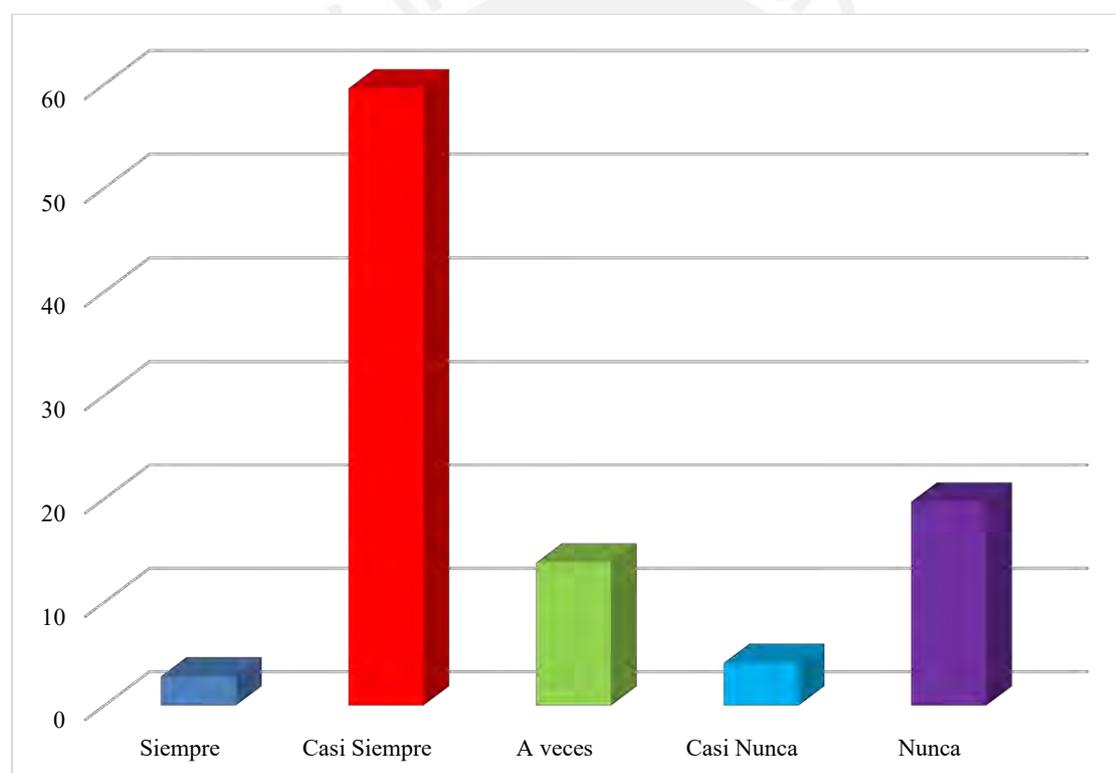
Figura G3*Respuestas del Ítem 03 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G4*Respuestas del Ítem 04 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	7	3.2
Casi Siempre	117	53.7
A veces	36	16.5
Casi Nunca	7	3.2
Nunca	51	23.4
Total	218	100.00

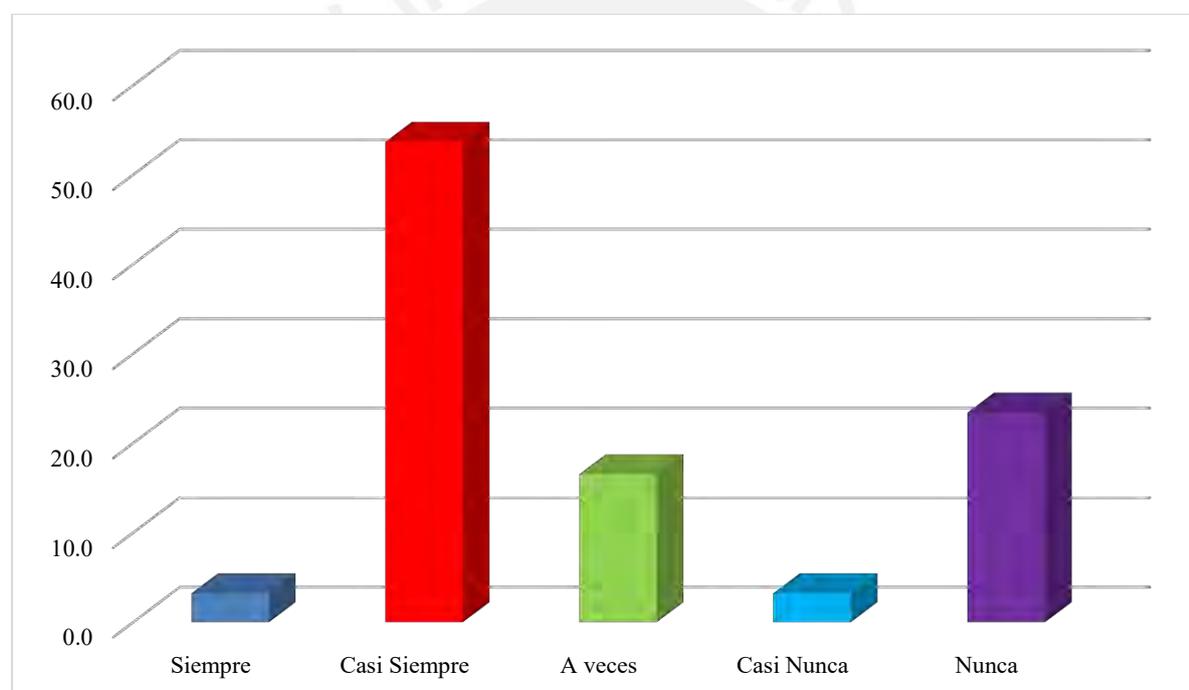
Figura G4*Respuestas del Ítem 04 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G5*Respuestas del Ítem 05 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	4	1.8
Casi Siempre	121	55.5
A veces	53	24.3
Casi Nunca	11	5.0
Nunca	29	13.3
Total	218	100.0

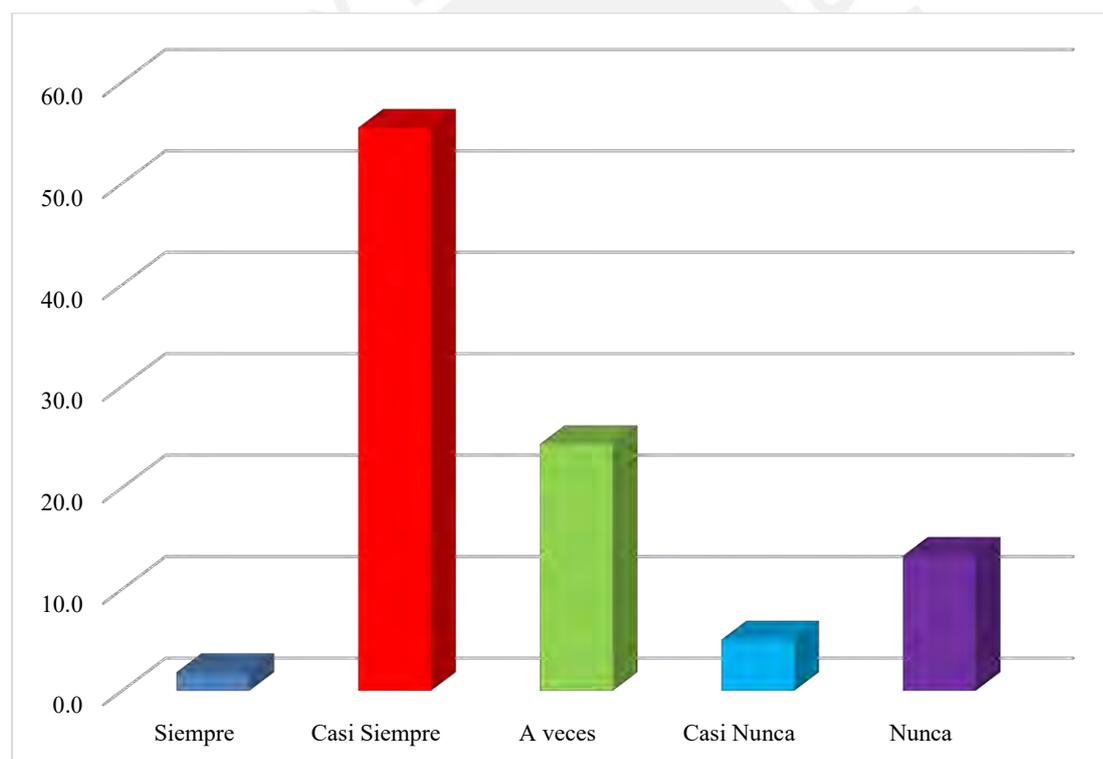
Figura G5*Respuestas del Ítem 05 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G6*Respuestas del Ítem 06 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	8	3.7
Casi Siempre	124	56.9
A veces	27	12.4
Casi Nunca	6	2.8
Nunca	53	24.3
Total	218	100.0

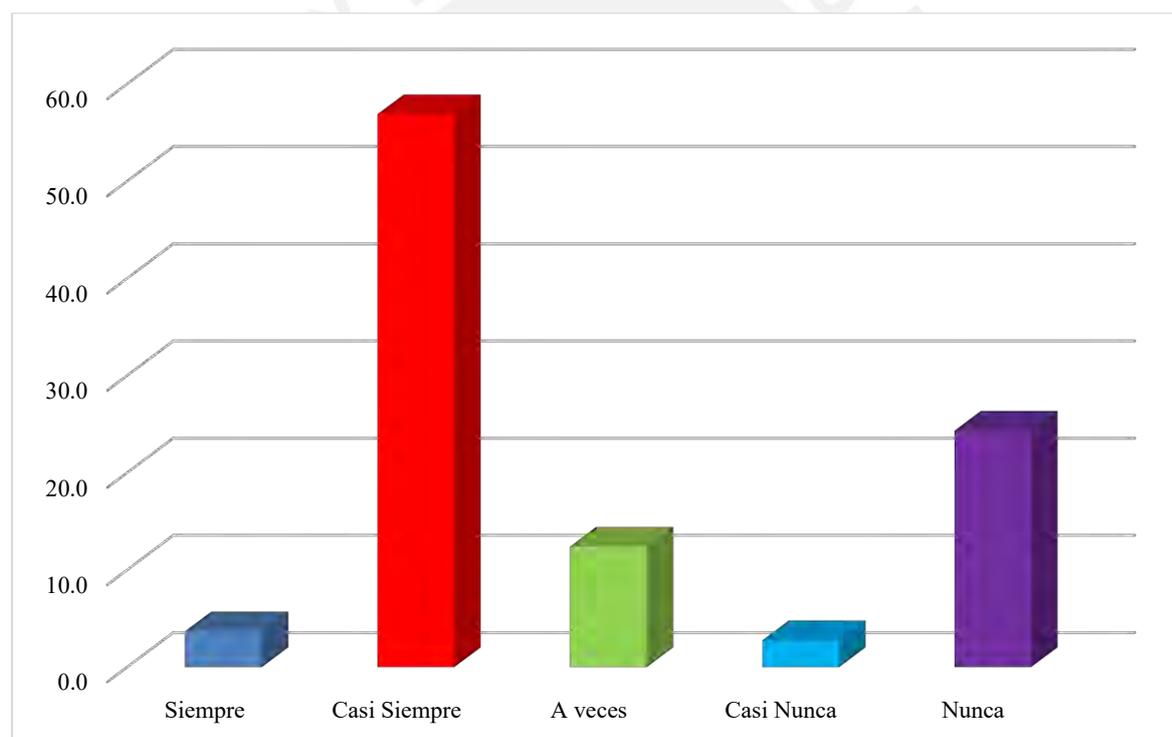
Figura G6*Respuestas del Ítem 06 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G7*Respuestas del Ítem 07 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	4	1.8
Casi Siempre	121	55.5
A veces	53	24.3
Casi Nunca	11	5.0
Nunca	29	13.3
Total	218	100.0

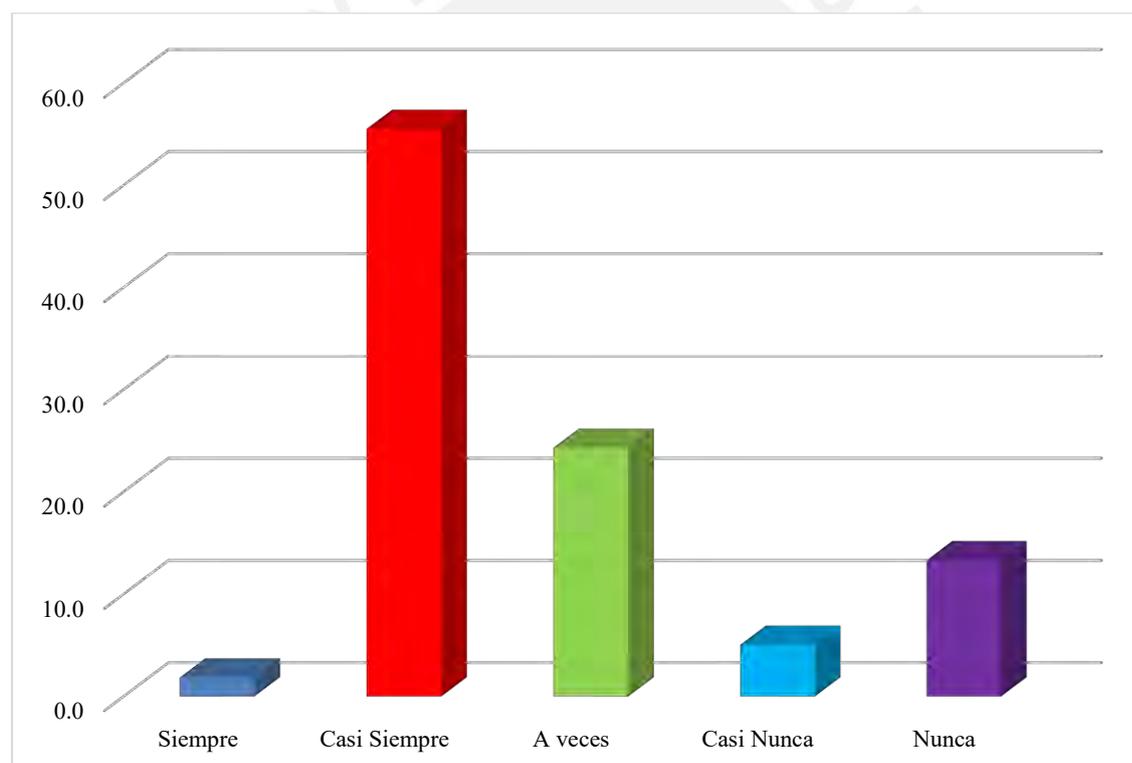
Figura G7*Respuestas del Ítem 07 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G8*Respuestas del Ítem 08 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	8	3.7
Casi Siempre	71	32.6
A veces	89	40.8
Casi Nunca	34	15.6
Nunca	16	7.3
Total	218	100.0

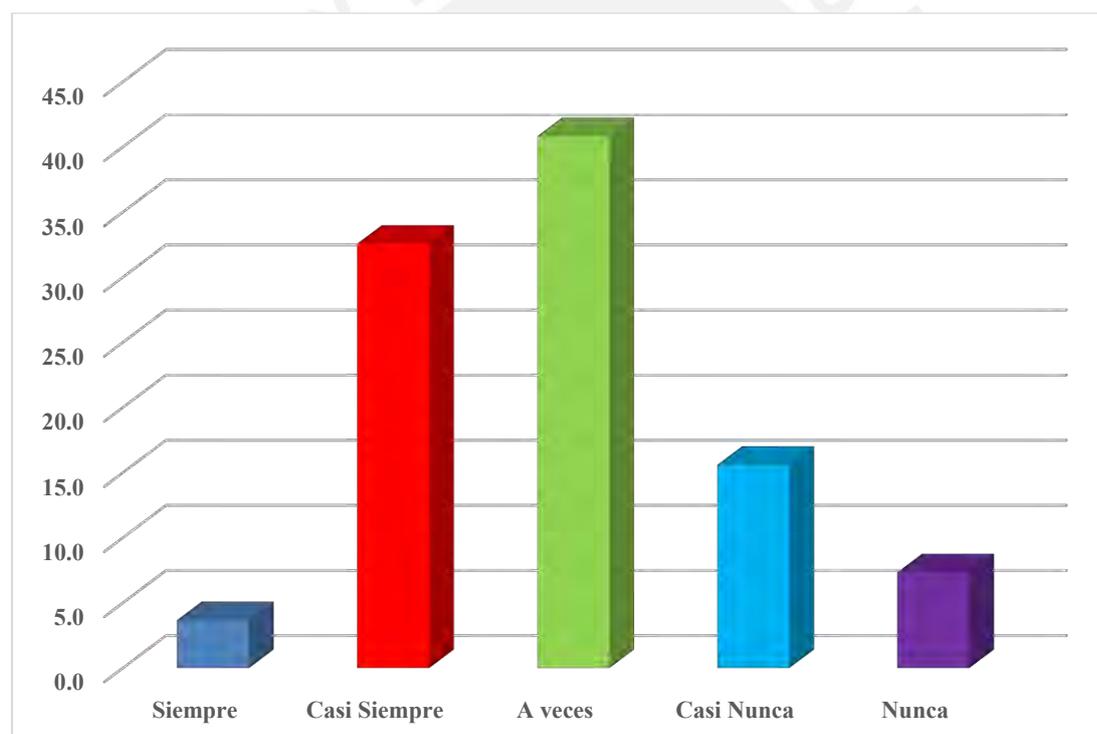
Figura G8*Respuestas del Ítem 08 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G9*Respuestas del Ítem 09 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	5	2.3
Casi Siempre	103	47.2
A veces	68	31.2
Casi Nunca	17	7.8
Nunca	25	11.5
Total	218	100.0

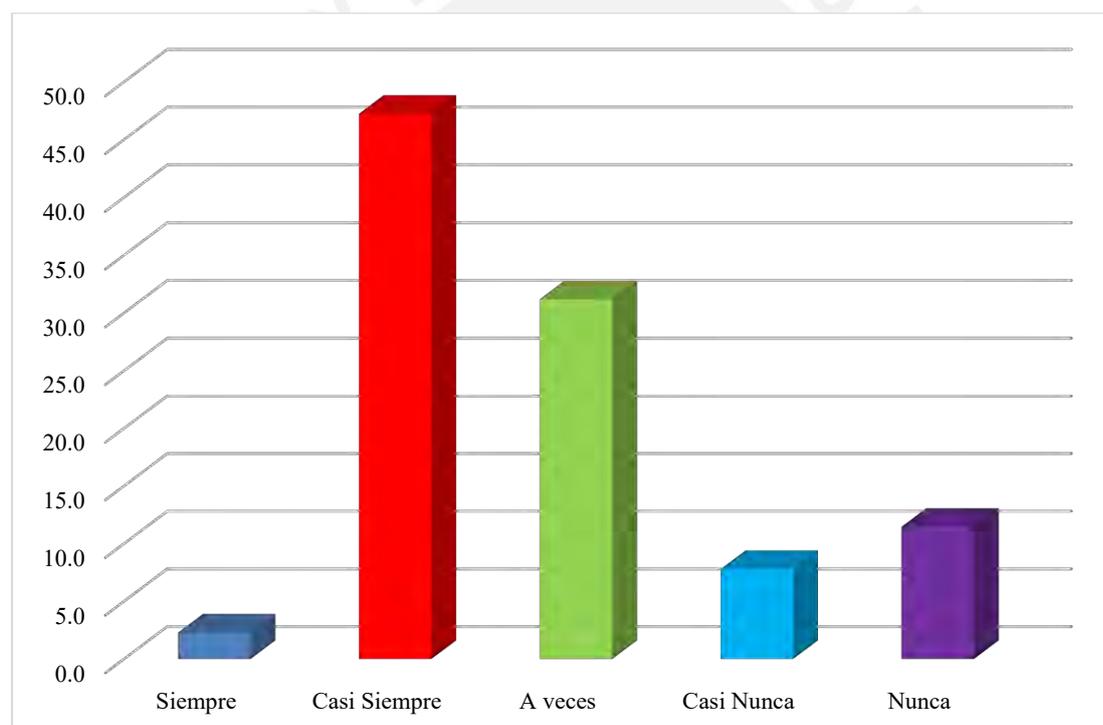
Figura G9*Respuestas del Ítem 09 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G10*Respuestas del Ítem 10 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	16	7.3
Casi Siempre	40	18.3
A veces	84	38.5
Casi Nunca	60	27.5
Nunca	18	8.3
Total	218	100.0

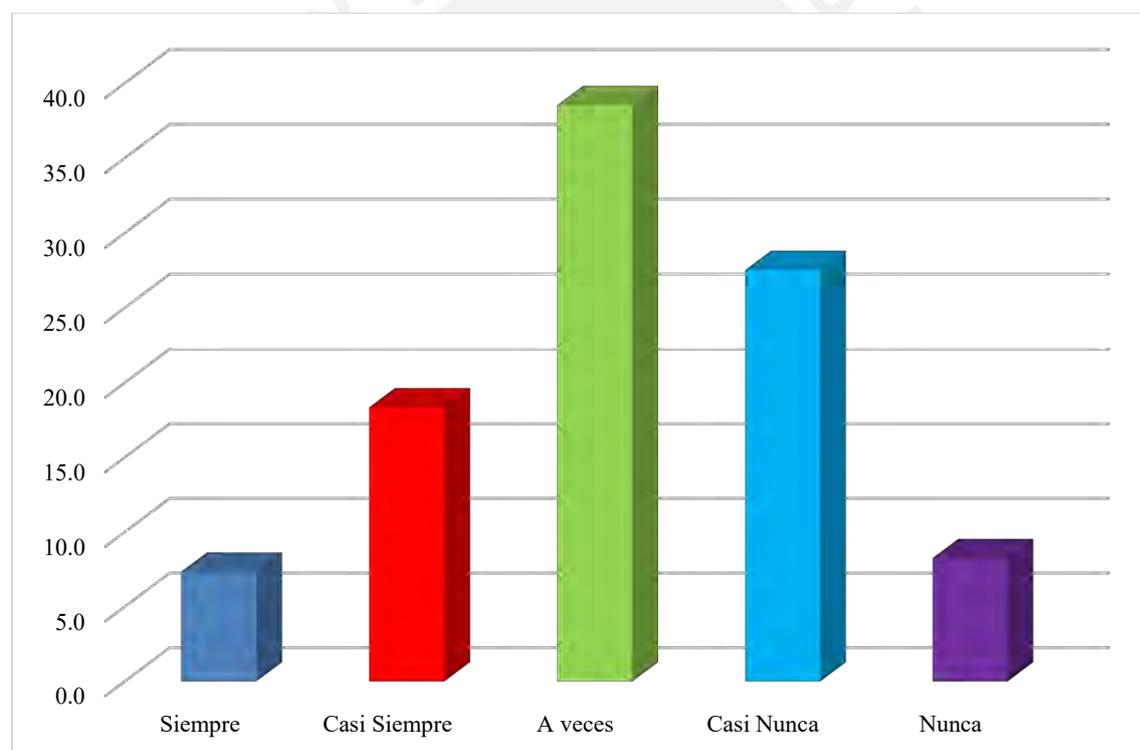
Figura G10*Respuestas del Ítem 10 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G11*Respuestas del Ítem 11 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	4	1.8
Casi Siempre	49	22.5
A veces	76	34.9
Casi Nunca	75	34.4
Nunca	14	6.4
Total	218	100.0

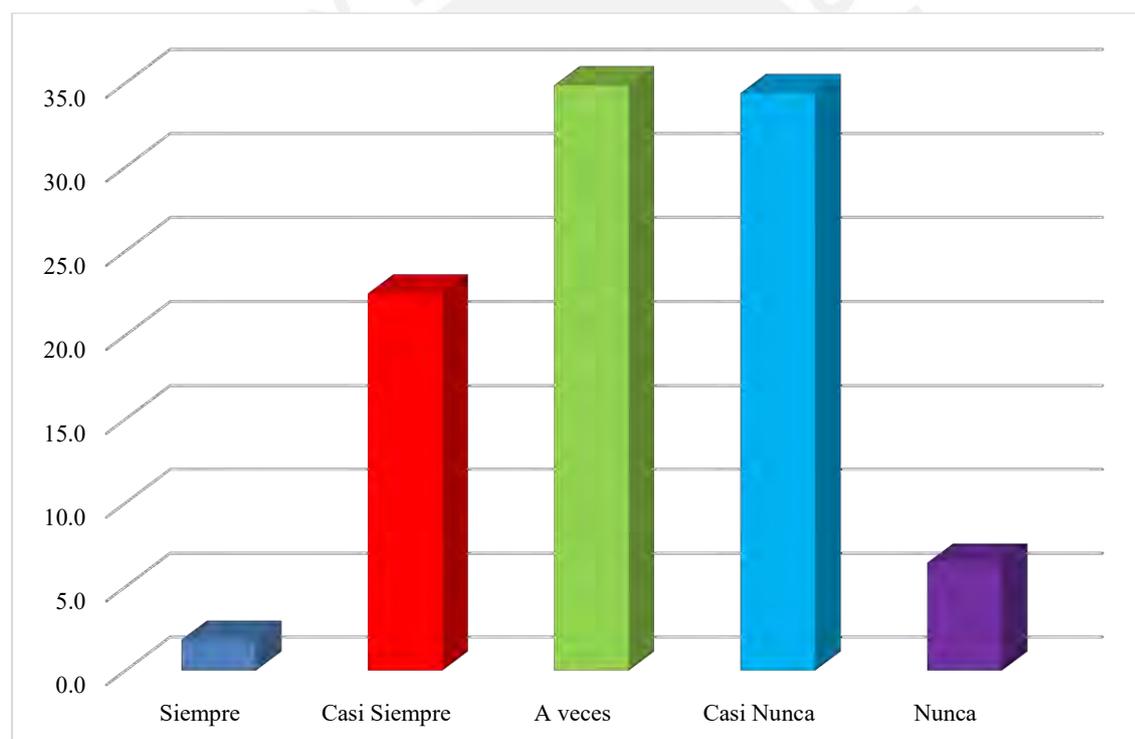
Figura G11*Respuestas del Ítem 11 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G12*Respuestas del Ítem 12 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	2	0.9
Casi Siempre	94	43.1
A veces	54	24.8
Casi Nunca	46	21.1
Nunca	22	10.1
Total	218	100.0

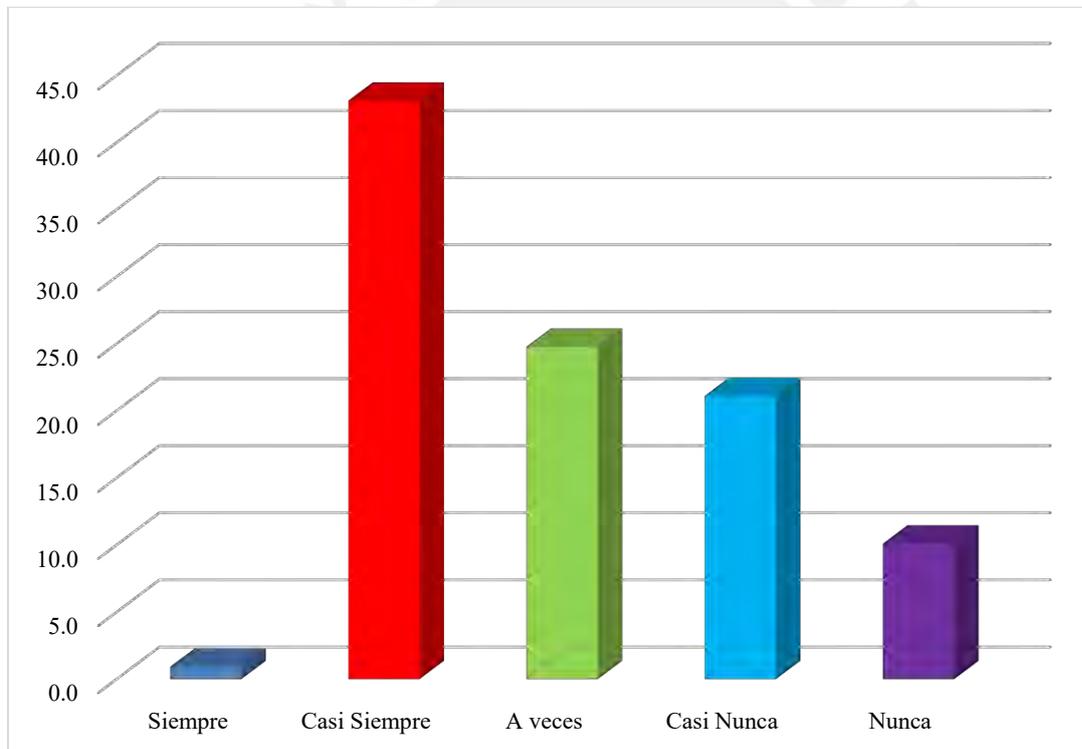
Figura G12*Respuestas del Ítem 12 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G13*Respuestas del Ítem 13 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	2	0.9
Casi Siempre	72	33.0
A veces	76	34.9
Casi Nunca	49	22.5
Nunca	19	8.7
Total	218	100.0

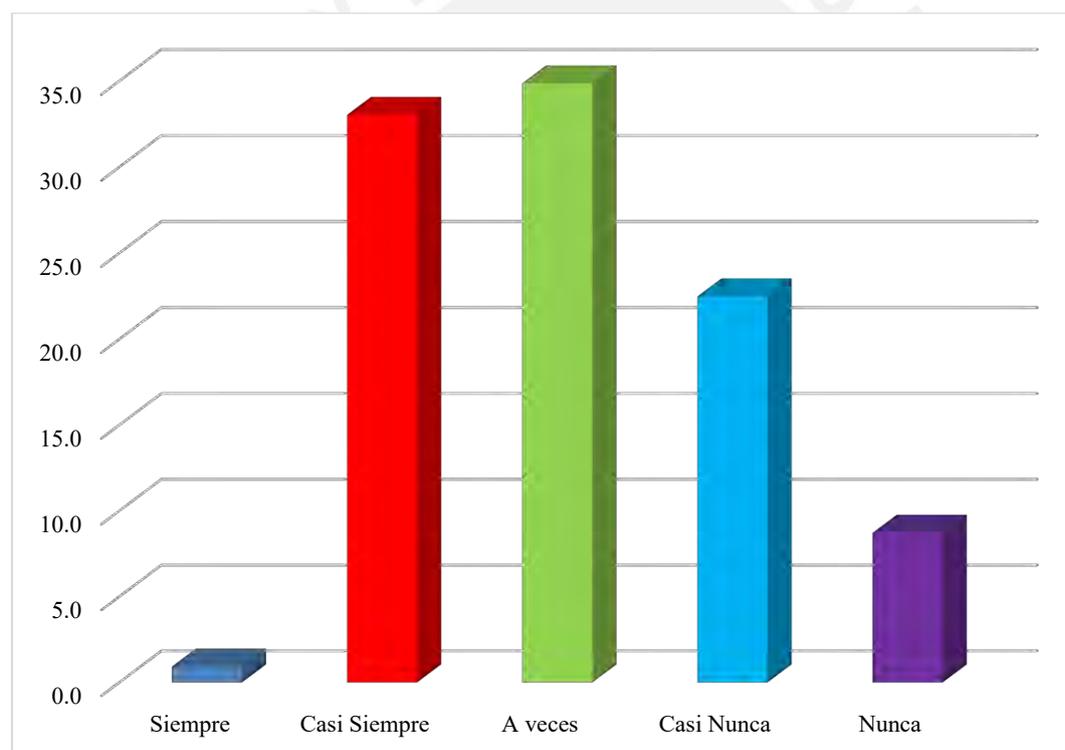
Figura G13*Respuestas del Ítem 13 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G14*Respuestas del Ítem 14 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	3	1.4
Casi Siempre	98	45.0
A veces	31	14.2
Casi Nunca	30	13.8
Nunca	56	25.7
Total	218	100.0

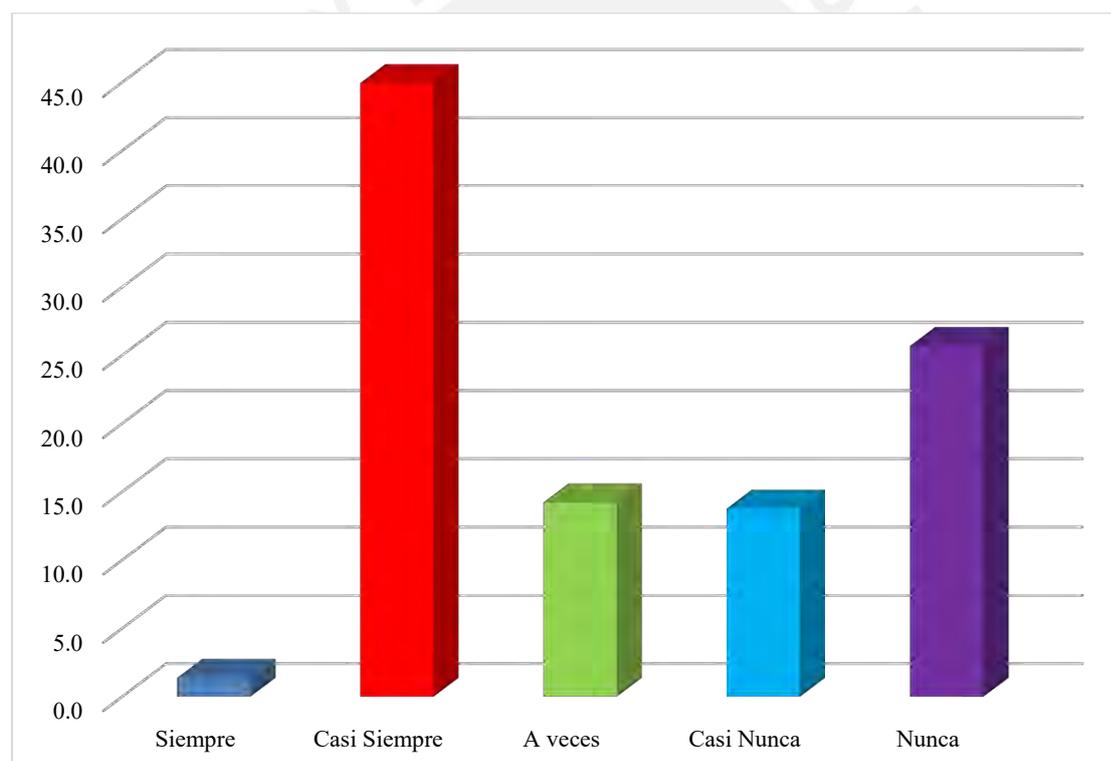
Figura G14*Respuestas del Ítem 14 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G15*Respuestas del Ítem 15 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	5	2.3
Casi Siempre	81	37.2
A veces	54	24.8
Casi Nunca	46	21.1
Nunca	32	14.7
Total	218	100.0

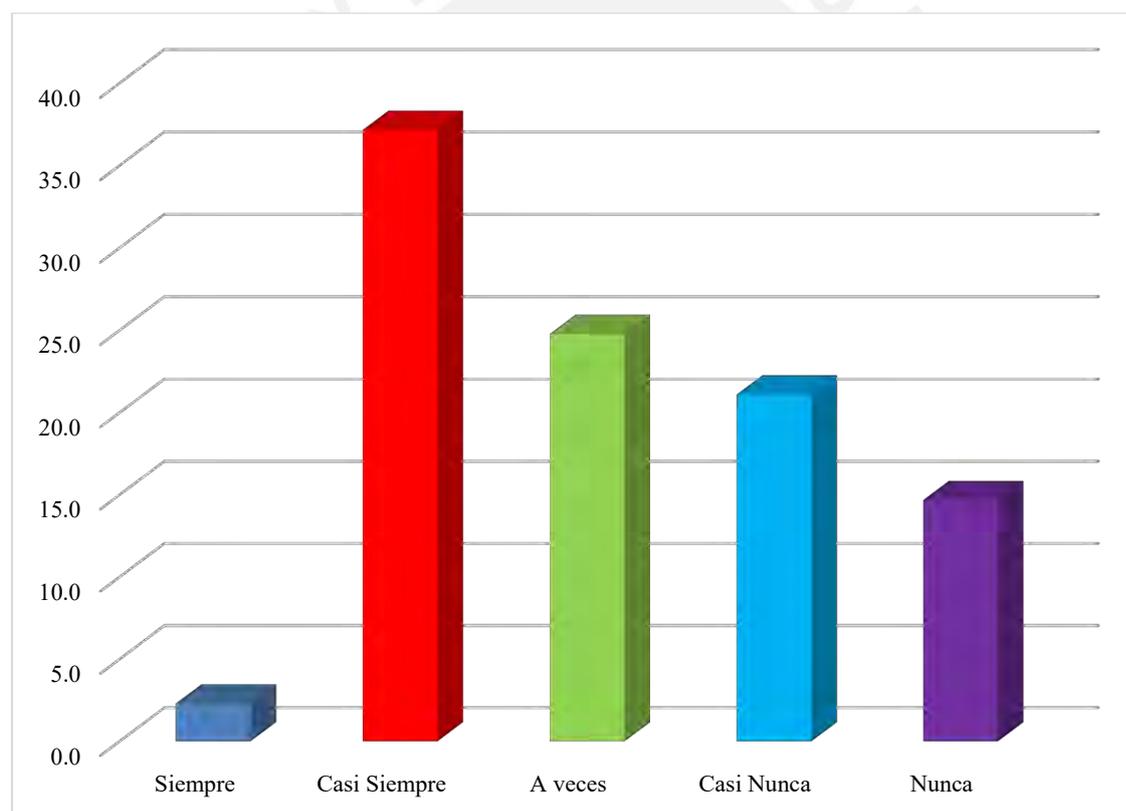
Figura G15*Respuestas del Ítem 15 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G16*Respuestas del Ítem 16 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	5	2.3
Casi Siempre	89	40.8
A veces	66	30.3
Casi Nunca	24	11.0
Nunca	34	15.6
Total	218	100.0

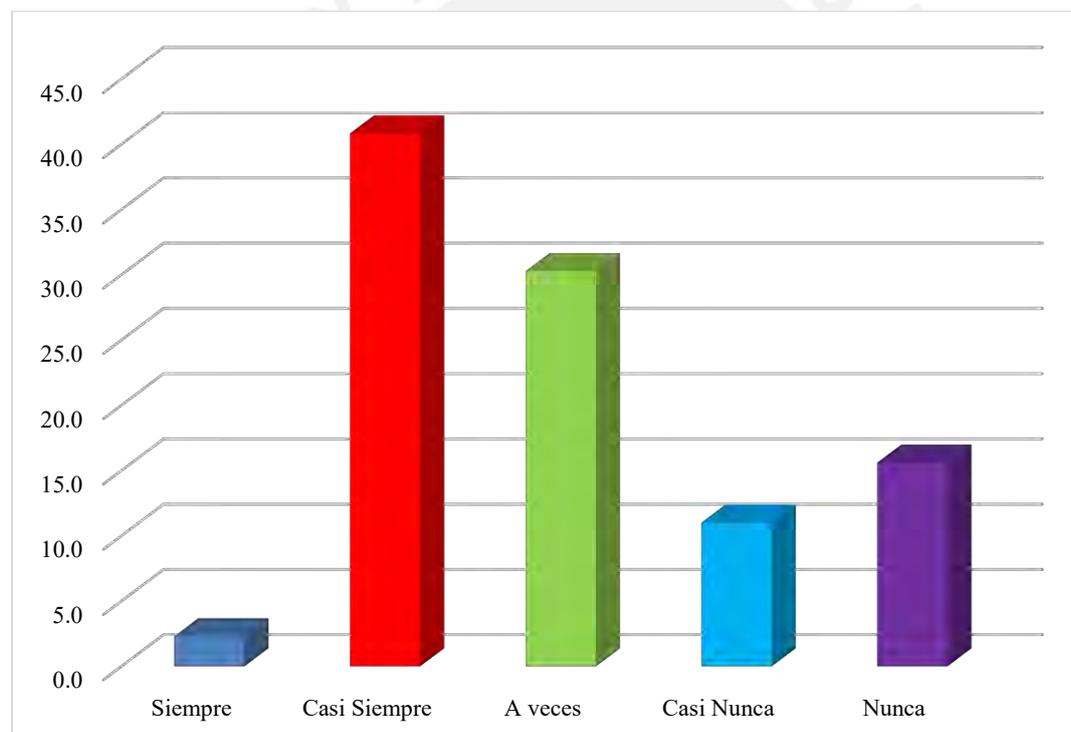
Figura G16*Respuestas del Ítem 16 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G17*Respuestas del Ítem 17 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	4	1.8
Casi Siempre	116	53.2
A veces	50	22.9
Casi Nunca	11	5.0
Nunca	37	17.0
Total	218	100.0

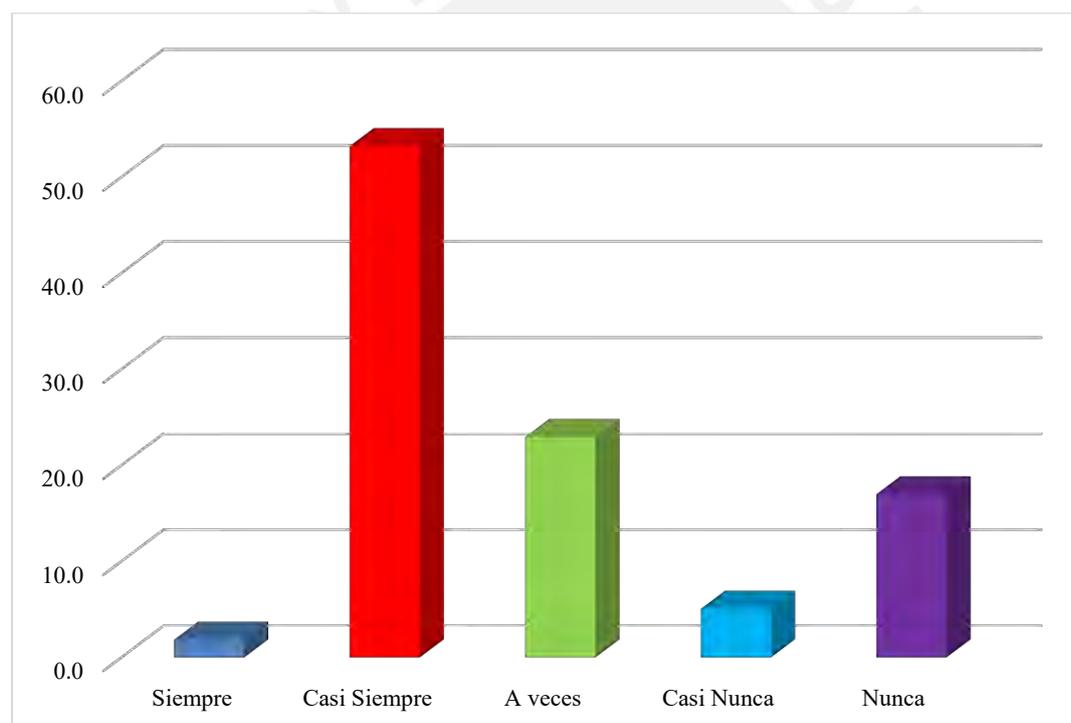
Figura G17*Respuestas del Ítem 17 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G18*Respuestas del Ítem 18 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	5	2.3
Casi Siempre	53	24.3
A veces	94	43.1
Casi Nunca	49	22.5
Nunca	17	7.8
Total	218	100.0

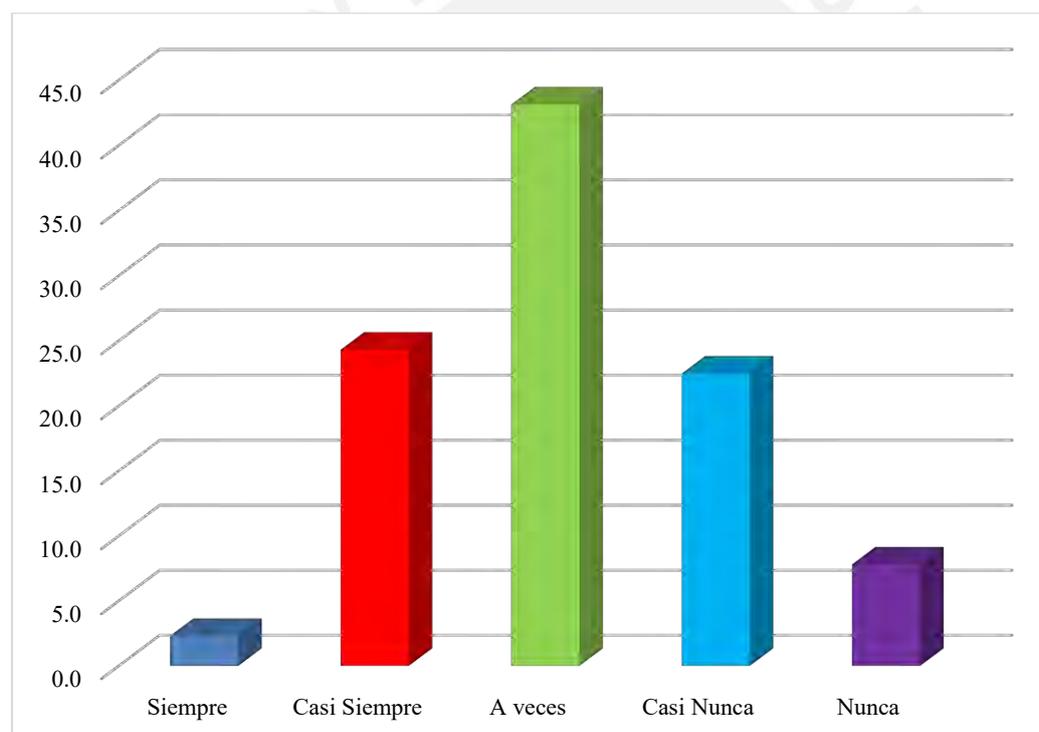
Figura G18*Respuestas del Ítem 18 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G19*Respuestas del Ítem 19 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	5	2.3
Casi Siempre	73	33.5
A veces	92	42.2
Casi Nunca	35	16.1
Nunca	13	6.0
Total	218	100.0

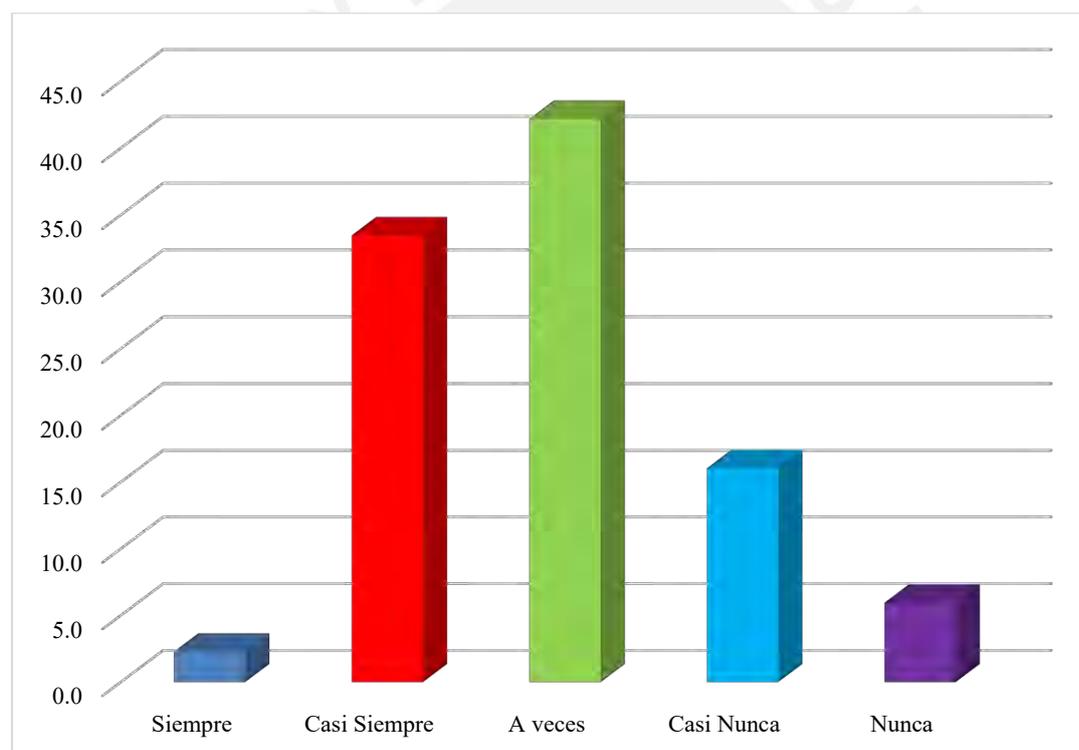
Figura G19*Respuestas del Ítem 19 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G20*Respuestas del Ítem 20 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	19	8.7
Casi Siempre	20	9.2
A veces	55	25.2
Casi Nunca	118	54.1
Nunca	6	2.8
Total	218	100.0

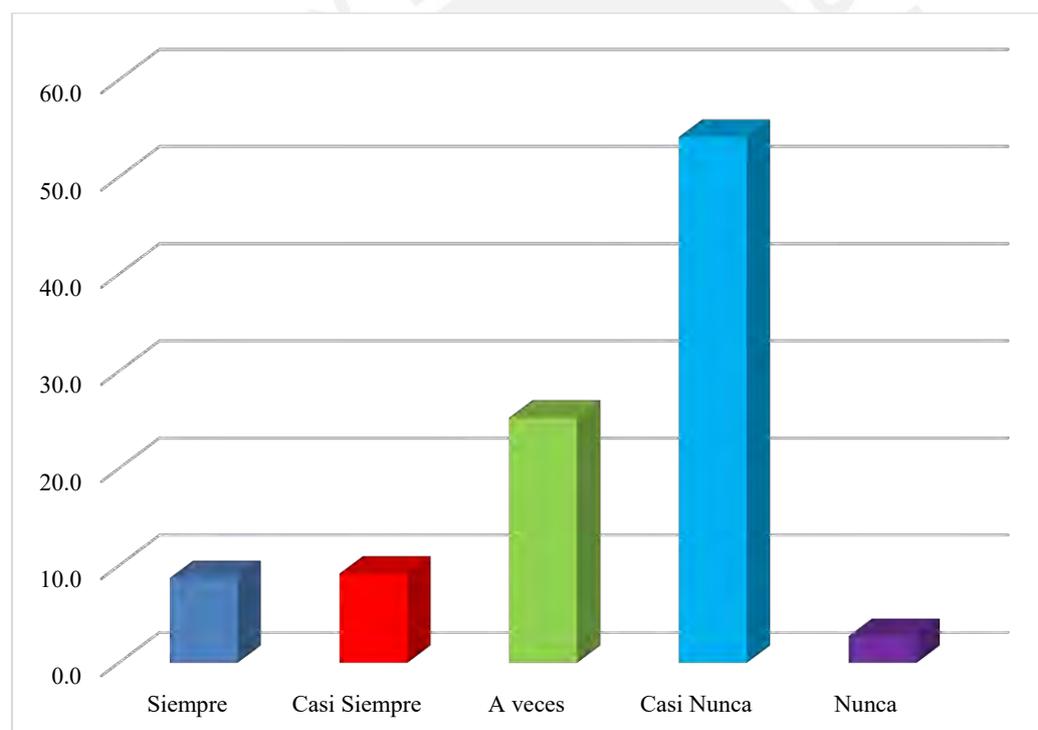
Figura G20*Respuestas del Ítem 20 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G21*Respuestas del Ítem 21 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	2	0.9
Casi Siempre	115	52.8
A veces	51	23.4
Casi Nunca	23	10.6
Nunca	27	12.4
Total	218	100.0

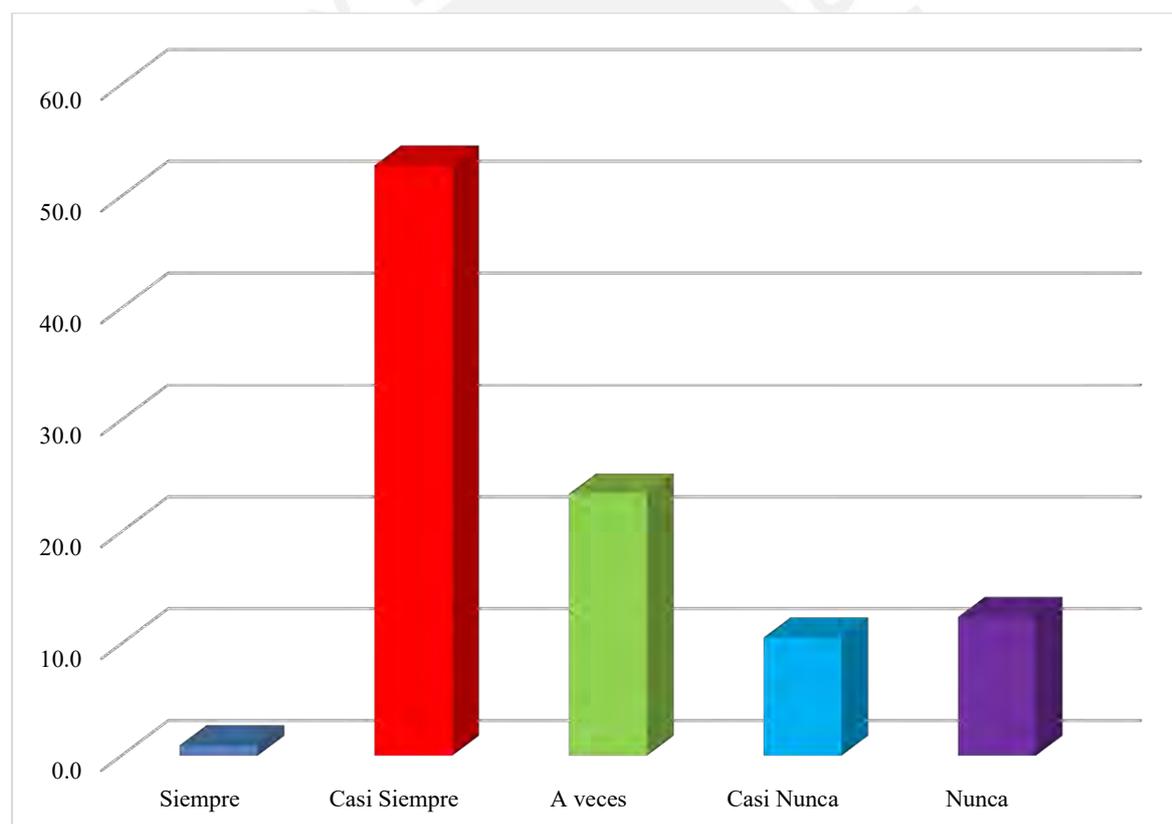
Figura G21*Respuestas del Ítem 21 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G22*Respuestas del Ítem 22 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	6	2.8
Casi Siempre	81	37.2
A veces	81	37.2
Casi Nunca	31	14.2
Nunca	19	8.7
Total	218	100.0

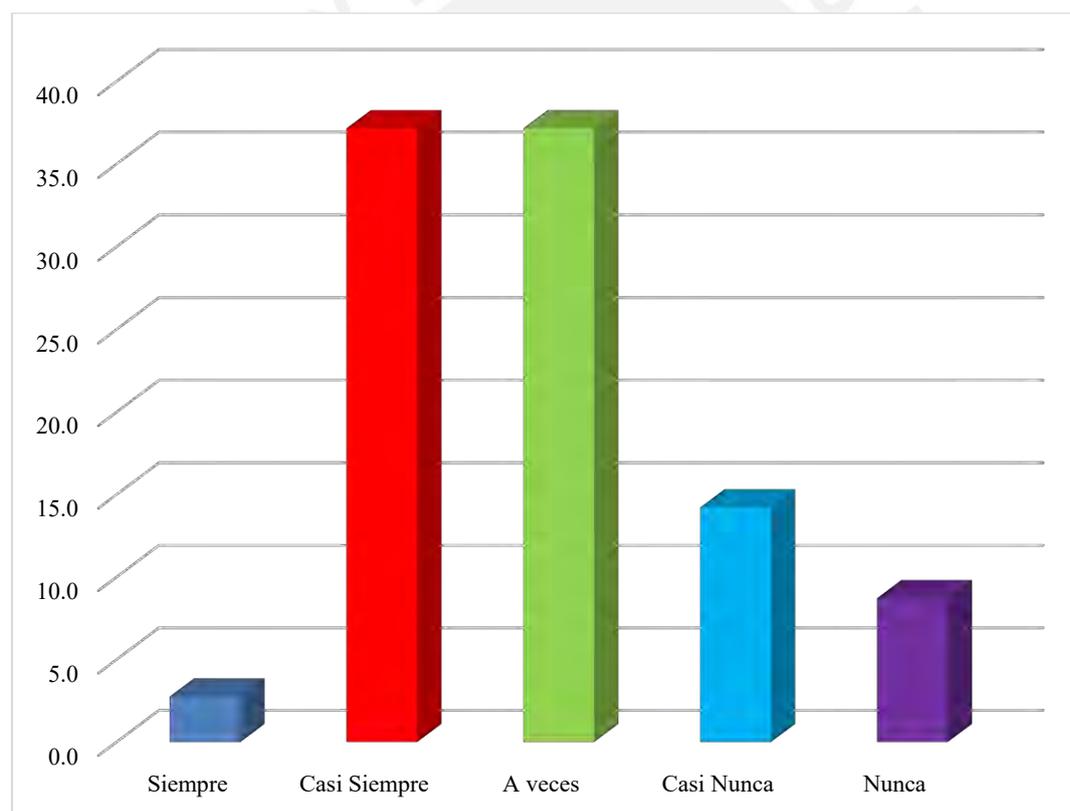
Figura G22*Respuestas del Ítem 22 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G23*Respuestas del Ítem 23 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	4	1.8
Casi Siempre	59	27.1
A veces	95	43.6
Casi Nunca	45	20.6
Nunca	15	6.9
Total	218	100.0

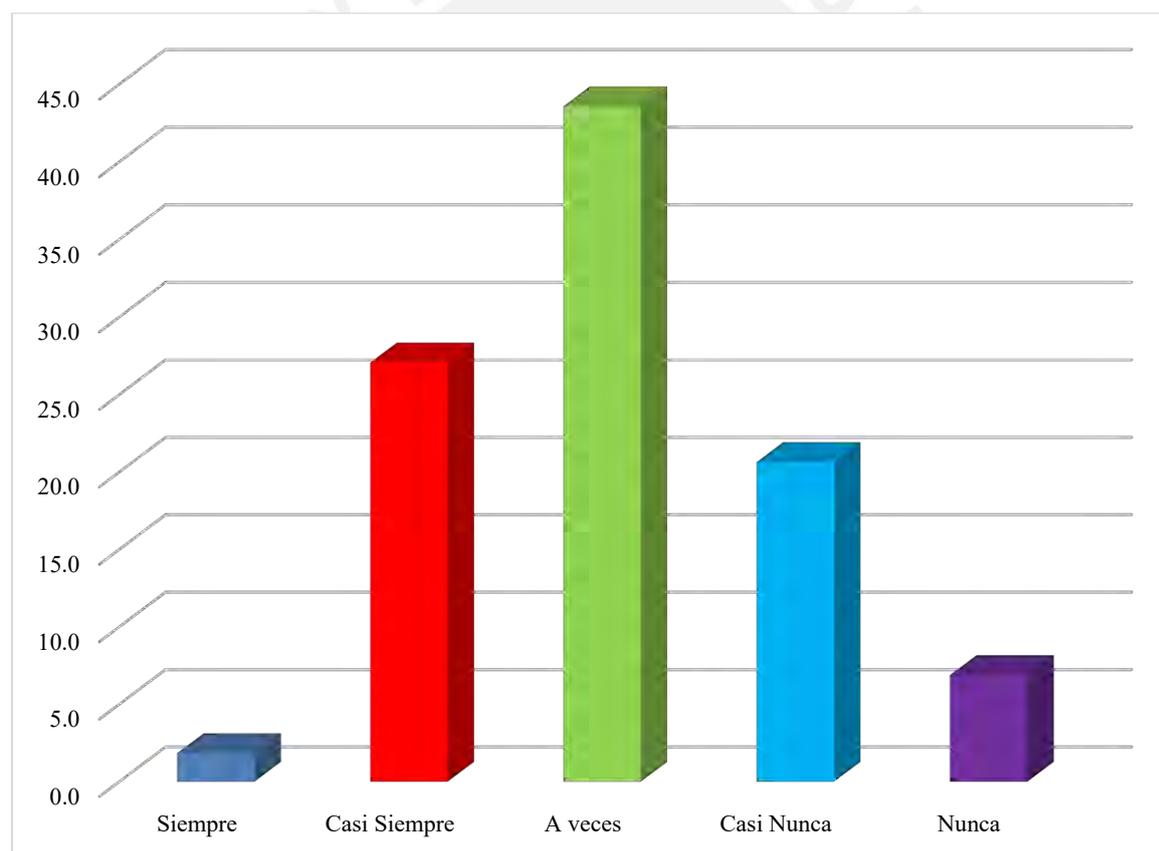
Figura G23*Respuestas del Ítem 23 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G24*Respuestas del Ítem 24 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	5	2.3
Casi Siempre	118	54.1
A veces	31	14.2
Casi Nunca	15	6.9
Nunca	49	22.5
Total	218	100.0

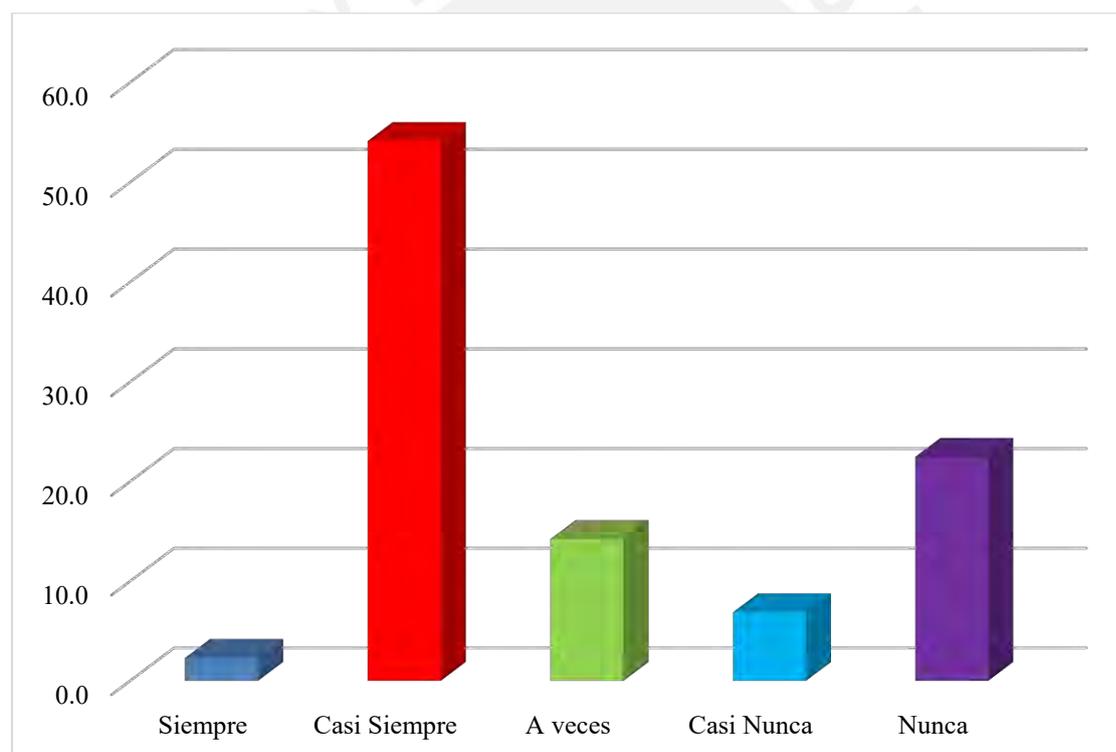
Figura G24*Respuestas del Ítem 24 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G25*Respuestas del Ítem 25 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

	Frecuencia	%
Siempre	4	1.8
Casi Siempre	89	40.8
A veces	81	37.2
Casi Nunca	23	10.6
Nunca	21	9.6
Total	218	100.0

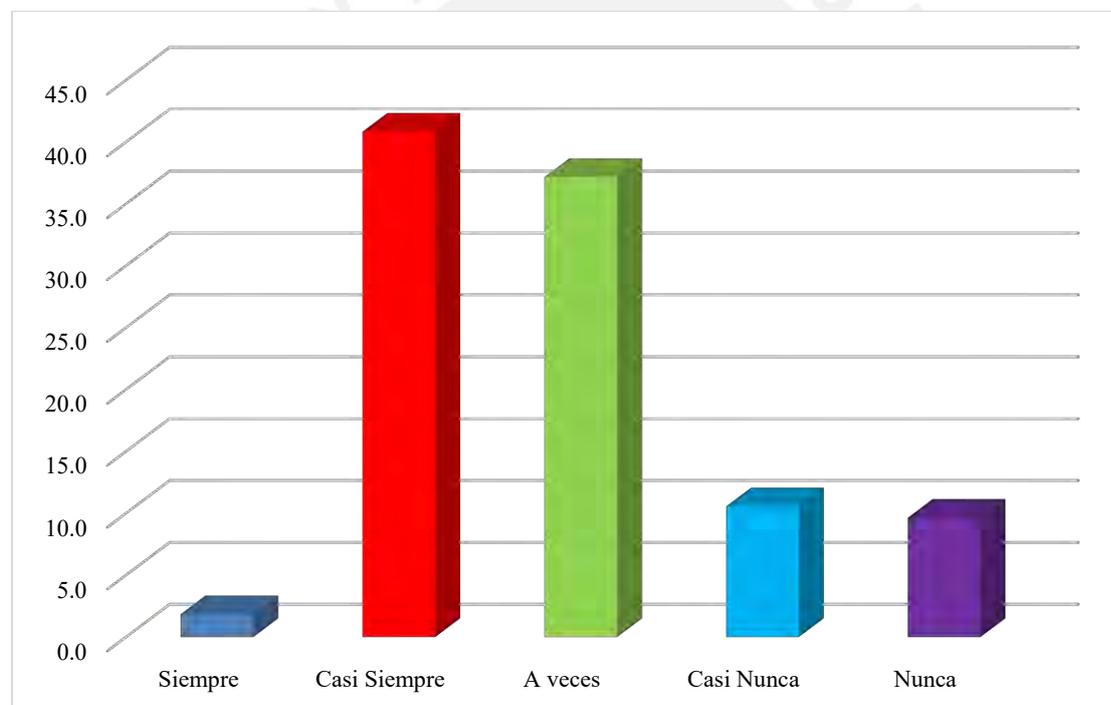
Figura G25*Respuestas del Ítem 25 del Cuestionario Aplicado - Teletrabajo*

Tabla G26*Respuestas del Ítem 01 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	5	2.3
Casi Siempre	29	13.3
A veces	74	33.9
Casi Nunca	80	36.7
Nunca	30	13.8
Total	218	100.0

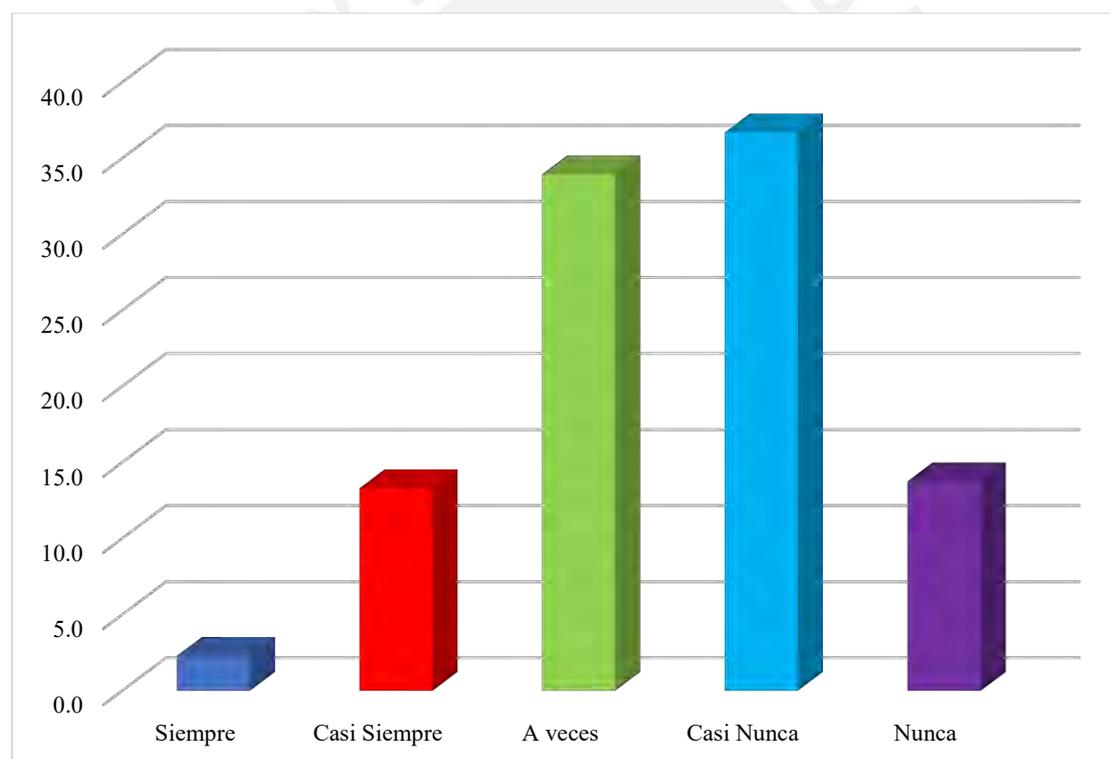
Figura G26*Respuestas del Ítem 01 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G27*Respuestas del Ítem 02 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	1	0.5
Casi Siempre	18	8.3
A veces	85	39.0
Casi Nunca	63	28.9
Nunca	51	23.4
Total	218	100.0

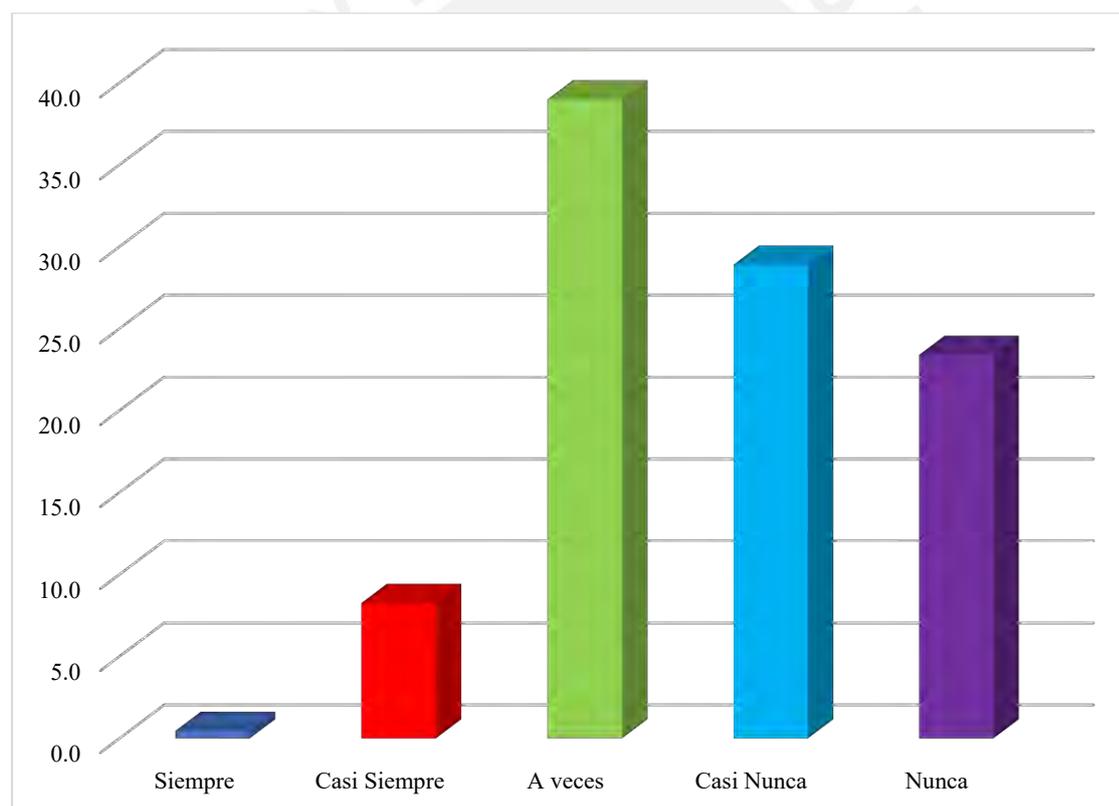
Figura G27*Respuestas del Ítem 02 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G28*Respuestas del Ítem 03 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	1	0.5
Casi Siempre	32	14.7
A veces	62	28.4
Casi Nunca	84	38.5
Nunca	39	17.9
Total	218	100.0

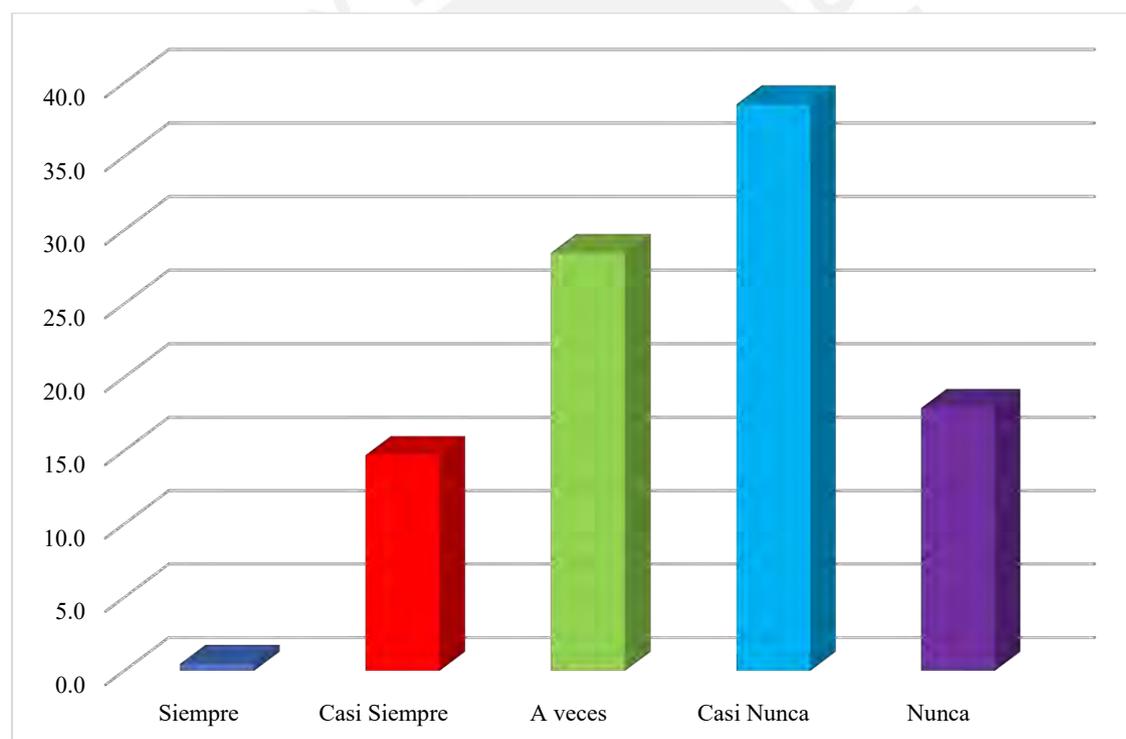
Figura G28*Respuestas del Ítem 03 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G29*Respuestas del Ítem 04 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	14	6.4
Casi Siempre	84	38.5
A veces	120	55.0
Casi Nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	218	100.0

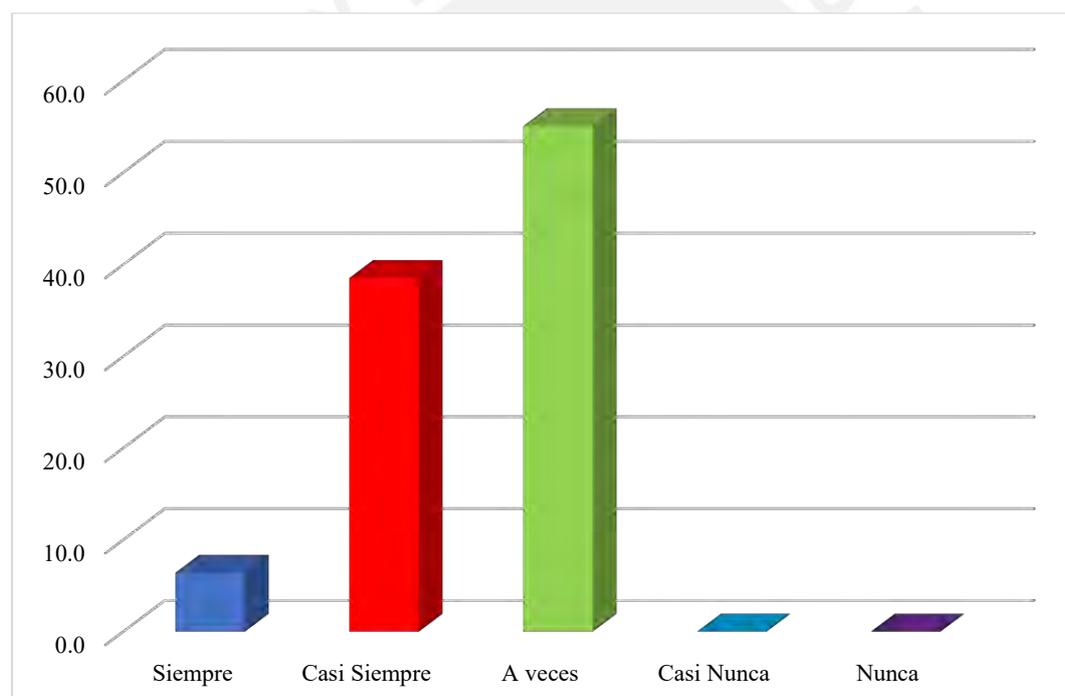
Figura G29*Respuestas del Ítem 04 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G30*Respuestas del Ítem 05 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	1	0.5
Casi Siempre	32	14.7
A veces	115	52.8
Casi Nunca	44	20.2
Nunca	26	11.9
Total	218	100.0

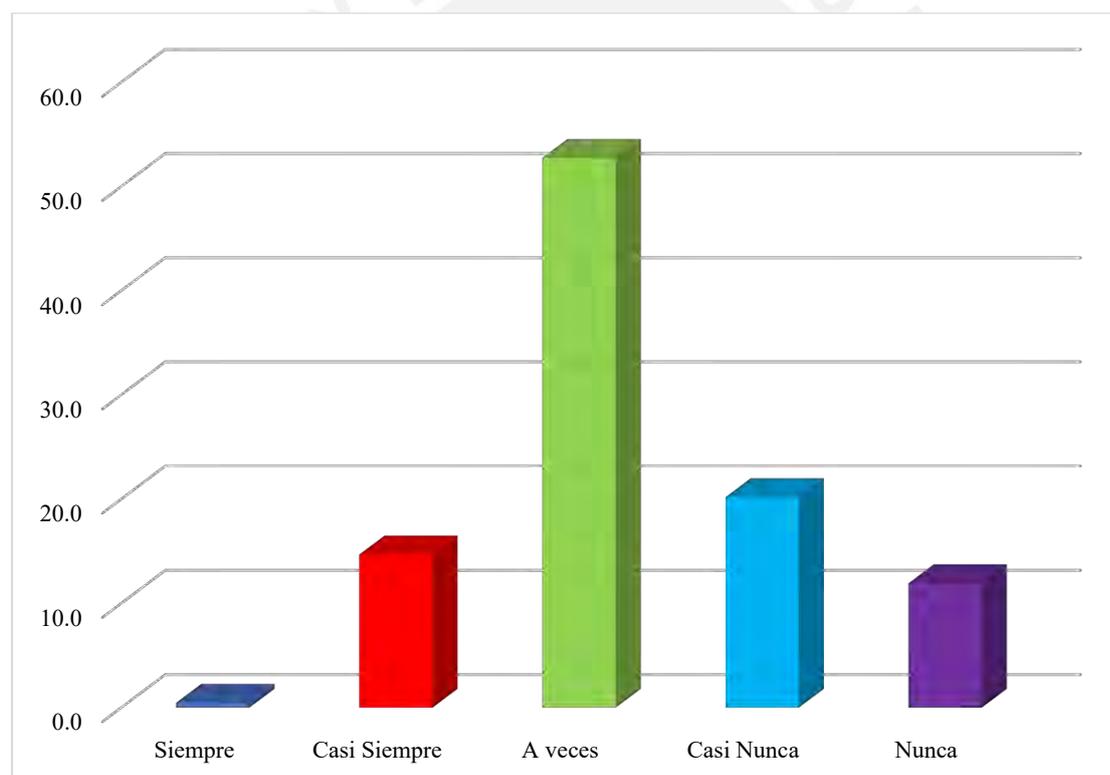
Figura G30*Respuestas del Ítem 05 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G31*Respuestas del Ítem 06 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	37	16.8
Casi Siempre	73	33.6
A veces	69	31.6
Casi Nunca	16	7.4
Nunca	23	10.7
Total	244	100.0

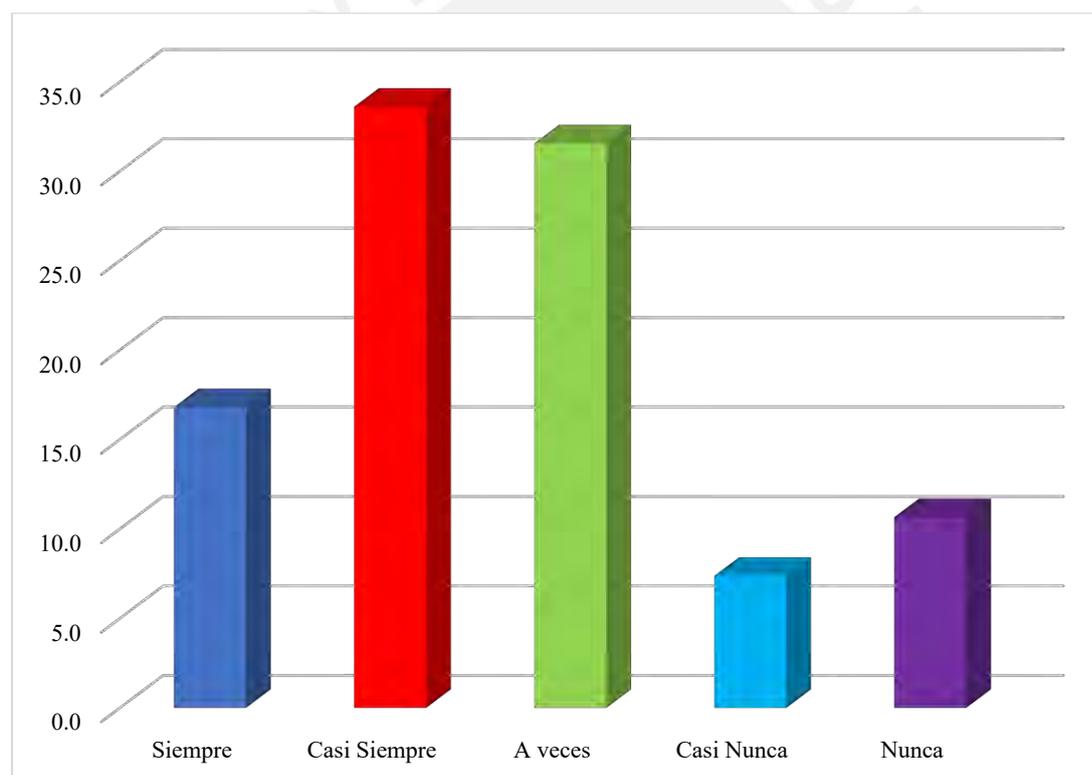
Figura G31*Respuestas del Ítem 06 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G32*Respuestas del Ítem 07 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	3	1.4
Casi Siempre	18	8.3
A veces	73	33.5
Casi Nunca	93	42.7
Nunca	31	14.2
Total	218	100.0

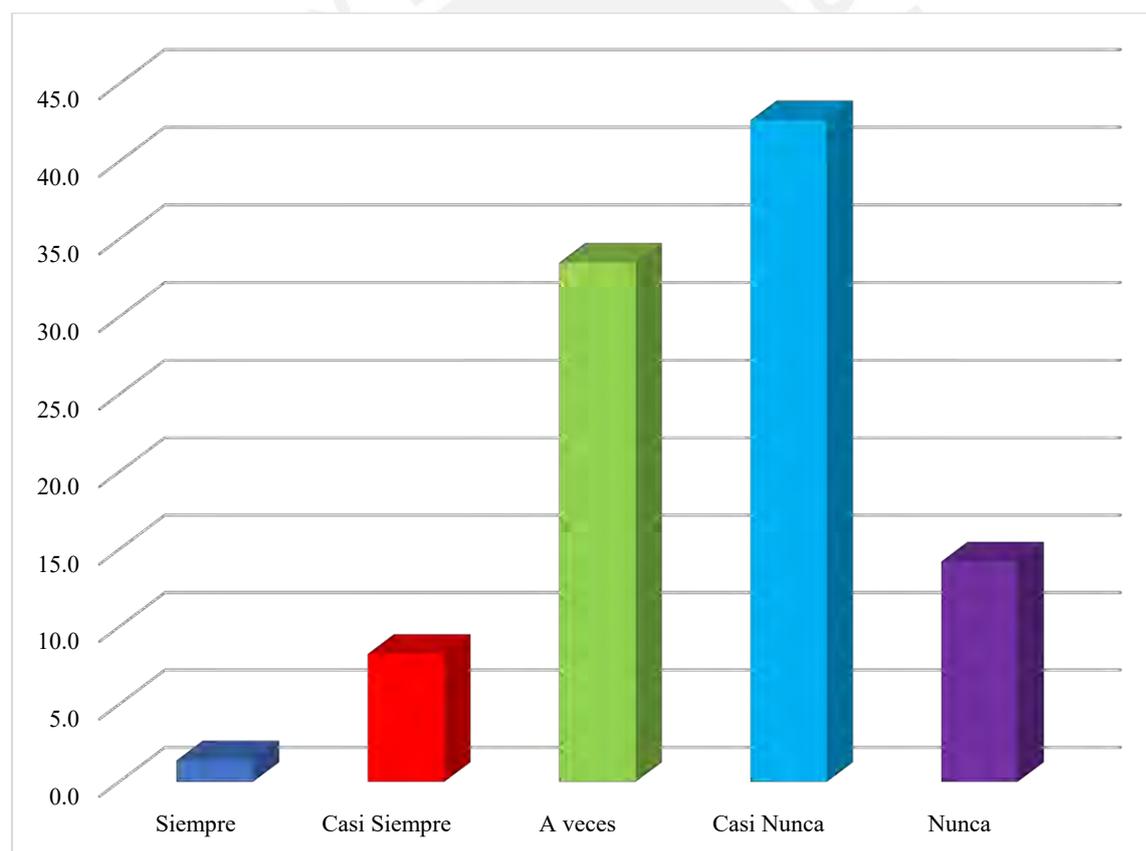
Figura G32*Respuestas del Ítem 07 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G33*Respuestas del Ítem 08 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	1	0.5
Casi Siempre	21	9.6
A veces	86	39.4
Casi Nunca	92	42.2
Nunca	18	8.3
Total	218	100.0

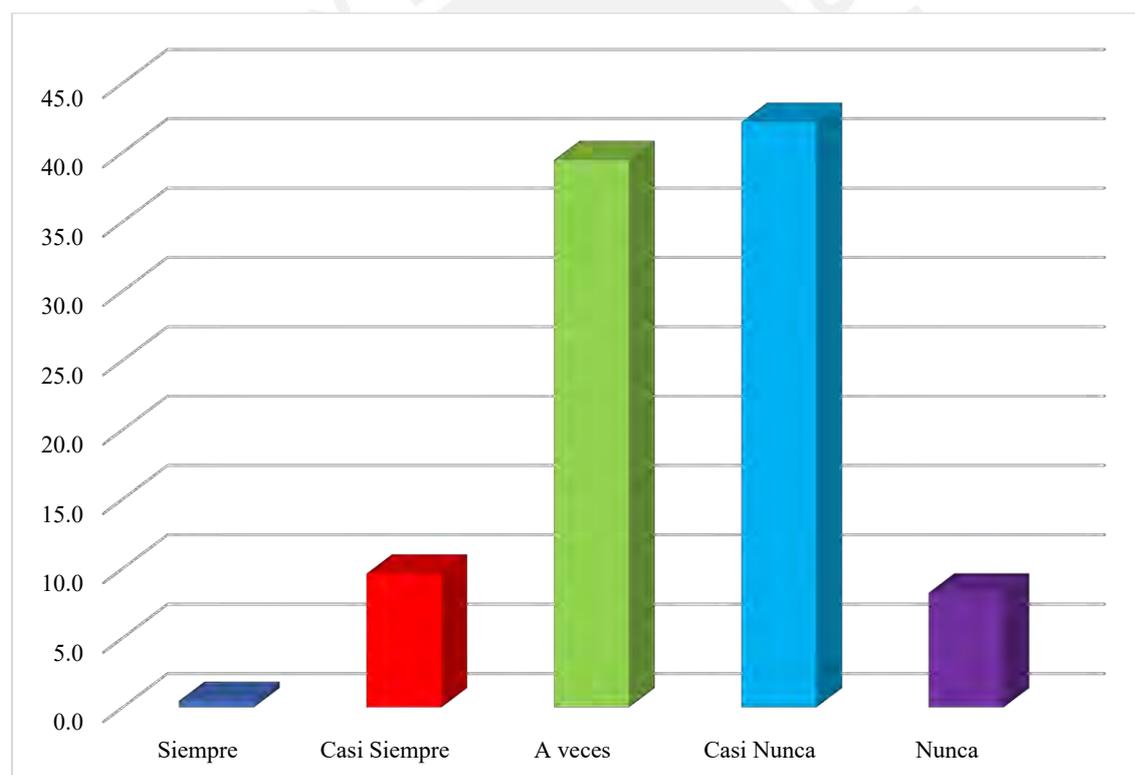
Figura G33*Respuestas del Ítem 08 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G34*Respuestas del Ítem 09 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	2	0.9
Casi Siempre	23	10.6
A veces	93	42.7
Casi Nunca	81	37.2
Nunca	19	8.7
Total	218	100.0

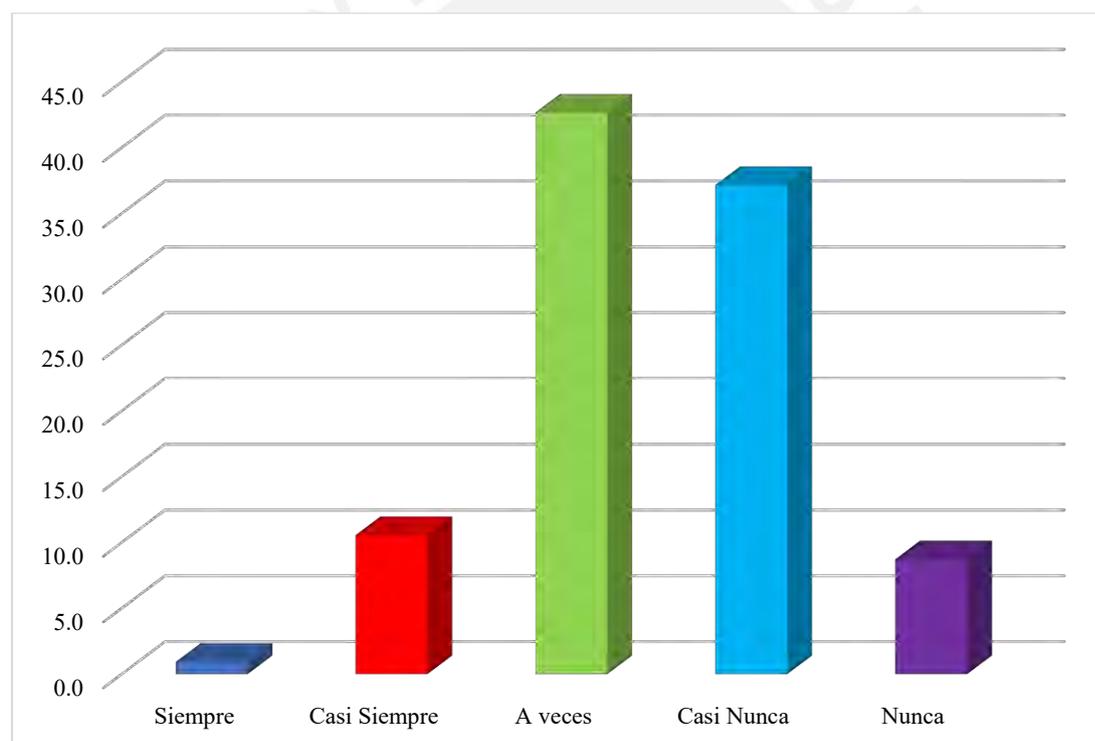
Figura G34*Respuestas del Ítem 09 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G35*Respuestas del Ítem 10 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	4	1.8
Casi Siempre	26	11.9
A veces	99	45.4
Casi Nunca	80	36.7
Nunca	9	4.1
Total	218	100.0

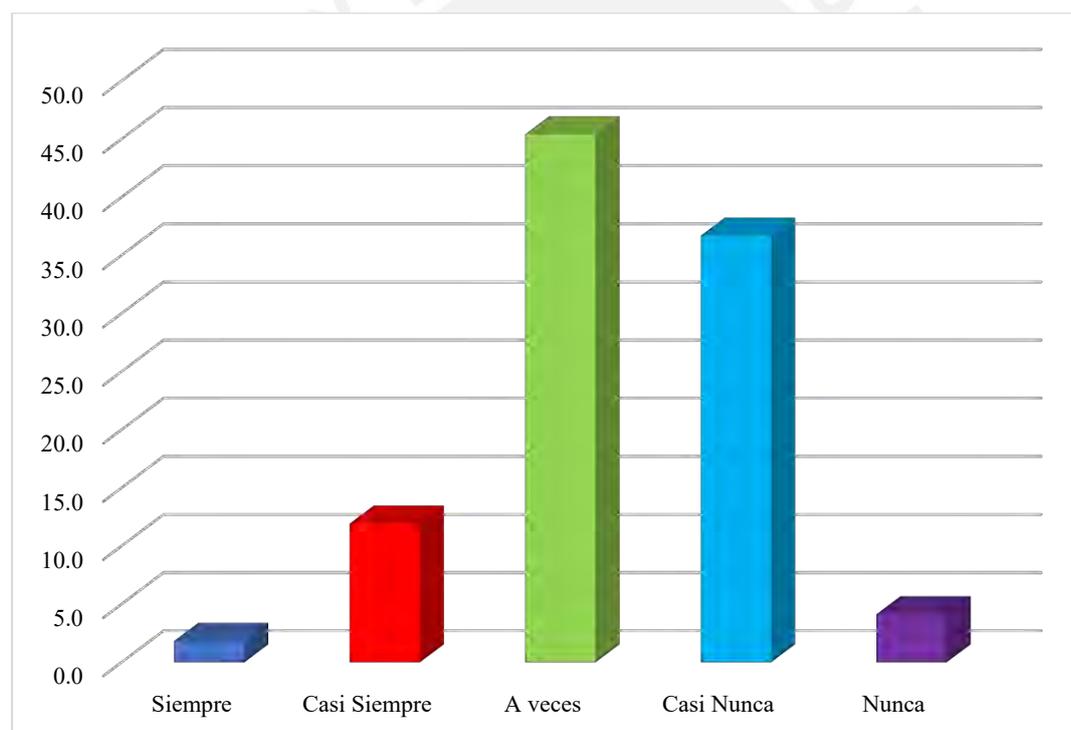
Figura G35*Respuestas del Ítem 10 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G36*Respuestas del Ítem 11 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	4	1.8
Casi Siempre	20	9.2
A veces	80	36.7
Casi Nunca	90	41.3
Nunca	24	11.0
Total	218	100.0

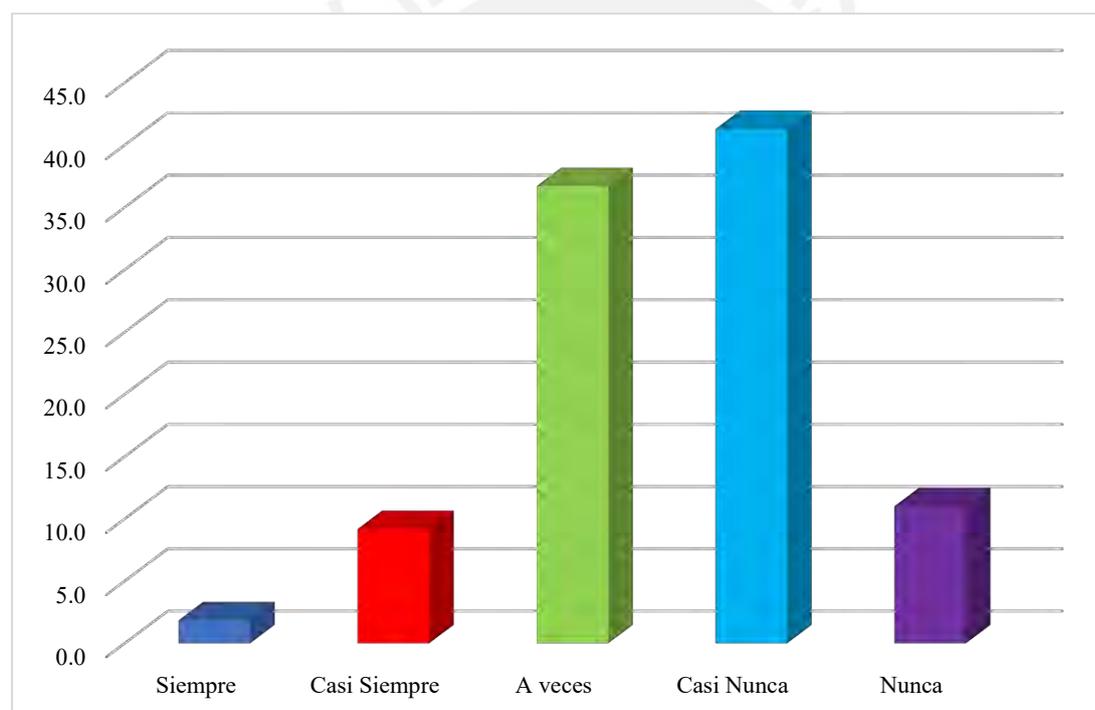
Figura G36*Respuestas del Ítem 11 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G37*Respuestas del Ítem 12 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	5	2.3
Casi Siempre	25	11.5
A veces	94	43.1
Casi Nunca	89	40.8
Nunca	5	2.3
Total	218	100.0

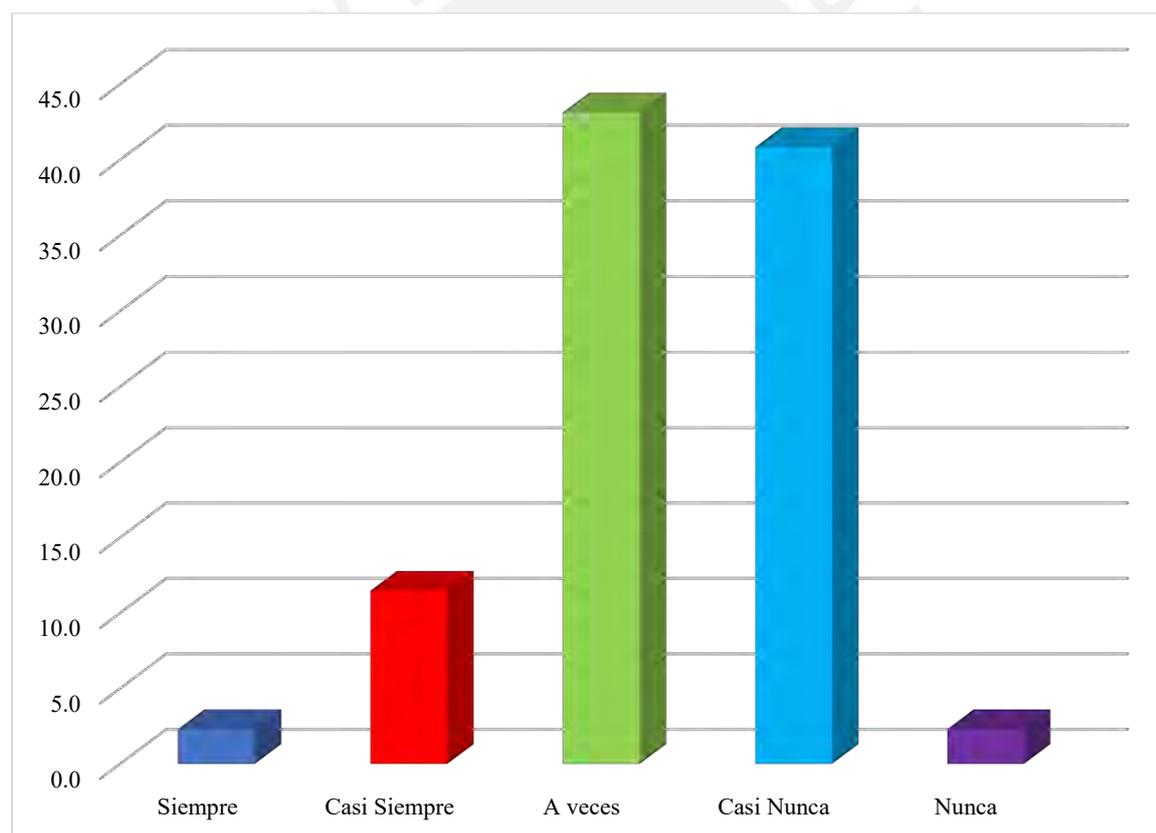
Figura G37*Respuestas del Ítem 12 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G38*Respuestas del Ítem 13 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	6	2.8
Casi Siempre	57	26.1
A veces	105	48.2
Casi Nunca	47	21.6
Nunca	3	1.4
Total	218	100.0

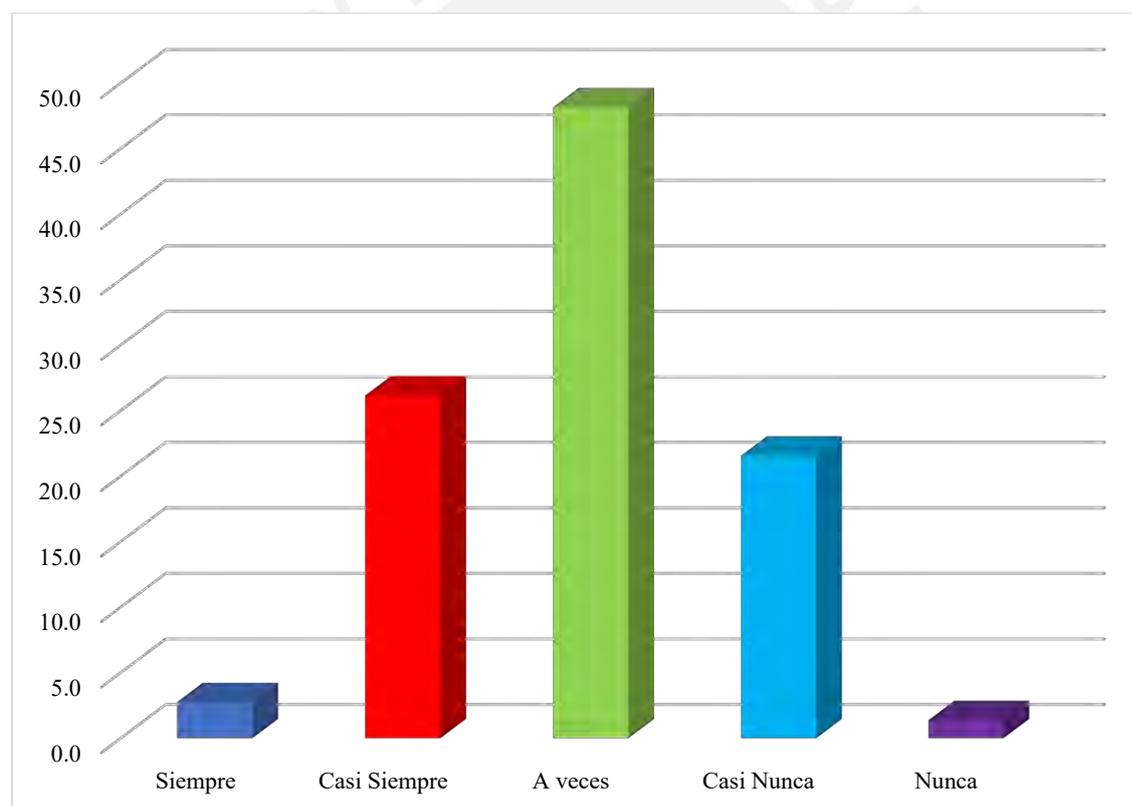
Figura G38*Respuestas del Ítem 13 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G39*Respuestas del Ítem 14 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	5	2.3
Casi Siempre	25	11.5
A veces	110	50.5
Casi Nunca	73	33.5
Nunca	5	2.3
Total	218	100.0

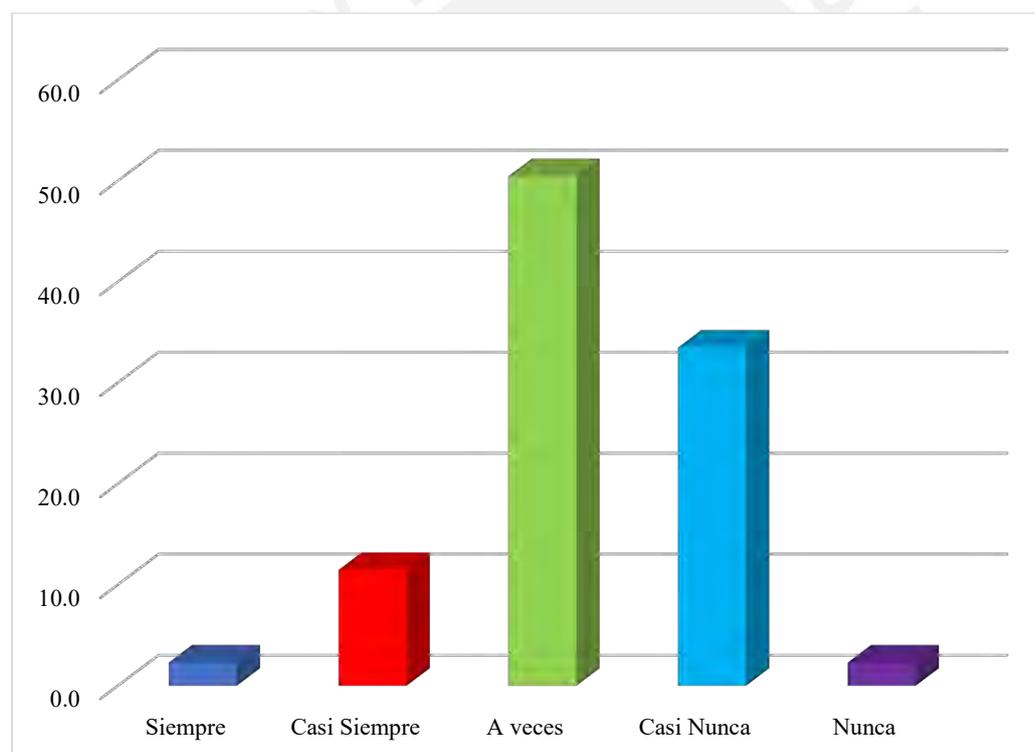
Figura G39*Respuestas del Ítem 14 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G40*Respuestas del Ítem 15 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	15	6.9
Casi Siempre	67	30.7
A veces	94	43.1
Casi Nunca	33	15.1
Nunca	9	4.1
Total	218	100.0

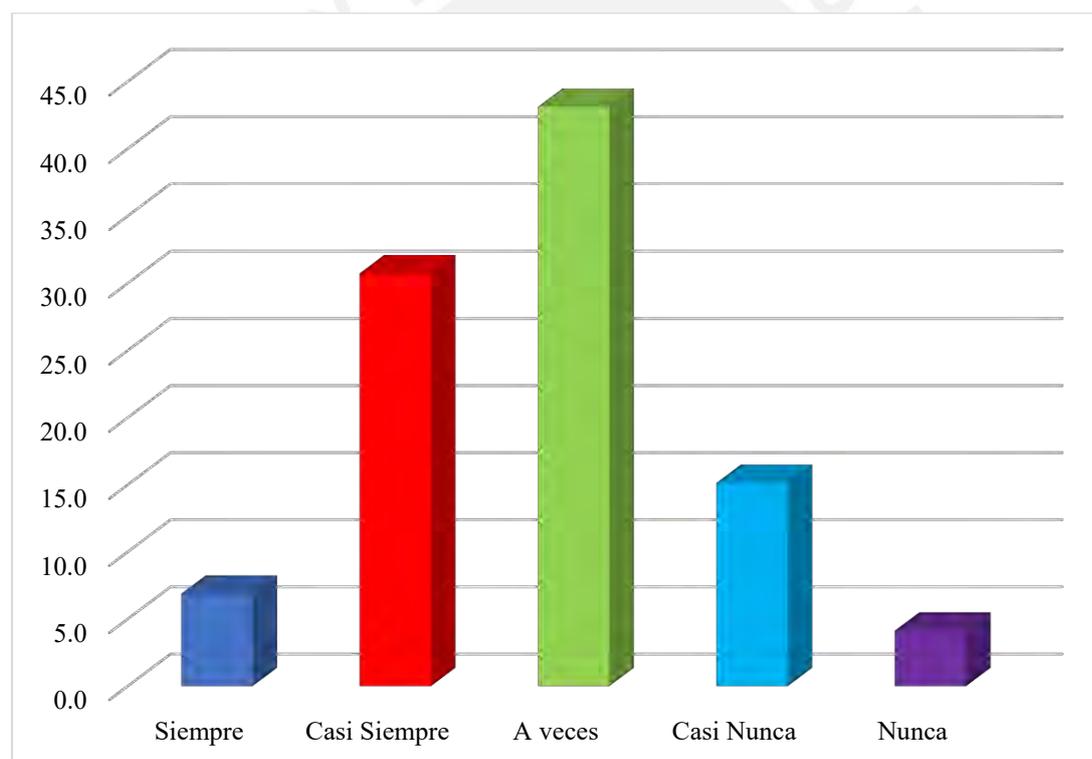
Figura G40*Respuestas del Ítem 15 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G41*Respuestas del Ítem 16 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	6	2.8
Casi Siempre	73	33.5
A veces	95	43.6
Casi Nunca	43	19.7
Nunca	1	0.5
Total	218	100.0

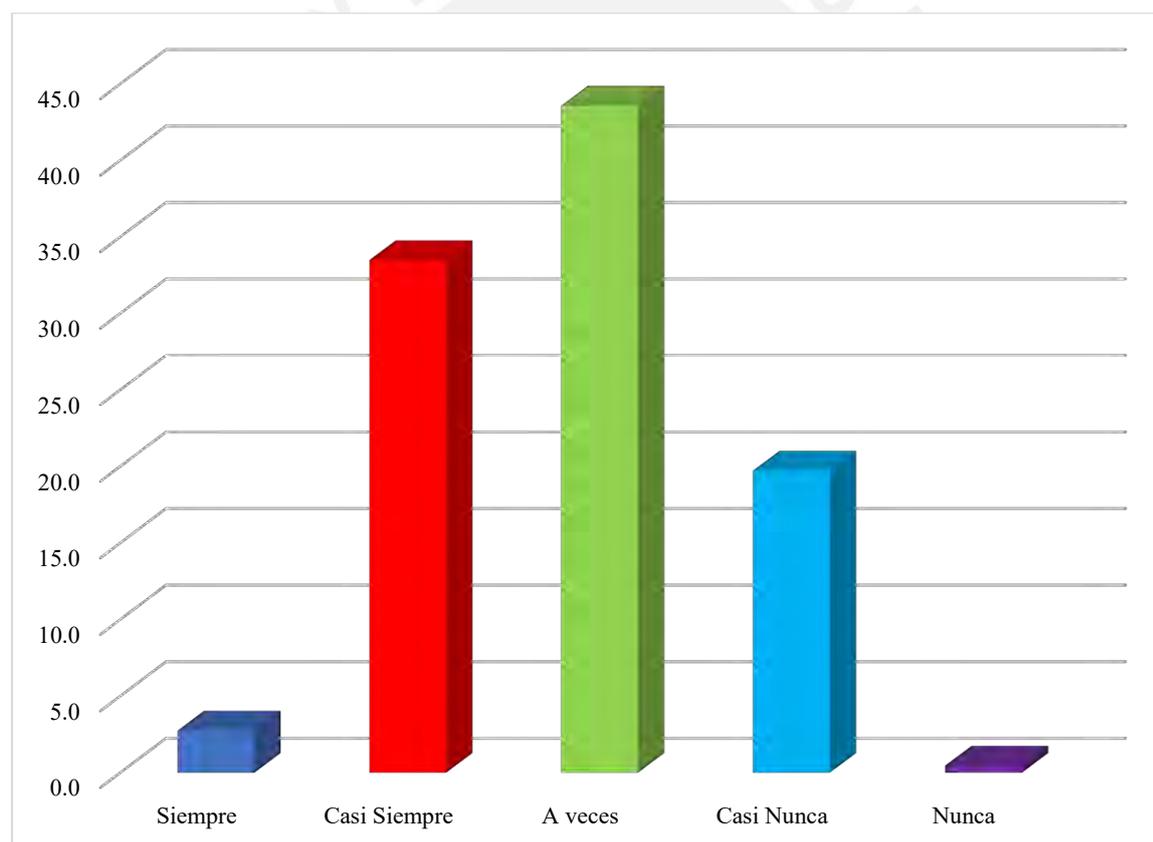
Figura G41*Respuestas del Ítem 16 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G42*Respuestas del Ítem 17 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	11	5.0
Casi Siempre	99	45.4
A veces	62	28.4
Casi Nunca	41	18.8
Nunca	5	2.3
Total	218	100.0

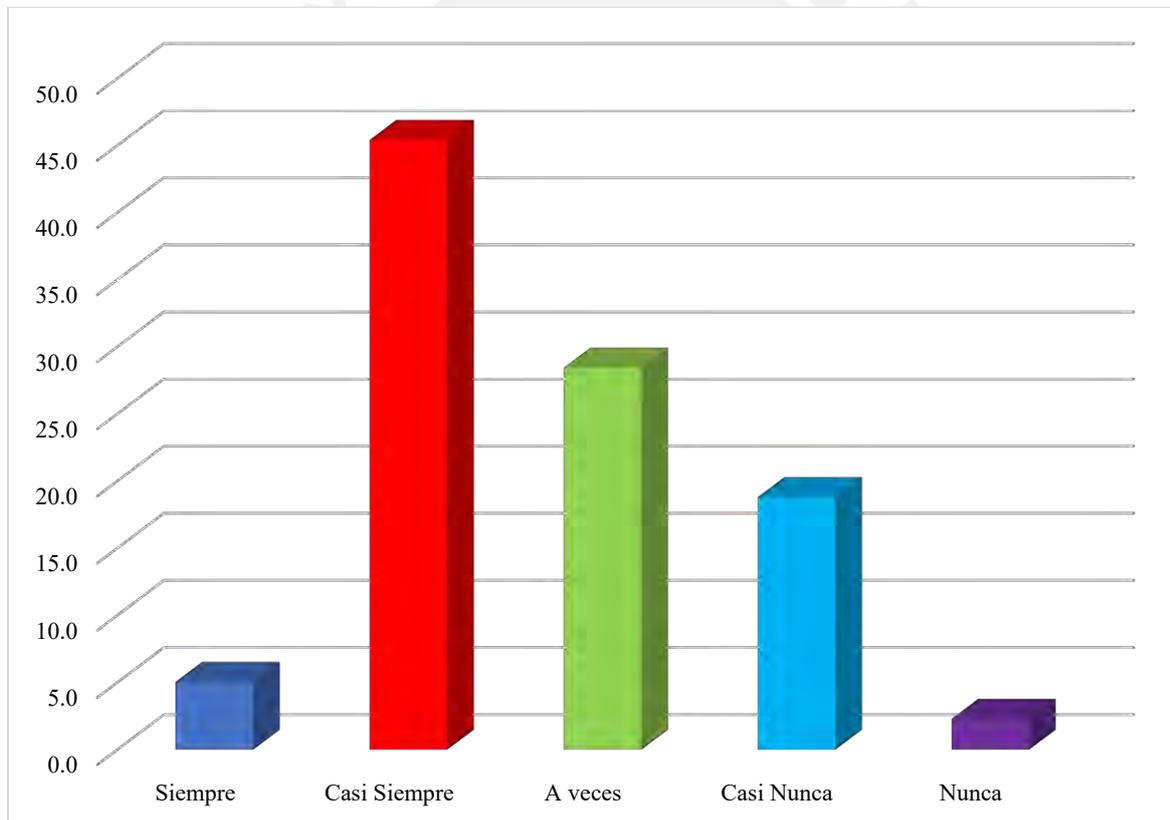
Figura G42*Respuestas del Ítem 17 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G43*Respuestas del Ítem 18 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	10	4.6
Casi Siempre	52	23.9
A veces	105	48.2
Casi Nunca	46	21.1
Nunca	5	2.3
Total	218	100.0

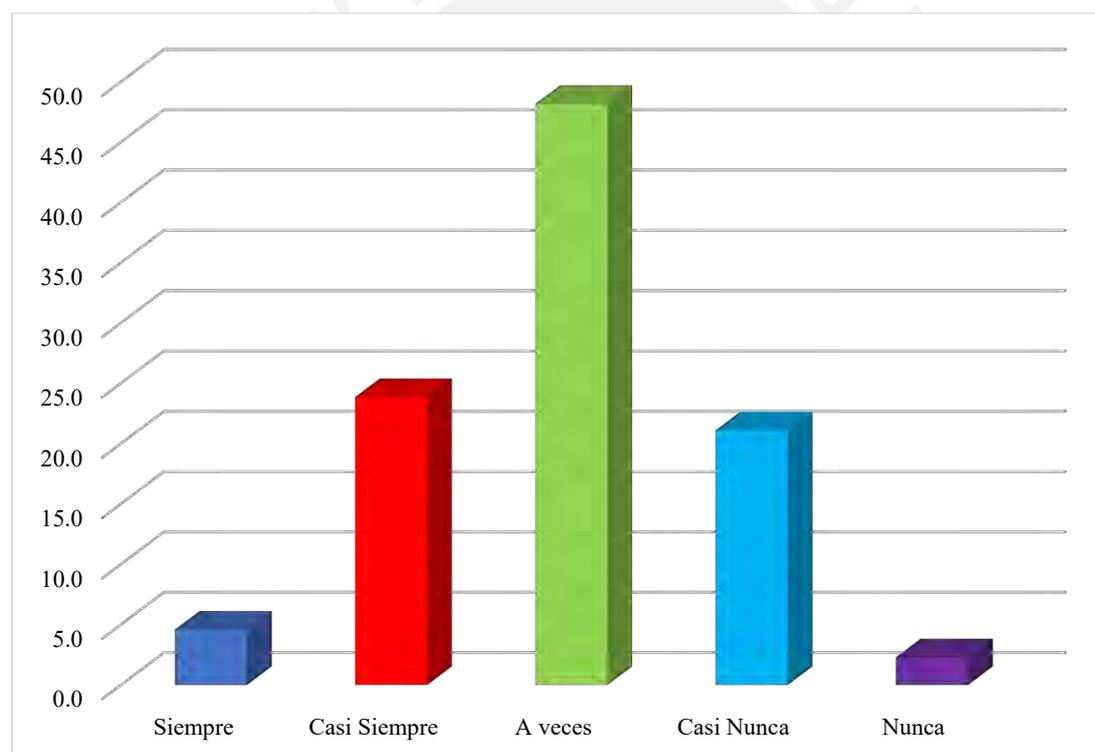
Figura G43*Respuestas del Ítem 18 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G44*Respuestas del Ítem 19 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	36	16.5
Casi Siempre	66	30.3
A veces	60	27.5
Casi Nunca	52	23.9
Nunca	4	1.8
Total	218	100.0

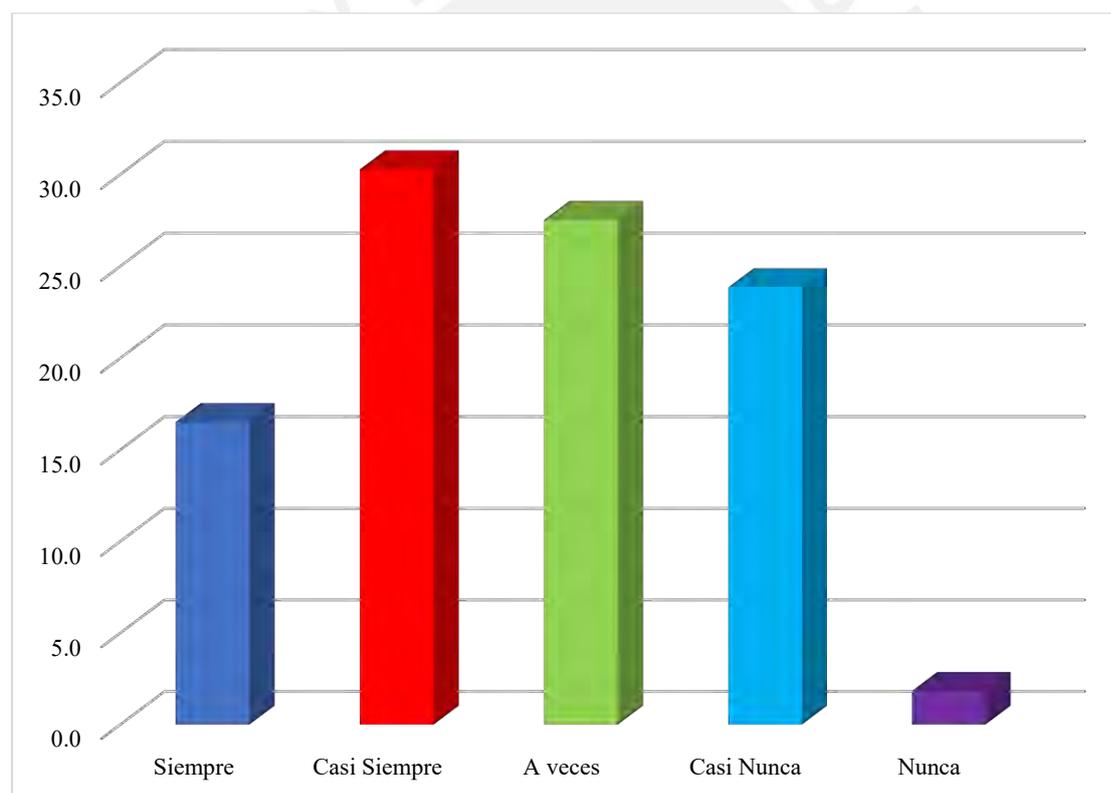
Figura G44*Respuestas del Ítem 19 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G45*Respuestas del Ítem 20 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	25	11.5
Casi Siempre	72	33.0
A veces	56	25.7
Casi Nunca	53	24.3
Nunca	12	5.5
Total	218	100.0

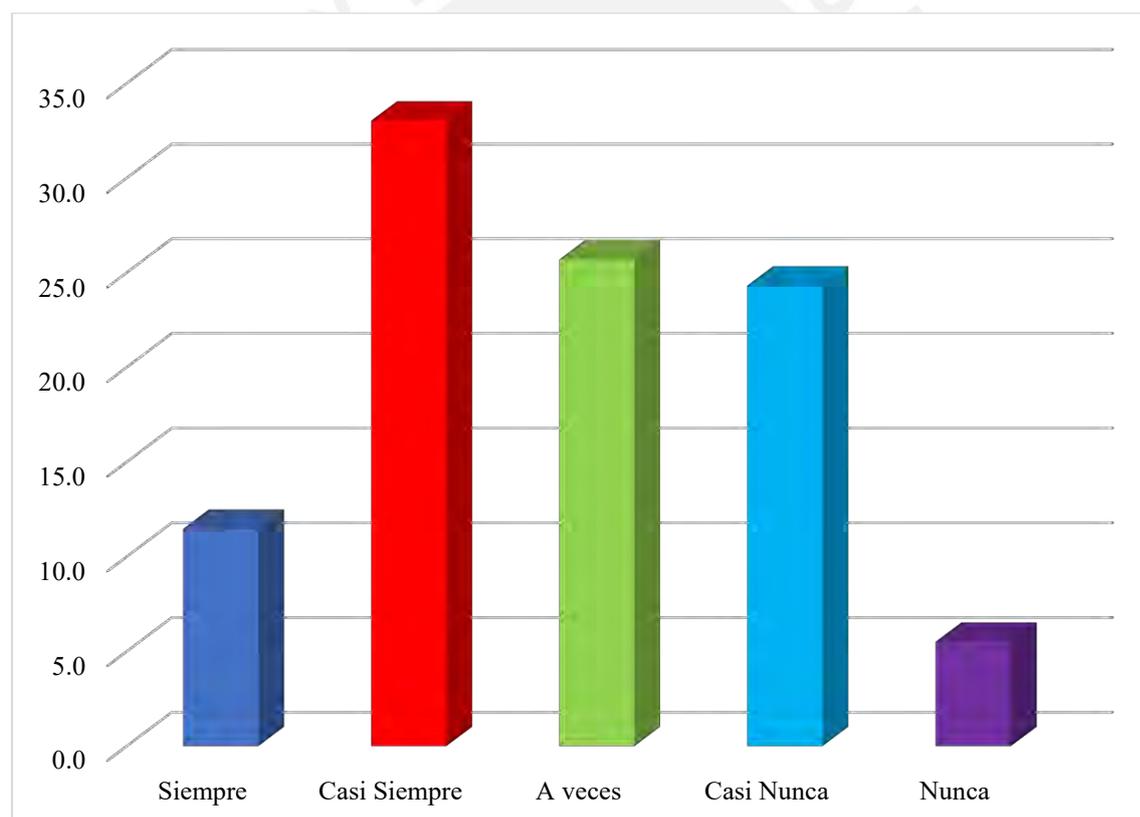
Figura G45*Respuestas del Ítem 20 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G46*Respuestas del Ítem 21 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	7	3.2
Casi Siempre	117	53.7
A veces	36	16.5
Casi Nunca	7	3.2
Nunca	51	23.4
Total	218	100.0

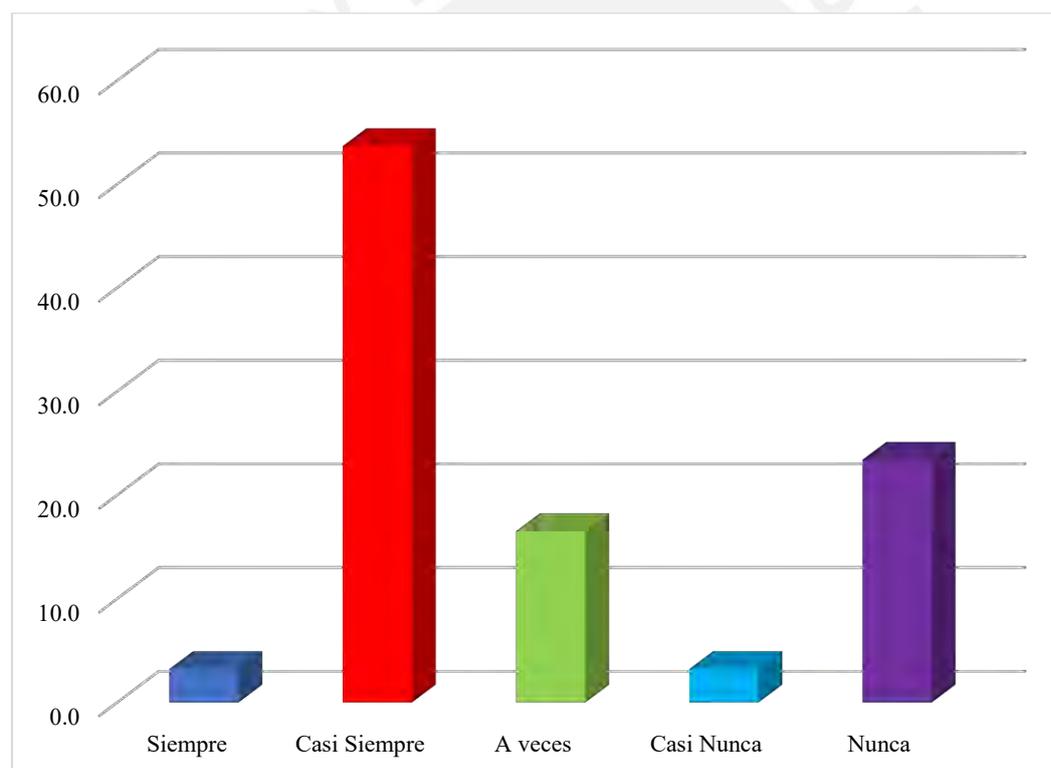
Figura G46*Respuestas del Ítem 21 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G47*Respuestas del Ítem 22 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	6	2.8
Casi Siempre	130	59.6
A veces	32	14.7
Casi Nunca	11	5.0
Nunca	39	17.9
Total	218	100.0

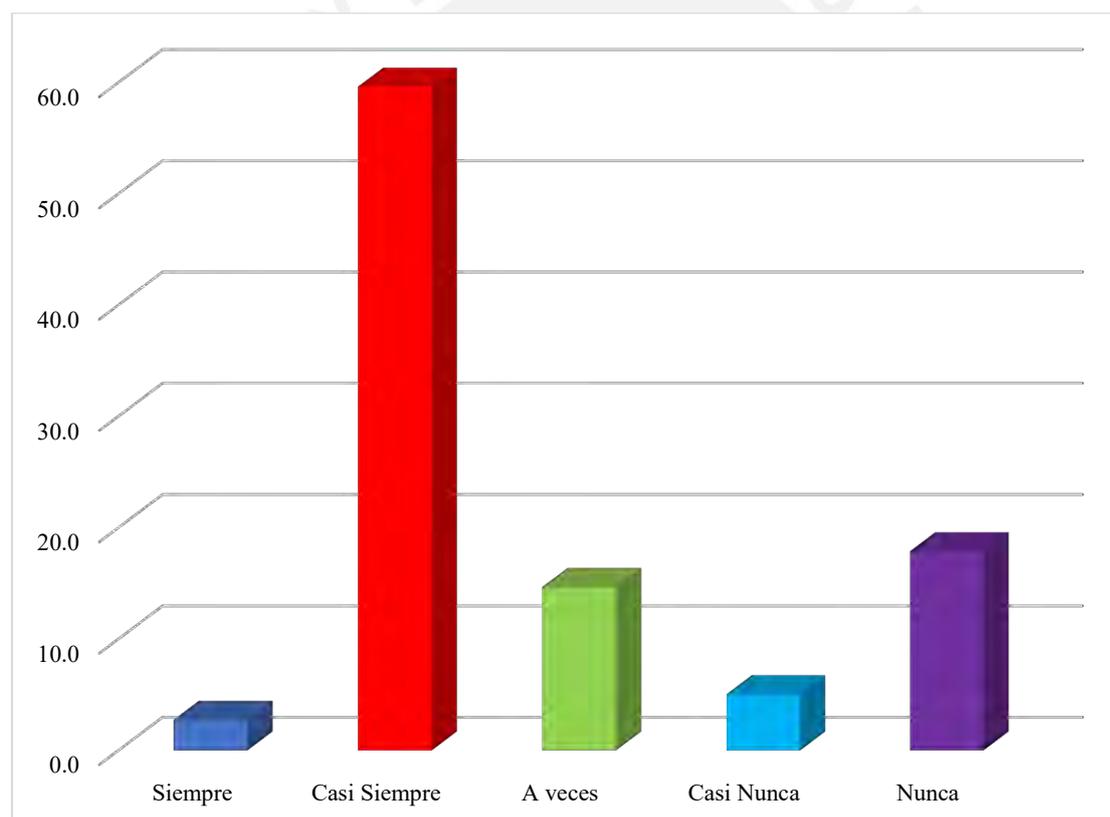
Figura G47*Respuestas del Ítem 22 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G48*Respuestas del Ítem 23 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	8	3.7
Casi Siempre	123	56.4
A veces	16	7.3
Casi Nunca	4	1.8
Nunca	67	30.7
Total	218	100.0

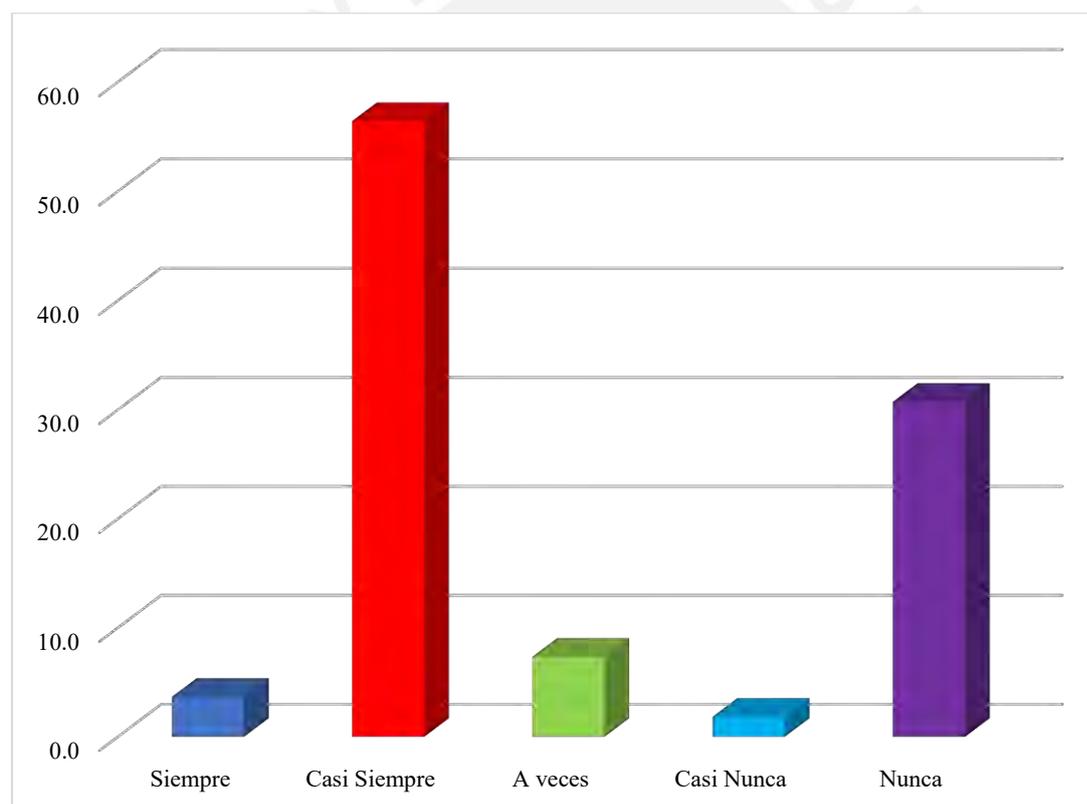
Figura G48*Respuestas del Ítem 23 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G49*Respuestas del Ítem 24 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	7	3.2
Casi Siempre	124	56.9
A veces	45	20.6
Casi Nunca	6	2.8
Nunca	36	16.5
Total	218	100.0

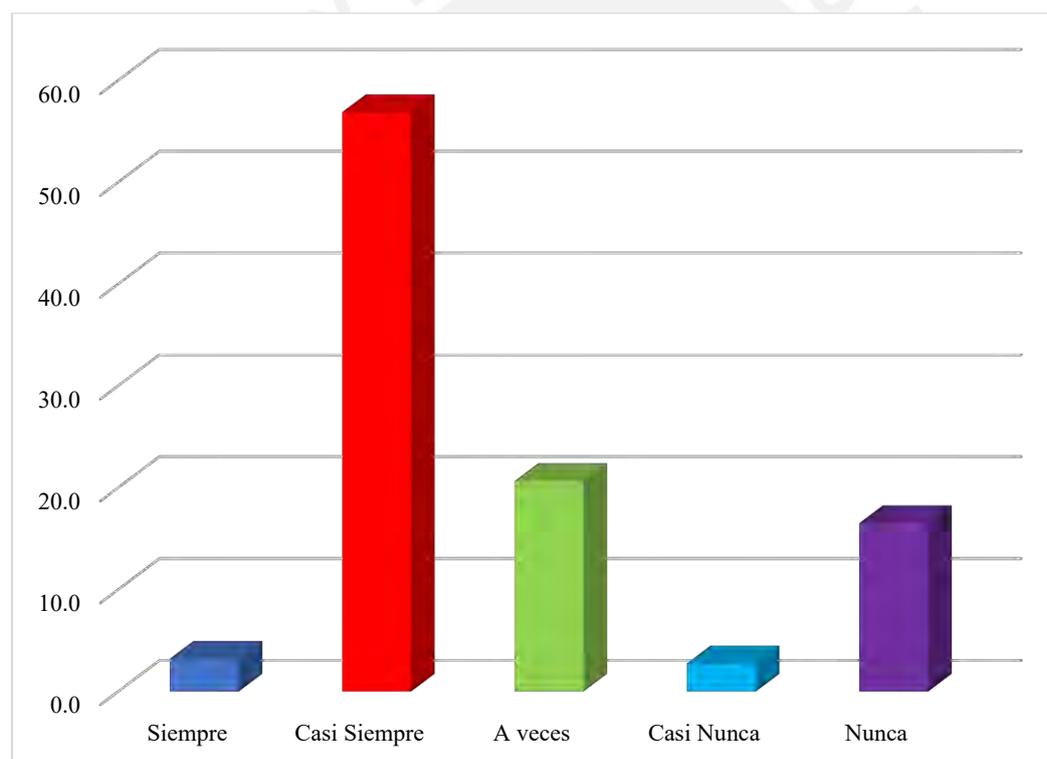
Figura G49*Respuestas del Ítem 24 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

Tabla G50*Respuestas del Ítem 25 del Cuestionario Aplicado - Productividad*

	Frecuencia	%
Siempre	9	4.1
Casi Siempre	72	33.0
A veces	86	39.4
Casi Nunca	32	14.7
Nunca	19	8.7
Total	218	100.0

Figura G50*Respuestas del Ítem 25 del Cuestionario Aplicado - Productividad*