

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**LA RESILIENCIA Y EL TELETRABAJO EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - 2020.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS

TESISTAS

Céspedes Arias, Rosalinda Thalía

Quincho León, Guisela Secia

Velásquez Julca, Zoraida Nery

ASESOR

Dr. Zevallos Choy, Edward Luis

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a nuestros padres, quienes con su dedicación, esfuerzo, apoyo y amor nos alentaron a continuar la lucha por ser buenos profesionales, quienes nos siguieron en este camino universitario con el ejemplo de determinación.

Las tesis.

AGRADECIMIENTOS

Por el apoyo que recibimos hasta concluir nuestras carreras profesionales dentro y fuera de la universidad, agradecemos a:

- A Dios, que nos permitió llegar a esta etapa de la vida.
- A nuestros padres que con tanto esfuerzo nos apoyaron y motivaron para culminar la carrera profesional.
- A nuestro asesor Dr. Edward L. Zevallos Choy por su tiempo, asesoramiento y compromiso en la investigación.
- A los docentes de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por transmitir sus experiencias.
- A los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán 2020, por su predisposición durante el desarrollo del trabajo de investigación.

Las tesistas

RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo** determinar la relación entre la resiliencia y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020. **Material y métodos.** Fue un estudio de tipo aplicada y nivel relacional con enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Conformada por una muestra de 209 empleados administrativos que respondieron dos cuestionarios previos a un consentimiento informado. Se utilizó análisis descriptivo, donde se contrastó la hipótesis mediante la prueba de correlación de Pearson asumiendo un rango de valores de -1 a 1 sustentado en SPSS V22. **Resultados.** Respecto a la variable resiliencia se evidenció que 145 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 69.4% alcanzando la mayor respuesta y 14 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 6.7% alcanzando la menor respuesta. **Conclusiones.** Analizando las relaciones de las variables de nuestra investigación se observó la correlación de Pearson ($r=0.848$) y un (p valor=0.000), concluyendo que la resiliencia si se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020, de esta manera se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave. *resiliencia, teletrabajo, Tecnología de información y comunicación, organización, productividad.*

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between resilience and teleworking in administrative workers at the Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020. **Material and methods.** It was a study of applied type and relational level with quantitative approach, non-experimental design. It consists of a sample of 209 administrative employees who answered two questionnaires prior to informed consent. Descriptive analysis was used, where the hypothesis was contrasted using the Pearson correlation test assuming a range of values of -1 to 1 based on SPSS V22. **Results.** Regarding the resilience variable, it was shown that 145 of 209 respondents answered sometimes equivalent to 69.4%, reaching the highest response and 14 of 209 respondents always answered equivalent to 6.7%, reaching the lowest response. **Conclusions.** Analyzing the relationships of the variables of our research, the Pearson correlation ($r=0.848$) and a (p value=0.000) were observed, concluding that resilience is positively related to telework in administrative workers of the Hermilio Valdizán National University – 2020, in this way the null hypothesis was rejected.

Keywords. *resilience, teleworking, information and communication technology, organization, productivity.*

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Fundamentación del problema de investigación	16
1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos ..	19
1.3. Formulación del objetivos generales y específicos	19
1.4. Justificación	20
1.5. Limitaciones.....	21
1.6. Formulación de hipótesis generales y específica	21
1.7. Variables.....	22
1.8. Definición teórica y operacionalización de variables	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	24
2.1 Antecedentes.....	24
2.2 Bases teóricas	28
2.3 Bases conceptuales.....	49
CAPÍTULO III. METODOLÓGIA	55
3.1 Ámbito	55
3.2 Población.....	55
3.3 Muestra	55
3.4 Nivel y tipo de estudio.....	57
3.5 Diseño de investigación.....	57
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos.....	58
3.7 Validación y confiabilidad del instrumento.....	59
3.8 Procedimiento.....	60
3.9 Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos.....	61
3.10 Consideraciones éticas.....	62
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	63
4.1 Análisis descriptivo	63
4.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.....	104

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	108
CONCLUSIONES	112
SUGERENCIAS	114
REFERENCIAS	115
ANEXOS	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	La Resiliencia.....	63
Tabla 2.	Los Pilares de la resiliencia.....	64
Tabla 3.	En su centro de trabajo es reconocido cuando demuestra iniciativa laboral.....	65
Tabla 4.	Cuando hago planes los llevo a cabo hasta el final.....	66
Tabla 5.	Su centro de trabajo le brinda capacitaciones para poder adaptarse a su nueva modalidad de trabajo.	67
Tabla 6.	Reflexiona el día a día laboral y familiar en situaciones actuales.	68
Tabla 7.	Para el desarrollo de las actividades trata de organizar el tiempo para el trabajo y la vida familiar.....	69
Tabla 8.	La Competencia Personal.	70
Tabla 9.	Durante el desarrollo de sus actividades, para la toma de decisiones utiliza técnicas para el análisis de problemas.	71
Tabla 10.	Puede usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas sin mucha preocupación.	72
Tabla 11.	Su centro de trabajo desarrolla orientaciones psicológicas que le ayuda a controlar sus emociones.....	73
Tabla 12.	Su centro de trabajo desarrolla técnicas que incentivan la creatividad para mejorar el desempeño de sus trabajadores.	74
Tabla 13.	Al responder preguntas difíciles trata de pensar en muchas soluciones.....	75
Tabla 14.	En una situación difícil generalmente encuentra una salida.....	76
Tabla 15.	La Competencia Social.	77
Tabla 16.	Para el desarrollo de sus actividades laborales en casa, mantiene una comunicación efectiva con su jefe y compañeros de trabajo...	78
Tabla 17.	Le resulta fácil manifestar a las personas como se siente.....	79

Tabla 18. Puede identificar cuando un compañero de trabajo se siente triste o molesto aun cuando no dice nada.....	80
Tabla 19. En su centro laboral incentivan para asumir nuevos retos que contribuye a su desarrollo personal.....	81
Tabla 20. Puede sobrellevar situaciones difíciles para el desarrollo de su actividad laboral.	82
Tabla 21. En el desarrollo de su actividad laboral, tiene la capacidad de influir en sus compañero de trabajo incentivando motivación.	83
Tabla 22. El teletrabajo.	84
Tabla 23. Competencias tecnologicas.	85
Tabla 24. El conocimiento en el uso del software le facilita desarrollar sus actividades laborales.....	86
Tabla 25. Durante el teletrabajo he contado con los recursos tecnologicos necesarios para el desarrollo de actividades de manera eficiente..	87
Tabla 26. En su centro laboral le capacitan en el manejo de las Tics para teletrabajar de manera eficiente.....	88
Tabla 27. Considera que el teletrabajo mejoró su productividad con el uso de las Tics.....	89
Tabla 28. Competencias comunicacionales no presenciales... ..	90
Tabla 29. Se siente seguro empleando las Tics en el desarrollo de sus actividades laborales.....	91
Tabla 30. Su centro laboral le motiva hacer uso de las TICs para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales en casa... ..	92
Tabla 31. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos.....	93
Tabla 32. La interacción con la tecnologías de información ha contribuido a mejorar su desempeño laboral.....	94
Tabla 33. Autogestión de trabajo.....	95

Tabla 34. La administración de tiempo permite desarrollar su actividades y tareas de manera eficiente.....	96
Tabla 35. El horario de trabajo es respetado por la familia.....	97
Tabla 36. Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores	98
Tabla 37. La organización de trabajo contribuye a la productividad.	99
Tabla 38. El habito laboral en casa es favorable para su salud mental.	100
Tabla 39. La familia siente que el teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar.....	101
Tabla 40. El espacio físico disponible en casa es adecuado para cumplir con sus labores.....	102
Tabla 41. Correlación de Pearson entre la resiliencia y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020..	104
Tabla 42. Correlacion de Pearson entre los pilares de la resiliencia y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán..	105
Tabla 43. Correlacion de Pearson entre la competencia personal y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.	106
Tabla 44. Correlacion de Pearson entre la competencia social y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán..	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepcion de la Resiliencia.	63
Figura 2. Percepción de los pilares de la resiliencia	64
Figura 3. En su centro de trabajo es reconocido cuando demuestra iniciativa laboral.	65
Figura 4. Cuando hago planes los llevo a cabo hasta el final.....	66
Figura 5. Su centro de trabajo le brinda capacitaciones para poder adaptarse a su nueva modalidad de trabajo.	67
Figura 6. Reflexiona el dia a dia laboral y familiar en situaciones actuales.. ..	68
Figura 7. Para el desarrollo de las actividades trata de organizar el tiempo para el trabajo y la vida familiar.....	69
Figura 8. Percepción de la competencia personal.....	70
Figura 9. Durante el desarrollo de sus actividades, para la toma de decisiones utiliza tecnicas para el analisis de problemas.	71
Figura 10. Puede usar facilmente diferentes modos de resolver los problemas sin mucha preocupaci3n.	72
Figura 11. Su centro de trabajo desarrolla orientaciones psicologicas que le ayuda a controlar sus emociones.....	73
Figura 12. Su centro de trabajo desarrolla tecnicas qu incentivan la creatividad para mejorar el desempe1o de sus trabajadores.	74
Figura 13. Al responder preguntas dificiles trata de pensar en muchas soluciones.....	75
Figura 14. En una situacion dif3cil generalmente encuentra una salida.....	76
Figura 15. Percepcion de la competencia social.....	77
Figura 16. Para el desarrollo de sus actividades laborales en casa, mantiene una comunicaci3n efectiva con su jefe y compa1eros de trabajo.	78

Figura 17. Le resulta facil manifestar a las personas como se siente.....	79
Figura 18. Puede identificar cuando un compañero de trabajo se siente triste o molesto aun cuando no dicen nada.....	80
Figura 19. En su centro laboral incentivan para asumir nuevos retos que contribuye a su desarrollo personal.....	81
Figura 20. Puede sobrellevar situaciones dificiles para el desarrollo de su actividad laboral.	82
Figura 21. En el desarrollo de su actividad laboral, tiene la capacidad de influir en sus compañero de trabajo incentivando motivación.	83
Figura 22. Percepción del teletrabajo.....	84
Figura 23. Percepción de competencias tecnologicas.....	85
Figura 24. El conocimiento en el uso del software le facilita desarrollar sus actividades laborales.....	86
Figura 25. Durante el teletrabajo he contado con los recursos tecnologicos necesarios para el desarrollo de actividades de manera eficiente... ..	87
Figura 26. En su centro laboral le capacitan en el manejo de las Tics para teletrabajar de manera eficiente.	88
Figura 27. Considera que el teletrabajo mejoró su productividad con el uso de las Tics.....	89
Figura 28. Percepción de las competencias comunicacionales no presenciales.....	90
Figura 29. Se siente seguro empleando las Tics en el desarrollo de sus actividades laborales.....	91
Figura 30. Su centro laboral le motiva hacer uso de las TICs para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales en casa.	92
Figura 31. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualizacion de conocimientos... ..	93
Figura 32. La interacción con la tecnologías de información ha contribuido a mejorar su desempeño laboral.	94

Figura 33. Percepción de autogestión de trabajo.....	95
Figura 34. La administración de tiempo permite desarrollar su actividades y tareas de manera eficiente.....	96
Figura 35. El horario de trabajo es respetado por la familia.....	97
Figura 36. Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores.....	98
Figura 37. La organización del trabajo contribuye a la productividad	99
Figura 38. El hábito laboral en casa es favorable paa su salud menta.	100
Figura 39. La familia siente que el teeltrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar.....	101
Figura 40. El espacio físico disponible en casa es adecuado para cumplir con sus labores.....	102

INTRODUCCIÓN

En el año 2020 hemos visto cambios sin precedentes en la economía mundial y en el mundo del trabajo. El 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó el nuevo brote de coronavirus como una pandemia e instó a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar este problema con seriedad y a prepararse para la primera ola de la emergencia de salud pública con varias medidas drásticas, una de las cuales fue el confinamiento en muchos países. A medida que entraron en vigor las medidas de confinamiento o la obligación de quedarse en casa, una gran parte de la fuerza laboral debió quedarse en casa y trabajar a distancia, siempre y cuando sus funciones lo permitiesen. Tanto las organizaciones que ya estaban familiarizadas con el teletrabajo como las que no enviaron a sus empleados a casa y crearon las condiciones para el experimento de teletrabajo masivo más extenso de la historia. (OIT, 2020)

Mientras que la resiliencia es un conjunto de conocimientos a nivel social para lograr una vida ecuánime, en un ambiente complicado, además estos procesos se concretan con el paso del tiempo y teniendo en cuenta el ambiente social, familiar y cultural. (Flores, 2008 citado en Villanes, 2019, p.19)

La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la resiliencia se relaciona con el teletrabajo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

El estudio fue de tipo aplicada, nivel asociativo y de diseño no experimental. La muestra estudiada lo conformaron 209 empleados administrativos de la Universidad Nacional de Hermilio Valdizán

La estructura de la investigación fue el siguiente:

En el capítulo I, se describe el problema de investigación, el cual comprende la fundamentación del problema, formulación del problema, los objetivos, justificación, limitaciones, formulación de hipótesis, variables, definición teórica y operacionalización de variables.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico. Esto incluye antecedentes de investigación, bases teóricas y conceptuales de las variables de estudio

En el capítulo III, analiza la metodología en el cual incluye el ámbito de estudio, la población, la muestra, el nivel de estudio, el tipo de estudio, el diseño del estudio, los métodos, las técnicas y los instrumentos, la validación y confiabilidad de los instrumentos, los procedimientos, la tabulación, el análisis de datos y las consideraciones éticas.

En el capítulo IV, se presentan los resultados del estudio y los análisis correspondientes.

En el capítulo V, se muestra la discusión de resultados por cada variable de investigación

Finalmente, presentamos las conclusiones, sugerencias, referencias y los anexos.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

En la actualidad existen empresas que capacitan a sus trabajadores en el perfeccionamiento de la resiliencia con el propósito que todos se superen día a día, no solo en las competencias técnicas, sino en lo emocional para mejorar el clima laboral y enfrentar cualquier crisis (Bumeran, 2018).

Ante el brote del COVID – 19 en el mundo muchas empresas y organizaciones del mundo optaron por trabajar a distancia para proteger la salud y seguridad de sus trabajadores. El diario Gestión (2020) muestra las encuestas realizadas por LinkedIn indicando “que para un 86% de los trabajadores, el trabajo a distancia a tenido un impacto negativo en la salud mental aumentando su ansiedad y, con ella, también un deterioro en sus patrones de sueño, el 44% dijo que han estado conectados con mejor equilibrio emocional entre la vida laboral y personal”.

El contexto complejo que nos ha traído la emergencia sanitaria en nuestro país, planteó retos a las instituciones públicas y privadas, induciéndoles a acomodar sus procesos para el correcto desarrollo de sus actividades. En el webinar organizado por el Ministerio de Educación, con la participación de la Presidenta Ejecutiva del Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, Janeyri Boyer Carrera recalcó, que las Oficinas de Recursos Humanos, son los que enfrentaron estos desafíos, generando nuevos mecanismos y formas de trabajo para

poder obtener resultados exitosos y seguir brindando servicios de calidad a la ciudadanía. Una de ellas fue el Teletrabajo como una modalidad, para ello fue necesario el uso y adecuación de la tecnología para reuniones virtuales, documentos de trabajo que pueden ser revisados por varias personas al mismo tiempo, sistemas de trámites documentarios virtuales, mesas de partes virtuales, entre otras alternativas, pese a que estábamos pasando una situación de incertidumbre, pérdidas familiares, situaciones estresantes, ansiedad, depresión y tensión, donde se necesitó de la resiliencia para tener la capacidad de respuesta y adaptación a dicho cambio (Boyer Carrera, Febrero 2021).

El teletrabajo es la realización de actividades laborales a distancia, es decir, sin acudir al centro laboral. Efectivamente, al hablar de teletrabajo no solo se pretende hacer referencia a una actividad que se lleva a cabo fuera del centro de trabajo, sino que se trata de una actividad que se realiza mediante el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación (Tics) que se convierten en un elemento caracterizador. (Llamosas Trapaga, 2015, p.31)

En el ámbito regional, algunas instituciones públicas y privadas optaron por implementar el teletrabajo, pero no en su totalidad, debido a que ninguna institución pública estuvo preparada para esta situación inesperada. En ese sentido, muchos de los trabajadores están acostumbrados a trabajar de forma tradicional; por consiguiente, este cambio inoportuno les afectó. Según el conversatorio con el

comunicador social y especialista en medios digitales y redes sociales en Huánuco, José Luis Trujillo Calderón, quien hace un análisis sobre la coyuntura y brinda recomendaciones para asimilar los cambios que enfrentamos con respecto al teletrabajo con el medio de prensa Tu Diario (2020), él menciona “que ya algunas instituciones públicas lo están haciendo a través de un trabajo remoto, lo cual consiste en duplicar la computadora de su trabajo en su casa y la interacción con los demás, lo hacen por cualquier aplicación, de manera gradual o mixta, vamos a tener que aun hacer el trabajo físico un par de días en la institución y los demás desde casa. Creo que tardaremos un poco en adaptarnos completamente, pero lo haremos”.

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán a través de la Unidad de Recursos Humanos ha tenido que establecer el mecanismo de trabajo virtualizado, teniendo en cuenta las plataformas virtuales, mesa de parte virtual que fueron implementadas para seguir prestando servicios a la comunidad universitaria sin haberlo previsto, porque nadie los preparó para enfrentar este desafío enorme, nadie los preparó para que se distancien de sus equipos y oficinas. En tal sentido, los trabajadores de la universidad, se adaptaron a la nueva realidad de trabajo, pese a la incertidumbre que vivieron por ejemplo pérdidas familiares, estrés por la carga laboral, dificultad para organizar su actividad laboral entre otros aspectos. Es ahí donde la resiliencia se convirtió en elemento centro en la vida de los trabajadores, dado que las personas son lo más importante en nuestra universidad. Por lo tanto, en esta investigación nos atrevemos a plantear la siguiente interrogante: ¿Por qué las

actividades laborales relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL son deficientes?

1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la resiliencia se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera los pilares de la resiliencia se relacionan con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020?
- ¿De qué manera la competencia personal se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020?
- ¿De qué manera la competencia social se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020?

1.3. Formulación del objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la resiliencia se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar de qué manera los pilares de la resiliencia se relacionan con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.
- Determinar de qué manera la competencia personal se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.
- Determinar de qué manera la competencia social se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

1.4. Justificación

La presente investigación se justifica teóricamente, debido a que la definición de la variable resiliencia no es tan conocida, ni aprovechada. Por lo cual se pretende ampliar las teorías que se tiene respecto a esta variable y su relación con el teletrabajo, siendo este un tema importante en la actualidad como una nueva forma de trabajo a raíz de la COVID-19, que llegó de manera abrupta exigiendo a las instituciones tomar decisiones inmediatas. Así como la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se vio obligada a implementar el teletrabajo teniendo en cuenta por una parte la salud y seguridad de sus colaboradores para evitar contagios. Por otro lado, esta medida está afectando al teletrabajador en cuanto a factores psicosociales, fatiga visual y fatiga mental por uso excesivo de las tecnologías de información y comunicación. Y es de ahí, la importancia de promover prácticas resilientes como factor clave para afrontar situaciones adversas,

permitiendo a los trabajadores administrativos adaptarse de manera rápida a los nuevos cambios en el desempeño de sus labores de manera correcta, encontrando el punto de equilibrio entre la eficacia y eficiencia con la utilización de los medios tecnológicos y telecomunicación, en la que desarrollarán diferentes y nuevas habilidades, competencias que permitan generar nuevos tipos de relaciones, basadas en la confianza y en la cooperación, con el logro de objetivos y mayor productividad en menores tiempos.

1.5. Limitaciones

No existieron limitaciones significativas que obstaculizaron el desarrollo del trabajo de investigación. La única dificultad fue ubicar a los trabajadores administrativos para realizar la investigación correspondiente, sin embargo, esto se solucionó mediante llamadas telefónicas al personal administrativo.

1.6. Formulación de hipótesis generales y específica

1.6.1 Hipótesis general

Ha: La resiliencia se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

H0: La resiliencia no se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

1.6.2 Hipótesis específicas

H_i1: Los pilares de la resiliencia se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

H₀1: Los pilares de la resiliencia no se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

H_i2: La competencia personal se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

H₀2: La competencia personal no se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

H_i3: La competencia social se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

H₀3: La competencia social no se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

1.7. Variables

Variable 01:

La resiliencia

Variable 02:

El teletrabajo

1.8. Definición teórica y operacionalización de variable

Variable 01: RESILIENCIA			
Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica o instrumentos
Flores (2008 citado en Villanes, 2019) refiere que la resiliencia es un conjunto de conocimientos a nivel social para lograr una vida ecuánime, en un ambiente complicado, además estos procesos se concretan con el paso del tiempo y teniendo en cuenta el ambiente social, familiar y cultural. (p.19)	Pilares de la resiliencia	Iniciativa	Cuestionario de la encuesta en base a la escala de LIKERT Puntuación: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
		Flexibilidad	
		Introspección	
	Competencia personal	Capacidad de tomar decisiones	
		Autocontrol	
		Creatividad	
	Competencia social	Interacción	
		Retos	
		Influencia	

Variable 02: TELETRABAJO			
Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas o instrumentos
El teletrabajo es una modalidad de llevar a cabo las actividades laborales para mantener una relación entre el trabajador y la empresa sin requerirse la presencia física en el sitio específico de trabajo teniendo como soporte las tecnologías de información y telecomunicaciones. (Cataño & Gómez, 2014)	Competencias tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en el uso de Software. • Recursos tecnológicos • Capacitación en manejo de Tics. • Productividad con el uso de TICs. 	Cuestionario de la encuesta en base a la escala de LIKERT Puntuación: (1) Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Neutral (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho
	Competencias comunicacional es no presenciales	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza en el empleo de Tics. • Motivación hacia el uso de TICs. • Mejora en el desarrollo de habilidades, aptitudes y conocimientos. • Interacción con las Tics. 	
	Autogestión de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del tiempo. • Retroalimentación para el desarrollo del trabajo. • Organización del trabajo para la productividad. • Hábitos laborales. • Interferencia del teletrabajo en la vida familiar. • Ambiente laboral. 	

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacional

El estudio desarrollado por Castro, Y. (2017), sobre El teletrabajo: una estrategia de inclusión laboral y social para el Distrito de Cartagena, concluyeron que: el Teletrabajo es una eficaz herramienta de inclusión socio-productiva con respecto a la población minoritarias, como las madres de Familia o discapacitados. El autor también concluyó que para que esto suceda se requiere un cambio de mentalidad en los empresarios, pues ellos creen que su personal será mucho más productivo trabajando de 8 a 9 horas diarias en una oficina. Además, se concluyó que para que exista el teletrabajo se debe dar una charla de socialización del tema.

Nacional

Valdivia, Y. (2018) en su estudio, que se desarrolló con el objetivo de determinar el grado de relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco, 2018, utilizó una muestra de 78 trabajadores en el cual se aplicaron dos cuestionarios para recopilar datos sobre la resiliencia y el estrés laboral. El estudio concluye: Existe correlación entre la resiliencia de los trabajadores y las variables estrés laboral en el Municipio de Santiago, Cusco - 2018.

Yesquén, L. (2017), en su estudio desarrollado con el objetivo de determinar la relación entre los estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo-2017. La población

estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa de seguros MAPFRE-Chiclayo, siendo una investigación de tipo descriptiva-correlacional, para llevar a cabo esta investigación se utilizaron el instrumento de la Escala de Liderazgo Organizacional (ELO) y la Escala de Resiliencia de Wagnil y Young. Los resultados encontrados en la investigación fueron que, existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo-2017, y que cada estilo de liderazgo responde a diferente nivel de resiliencia”.

Chávez (2020) en su estudio desarrollado con el objetivo de estudiar los efectos que ocasiona el teletrabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Loreto. Los resultados evidenciaron que respecto al apoyo técnico el equipo informático es el adecuado (73%) siendo el principal reto la calidad de la conexión a Internet (solo el 50% tiene conectividad adecuada). Respecto a la carga laboral manifestaron tener la sensación de haber aumentado, pero los tiempos trabajados en casa son suficientes para la mayoría (81%). Sobre la productividad el 77% de los trabajadores indica que su productividad aumentó. Del ambiente familiar evidencian que el 77% manifiesta que ha mejorado la relación con sus jefes y compañeros u un 73% indica que esta modalidad les ha permitido mejorar sus habilidades laborales. Los trabajadores indican respecto a la vida familiar que el trabajar en casa les ahorra tiempo de traslado, el cual comparten con la familia,

señalando que el teletrabajo no interfiere con la iteración familiar.
(p.11)

López & Neyra (2019), en su investigación desarrollada con el objetivo de describir como el teletrabajo afecta el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito de la ciudad de Trujillo en el año 2019. Los resultados nos indican que los aspectos positivos del teletrabajo son: Los aspectos positivos del teletrabajo en los colaboradores son: facilidad para acceder al trabajo, innovador, se necesita de conocimientos de computación y se trabaja en base al cumplimiento de objetivos. Los aspectos más estresores en los colaboradores son: no tiene acceso a un espacio privado de trabajo, no se comparte relaciones sociales y el equipo no respalda las metas profesionales de los demás compañeros de trabajo. Se concluye que el teletrabajo si afecta el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo 2019”.

Cano, Castro, & Peñafiel (2017), menciona que el creciente desarrollo de la telemática e informática y el uso continuo y masivo del internet permite el desarrollo y surgimiento innovador de sistemas de trabajo en el mundo que superan barreras en comparación a la organización clásica, donde la presencia del trabajador era fundamental para el desarrollo de sus funciones. Esta modalidad otorga al empleado muchas ventajas, pero también desventajas. El Teletrabajo es una práctica laboral que facilita la conciliación de las personas, equilibrando sus tareas profesionales y vida personal, orientada a un llamado a la sociedad para generar cambios,

maximizando el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. Esta novedosa modalidad permite organizar metas y ver resultados a corto y mediano plazo en las empresas, pues, el vínculo se vuelve más estrecho generando un sentido de pertenencia con su centro laboral.

Guagliá & Gutiérrez. (2020) en su estudio con objetivo de diagnosticar el teletrabajo direccionado al desempeño laboral en empresas del Perú. Entre sus resultados se encontró una relación directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral, no solo por la flexibilidad laboral, sino por la maximización de los niveles de rendimiento en el personal para cumplir con las metas y objetivos de la empresa. Por otro lado, el teletrabajo en Europa ha tomado mucho valor, en función a su implementación, siendo liderado por los países de Dinamarca (37%), Suecia (33%) y Holanda (30%); no obstante, en el Perú apenas llega a un 5.6% de su aplicación. Los procesos que agrupa el teletrabajo abarcan el compromiso laboral, el nivel jerárquico, la conformación de equipos, la ejecución, el control y la evaluación de los resultados laborales. De la misma manera, los procedimientos comprendidos en el teletrabajo involucran la identificación de necesidades, el número de los recursos, los aspectos legales y la seguridad. Además, el teletrabajo en el Perú está regulado por la Ley 30036 que tiene por objeto establecer la prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TICs). En conclusión, el teletrabajo es una opción laboral que genera un cambio cultural

favorable, mejorando los beneficios económicos y la calidad de vida de sus trabajadores.”

Local

En el estudio desarrollado por Basilio (2019), con el objetivo de determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Resiliencia de los estudiantes de Cuarto y Quinto año la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – 2018. La correlación resultante con el estadístico r de Pearson fue = 0,614. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa: existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la resiliencia. Sobre los resultados generales: La mayoría de las variables que se encontraron en niveles medios fueron 66.7% para la Variable Inteligencia Emocional y 69.3% para la Variable Resiliencia.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La resiliencia

La resiliencia es una habilidad que todo ser humano posee para afrontar situaciones adversas y cambios inoportunos en cualquier ámbito. Garmezy, N. (1991) define a la resiliencia como “la capacidad para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después del abandono y la incapacidad inicial al iniciarse un evento estresante”. (p.127).

Solivellas Tobias (s.f.), indica que “la resiliencia es la capacidad que tiene una persona para enfrentarse a situaciones adversas y salir reforzada de ellas. En el entorno laboral, la

resiliencia hace referencia a la capacidad del trabajador de superar dificultades como pueden ser la tensión, los conflictos, el mobbing, la sobrecarga de trabajo”.

Específicamente para Drucker (2004), la resiliencia es un término aplicable a las organizaciones. Indica que la misma comprende: la capacidad de los trabajadores y con ello, de la organización para hacer frente a los obstáculos presentados naturalmente en el contexto empresarial, sea por variables internas o externas, suponiendo la habilidad de los integrantes de la organización para hacer frente a las adversidades y salir fortalecidos de las condiciones desfavorables del entorno empresarial.

Drucker (2004) y Melillo & Suárez (2004), han enfocado sus explicaciones de la resiliencia desde una perspectiva empresarial. Indican como a nivel organizacional, el fomento de la resiliencia debe enfocarse en conducir a los recursos humanos hacia el logro de metas, superando las dificultades surgidas en el proceso, para lo cual es esencial investigar las cogniciones del personal, ya que la resiliencia en las empresas tiene cuatro componentes, abordados en términos de desafíos que deben enfrentar los trabajadores.

Cabe señalar que la resiliencia está asociada a características tales como el autoconocimiento, autoestima, la

independencia, la capacidad de relacionarse, la iniciativa, el buen humor la creatividad entre otros.

Pilares de la resiliencia

El autor Melillo, Suárez y Rodríguez (2004) afirma, que los atributos que aparecen con frecuencia en la resiliencia fueron designados como pilares y son los siguientes:

- Introspección: arte de preguntarse y darse una respuesta honesta.
- Independencia: saber fijar unos límites así mismo y el medio con problemas; capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento.
- Capacidad de relacionarse: habilidad para establecer lazos e intimidad con otras personas, para equilibrar la propia necesidad de afecto con la actitud de relacionarse con otros.
- Iniciativa: tiene gusto por exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes.
- Humor: encontrar lo cómico en la tragedia.
- Creatividad: capacidad de crear orden, belleza y finalidad, a partir del caos y del desorden.
- Flexibilidad: ante los cambios, pues sabes muchas veces son inevitables. Gracias a ello, afrontas los problemas con mayor confianza y creatividad
- Moral: consecuencia de alargar el deseo personal de

bienestar a toda la humanidad y capacidad de comprometerse con los valores; este elemento es importante desde la infancia, pero sobre todo a partir de los 10 años.

Resiliencia y competencias

La persona resiliente se caracteriza por ser competente y tener habilidades positivas para afrontar algunas situaciones adversas, aunque quizás no los sea para todas. Se podría decir que la resiliencia es una disposición global y general que incluye otras competencias y habilidades más específicas. (Arciniega, J. 2005, p.69)

Echevarría citado en Vaquero, E. (2013) menciona que la competencia personal es:

Entendida como la participación en el trabajo, toma de decisiones, autocontrol, creatividad y aceptación de responsabilidades, para saber participar en la organización del lugar de trabajo y en su entorno laboral, ser capaz de organizar y decidir y estar dispuesto a aceptar responsabilidades, saber ser. (p.109)

Luthar citado en Arciniega, J. (2005) menciona que la competencia social es una de las características más importantes de las personas resilientes porque les permite interactuar e influir de manera positiva y eficaz en contextos diferentes. Las personas con buenas relaciones sociales

obtienen refuerzos que elevan su autoestima y su bienestar, así como el apoyo para emprender nuevos retos

Características de la resiliencia

Review (2019), señala algunas características de la resiliencia.

- El ambiente promueve vínculos estrechos.
- El entorno valora y alienta a las personas.
- Se promueve la educación.
- Ambiente cálido, no crítico.
- Hay límites claros.
- Existen relaciones de apoyo.
- Se comparten responsabilidades.
- El ambiente es capaz de satisfacer las necesidades básicas de las personas.
- El entorno expresa expectativas positivas y realistas.
- Promueve el logro de metas.
- Hay liderazgos claros y positivos.
- Valora los talentos específicos de cada persona.

La resiliencia es relevante en el ámbito laboral, dado que vivimos en un mundo de constante cambio.

Perfil de la persona resiliente

Una persona resiliente es capaz es aquella capaz de establecer relaciones sociales constructivas, dimensiona los problemas, tiene sentido de esperanza frente a las dificultades, extrae significado de las situaciones de estrés, desarrolla

iniciativa y se fija metas posibles a alcanzar. En ese sentido, Saavedra (2004) menciona los siguientes perfiles:

- Servicio a los otros o a una causa.
- Emplea estrategias de convivencia, es asertivo, controla sus impulsos.
- Es sociable.
- Presta Tiene sentido del humor.
- Tiene un fuerte control interno frente a los problemas.
- Manifiesta autonomía.
- Ve positivamente el futuro.

Junto con la capacidad de adaptarse, un profesional resiliente cuenta con rasgos como inteligencia emocional, sociabilidad, optimismo, empatía, iniciativa, intuición y sentido del humor, que son rasgos claves para superar la adversidad o lograr los objetivos que se buscan.

Una persona resiliente siempre se destacará de los demás por su actitud ante la vida. Tienes la capacidad de adaptarte a cualquier situación y afrontar con éxito los obstáculos más adversos. Es por ello que Bumeran (2019), menciona los siete aspectos característicos de aquellos que desarrollaron la resiliencia y cómo puedes convertirte en una.

- **Tener alta autoestima y confianza en sí mismo:** las personas con una imagen positiva de sí mismos confían en sus habilidades para enfrentar los desafíos

futuros. Además, puedes superar desafíos que están fuera de tu zona de confort.

- **Autocontrol:** Hay situaciones que ponen a prueba la compostura que hemos desarrollado. Pero para las personas resilientes, esta es una oportunidad para controlar sus emociones y pensamientos, sin importar cuán difíciles puedan ser. Es más probable que una mente tranquila busque soluciones efectivas que aquellos atrapados en la agitación del momento.
- **Previenen los problemas futuros:** Una vez que se desarrolla una resiliencia efectiva, las personas implementan estrategias para evitar que vuelvan a ocurrir accidentes similares. Este paso lo ayudará a pensar en lo que sucedió y qué causó el problema para que pueda responder de manera más efectiva en el futuro.
- **Existe una motivación en sus acciones:** Todos buscan estímulos que los ayuden a seguir adelante y alcanzar sus metas. Una búsqueda constante de gratificación es característica de las personas resilientes. No tienes que recordar por qué estás haciendo algo. En su lugar, aférrate a esta visualización para atraer elementos positivos a tu vida.
- **Son flexibles:** Las personas resilientes tienen una gran dosis de optimismo en su visión de la vida, pero esto

no les impide ser realistas y querer siempre los mejores resultados y soluciones, convertir las adversidades en lecciones de crecimiento personal y profesional.

- Orientan sus energías al éxito: Su objetivo es la superación personal constante, antes de que las dificultades sean demasiado, saben que estos sentimientos no se los pueden llevar. En vez de enfocarse solo en el problema, uno busca una solución para resolverlo en el menor tiempo.
- Crean vínculos afectivos sólidos: Una de las competencias que desarrollan las personas resilientes es la empatía. Esto significa que pueden comprender lo que sucede a su alrededor y saber cuál es la mejor manera de actuar. Además de ello, permite que la otra persona se sienta comprendida y encuentre un equilibrio en la comunicación.

Beneficios de ser una persona resiliente

Tomar en cuenta la resiliencia ayudara a la persona conocerse más y por ende mejorar su estado emocional acertadamente. Tal como lo señala Martínez (2016).

- Las personas resilientes son más optimistas.
- Afrontan de mejor manera los retos.
- Tienen una mejor imagen de sí mismas.
- Están más satisfechas con sus relaciones.
- Se critican menos así mismas.

- Están menos predispuestas a padecer depresión.
- Son más sanas física y mentalmente.
- Tienen más éxitos en sus proyectos.

Si las personas son resilientes en su vida privada, también mostrarás resiliencia en su vida laboral, por lo que Habitat (2020) nos muestra los siguientes beneficios:

- Mejor control de impulsos negativos en momentos de alta presión, frustración o conflicto con jefes, compañeros y clientes.
- Tu productividad en la oficina se vería menos afectada por problemas internos o externos, debido a que muchos de ellos los tomas como desafíos.
- Al adaptarte y sobreponerte a las dificultades de tu entorno laboral, desarrollarías la capacidad de prever o anticipar futuros problemas.
- Si eres líder, serás constante, empático(a) y resolutivo(a) para conseguir un óptimo ambiente laboral, donde tus equipos aprendan y mejoren cada día, inclusive en episodios de transformación o crisis empresarial.
- En periodos de desempleo, la resiliencia podría ser un motor para reinventarte, adquirir nuevas habilidades o evaluar opciones que antes no contemplabas, como, por ejemplo, poner un negocio propio o comenzar una marca personal.

2.2.2 El teletrabajo

El teletrabajo es un nuevo modelo de trabajo, que va en otra dirección tal como lo señala en el artículo 2 de la Ley que regula el teletrabajo.

El teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. (...). (Ley N° 30036 Ley que regula el Teletrabajo, 2013)

Así también Osio, L. (2010) recalca:

Los trabajadores remotos requieren del conocimiento y uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación a la hora de desarrollar sus actividades. Sin embargo, hay otro aspecto importante a considerar, como es la distancia. En otras palabras, una persona trabaja fuera o fuera de las oficinas de la empresa o negocio para el que trabaja, (...). (p.96)

Características

Ministerio del Trabajo (2017) señala las siguientes características básicas:

- Una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos.

- La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.
 - Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.
- (p.12)

Tecnologías de la información y comunicación.

Oficina Internacional del Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y seguridad social, Unión Industrial Argentina (2011)

(...) las tecnologías de la información y la comunicación son tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, procesamiento, transmisión, almacenamiento y presentación de información contenida en señales acústicas, ópticas o electromagnéticas en forma de sonido, imagen y datos.. (p. 12)

Competencias

Osio, L. (2010) analiza algunas competencias del teletrabajador:

Atributos personales: características propias de las personas, las cuales generalmente se definen como valores, y que permiten tener las condiciones personales para realizar el teletrabajo. Estas son:

- Proactividad en la realización de las tareas.
- Disciplina para el cumplimiento de todas las actividades laborales y extralaborales, sin que unas interfieran con el cumplimiento de las otras.
- Creatividad para el desarrollo de las actividades y no caer en la monotonía; al no compartir un clima laboral con otros compañeros de trabajo. Así como, saber crear e innovar mediante el trabajo personal.
- Compromiso con el cumplimiento del trabajo.
- Organización del espacio, las actividades laborales y extralaborales.
- Constancia para el logro de los objetivos.
- Responsabilidad con el cumplimiento de las actividades.
- Motivación para realizar el trabajo; pues existe la posibilidad de dejarse distraer por la casa, los hijos y las otras actividades.
- Receptividad para aceptar las críticas y comentarios sobre sus productos.
- Iniciativa, para poder ser creativo o resolver problemas.
- Ética personal y profesional.
- Honradez, en la presentación de sí mismo y de un portafolio de productos y/o servicios reales.
- Confidencialidad en sus relaciones laborales con diferentes empresas. Esto es relevante en el caso de los “freelance”.

Competencias tecnológicas: características asociadas al uso y manejo de las tecnologías, las cuales son necesarias para el teletrabajo, en lo referente al uso intensivo de las TIC. Estas son:

- Saber usar programas básicos Computacionales.
- Recursos Tecnológicos para el desarrollo del teletrabajo.
- Formación en el manejo de aplicaciones online y web como correo electrónico, uso de buscadores, uso de intranet, transferencia de archivos, etc.
- Productividad en el uso de la TICs.

Competencias comunicacionales no presenciales: el hecho de trabajar remotamente requiere tener habilidades de comunicación más elaboradas, ya que se necesita compartir información, datos, asignación de tareas y entregas de resultados, las cuales deben ser entendidos y comprendidos.

Para ello es necesario que el teletrabajador:

- Mantenga confianza y motivación en el uso de las TICs.
- Interactúe con las Tics.
- Posea una buena expresión escrita.
- Maneje idiomas, en especial el inglés.
- Sepa comunicarse, con mensajes claros y concisos.
- Disponga de buena redacción y estilo.
- Comunicarse por videoconferencia, chats, mensajería instantánea, entre otros.
- Elaborar informes breves, veraces y oportunos.

Autogestión del trabajo: para poder trabajar libremente de la manera en que necesita trabajar en casa, necesita las cualidades para completar las tareas y metas dentro del tiempo que los trabajadores acordaron. Para hacer esto, necesita saber lo siguiente:

- Gestión del tiempo.
- Retroalimentación para el desarrollo del teletrabajo
- Dirección de proyectos.

Además, debe poder mantener un ambiente de trabajo saludable con buenos hábitos de trabajo, sin estrés y sin interferencia con su vida hogareña.

Formación: Para un teletrabajador que sabe que tiene que competir no solo con profesionales locales sino también internacionales, es importante mantenerse actualizado a través de una formación continua para que tenga un conocimiento profundo de las técnicas y tecnologías que utiliza para prestar sus servicios. Además, debe tener la versatilidad para trabajar en diferentes industrias y poder cumplir con los requisitos de los diferentes países con los que trata. Esto hace que la necesidad de práctica sea constante, y para ello se debe contar con:

- Aprender a utilizar las nuevas plataformas y tecnologías que nos permite compartir información e interactuar con los compañeros.
- Habilidad para transferir conocimientos a nuevas situaciones.

- Disposición al aprendizaje continuo. (Pp. 105-106-107)

En conclusión, como menciona Valera (2020):

La revolución tecnológica es la base del trabajo a distancia, que permite desarrollar actividades con la misma eficiencia que podrían llevarse a cabo en el propio lugar de trabajo, combinado con las actuales plataformas de comunicación como zoom (ahora muy utilizado en entornos virtuales), mundo), videollamadas y otros; que están a la vanguardia y además tienen acceso ilimitado, solo se necesita la herramienta básica del empleado: una computadora o laptop.

No debemos olvidar el hecho de que el empleador controla las actividades de los trabajadores remotos con los mismos medios técnicos, es decir, plataformas de gestión u otras que sean útiles para el control o seguimiento efectivo del trabajo. Un trabajo que puede ser incluso más manejable que su trabajo. El derecho de gestión es ejercido por el empleador durante el trabajo a distancia, pero impone ciertas limitaciones siempre que sea una persona jurídica de aplicación mundial; porque hasta ahora solo unos pocos países de América Latina han implementado una legislación explícita, y otros países han introducido medidas preventivas solo en respuesta a la crisis sanitaria vivida a raíz del COVID-19 en marzo de 2020, y no como una política alternativa.

Para hacer más efectivo el trabajo remoto, actualmente contamos con diversas plataformas y redes sociales que

permiten el intercambio de información, como Facebook, Instagram, Twitter; la plataforma Zoom, que es un "software de videoconferencia que permite comunicarse virtualmente con colegas o empleadores".

Regulación del teletrabajo en el Perú

Valera (2020) afirma:

El teletrabajo en el Perú está regulado por la Ley N° 30036 y el Decreto Supremo N° 017-2015-TR, que aprobó las disposiciones de la Ley N° 30036 y la ley aprobada por el Proyecto de Ley N° 184/2011 y 1052/2011 (...).

Los proyectos antes mencionados se pusieron en marcha en base a la primera encuesta sobre personas con discapacidad realizada por el Instituto de Estadística e Informática en el 2012 y encontró que el 5.2 por ciento de la población del país (1 millón 575 mil 402 personas) padecen algún tipo de discapacidad, limitación física y/o mental, de los cuales 651.312 están en edad de trabajar. Así mismo, solo el 21,7% de estas personas se encuentran trabajando o buscando trabajo, por lo que fue necesario regular el trabajo además del trabajo presencial.

Por ello, el teletrabajo se ha presentado como una forma idónea de integración de personas con discapacidad para eliminar diversas barreras físicas y espaciales. La renuncia de las empresas a las empresas a contratar a personas con

discapacidad, quizá por no contar con espacios adecuados para las labores de dichas personas, por lo que el teletrabajo se convertía en la mejor opción, pues traería como ventaja mayor comodidad para el teletrabajador y la disminución del ausentismo y riesgos dentro del centro laboral. Todo ello hacía impostergable la necesidad de regular la figura del teletrabajo que conjugaba -en ese entonces- con la flexibilidad de la seguridad laboral, caso contrario se corría el riesgo de “desvalorizar” toda relación de trabajo.

Valera (2020) actualmente:

Siendo esto así, el futuro del teletrabajo a raíz de la COVID-19 es hoy, ya es una realidad, aunque llegó de manera abrupta sin permitir a los Estados, preparar los medios adecuados para encontrar el punto de equilibrio de eficiencia y eficacia; no obstante, los cambios de hábito en la población producto de la pandemia actual, permitirá que aun cuando esta se debilite o controle dentro de unos meses o años, el teletrabajo ya no se encontrará dentro de las instituciones rezagadas y menos utilizadas, sino por el contrario, se perfila y direcciona como una actividad fija, continua y fortalecida dentro del mercado laboral, que convivirá con el trabajo presencial.

No obstante, existen grandes retos que aún faltan fortalecer, para generar la permanencia del teletrabajo, como por ejemplo, una regulación base sobre la seguridad y salud del

teletrabajador para evitar trastornos músculo esqueléticos, fatiga visual, fatiga mental y factores psicosociales; así como, el tratamiento legislativo adecuado del derecho a la desconexión digital que implica limitar el uso de la comunicación digital (celulares, *apps* de mensajería instantánea y emails) para cautelar el tiempo de descanso efectivo y vacaciones de los trabajadores con el teletrabajo requiere la adaptación de las reglas establecidas para cada actividad interviniendo en una combinación de los siguientes elementos: negociación colectiva, diseño de protocolos de teletrabajo y celebración de contratos individuales, autonomía colectiva, organización y autoridad patronal, y autonomía individual.

Ventajas

Osio, L. (2010) señala que el teletrabajo tiene diversas ventajas:

- Una vida familiar más plena combinada con la flexibilidad de trabajar desde casa.
- Oportunidades para que las personas con discapacidad participen sin problemas de rechazo.
- Menos viajes al trabajo, lo que significa ahorro en costos de transporte; Menos molestias y estrés.
- Capacidad para elegir el entorno de trabajo.
- Capacidad para decidir sobre horarios de trabajo e instrucciones de trabajo.
- Cumplir con la mejor combinación de requisitos

laborales y no laborales existentes a la fecha. Mejor calidad de vida y desarrollo personal estable.

- Posibilidad de desarrollarse profesionalmente trabajando en empresas, no solo locales y nacionales, sino también internacionales.
- Crear nuevos negocios y oportunidades laborales para otros trabajadores remotos, (...). (pp.102-103)

Desventajas

Osio, L. (2010) plantea algunas desventajas:

(...), El no acudir a un lugar de trabajo y no tener relaciones con otros trabajadores puede producir sensación de aislamiento en el trabajador, lo cual afectaría su rendimiento.

- Muchos trabajadores remotos carecen de identidad laboral o de integración con la empresa para la que trabajan.
- Un empleado remoto puede trabajar para varios competidores al mismo tiempo, lo que puede causar conflictos de confidencialidad.
- Un empleado remoto puede experimentar inseguridad laboral más fácilmente que un empleado regular debido a la ausencia de la empresa.

- La falta de un entorno laboral puede afectar a algunos trabajadores remotos que han venido trabajando, desde hace mucho tiempo de manera tradicional, que es el trabajar de manera presencial y asistiendo a sus oficinas.

En algunos casos, los teletrabajadores pueden experimentar un estilo de vida sedentario debido a la inactividad y el movimiento; reducen su calidad de vida, (...). (p.104)

Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (2010) señala los riesgos del teletrabajo.

para la empresa	para el trabajador
<ul style="list-style-type: none"> • En un primer momento, la tecnología necesaria y las adaptaciones organizativas suponen un coste. • Imposibilidad de supervisión directa sobre los trabajadores. • La dispersión de los trabajadores puede dificultar el aprendizaje derivado de la comunicación entre ellos, así como limitar su identidad corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento. • Dificultad para separar trabajo y familia. • Potencial disponibilidad durante las 24 horas del día, lo que puede generar pérdida de control sobre el propio tiempo. • Posible asunción de gastos de calefacción, iluminación, etc. • La promoción profesional puede encontrar dificultades.

Superintendencia de Riesgos de Trabajo (s.f) menciona que:

La utilización habitual y prolongada de equipos con pantallas de visualización de datos (PVD) puede ocasionar trastornos visuales y oculares, fatiga mental, molestias o dolor en la espalda, cuello y manos.

La mayoría de las veces esos trastornos tienen como causa la forma en la que se utilizan esos equipos, más que los equipos en sí mismos.

En general, los problemas pueden evitarse con un buen diseño del puesto de trabajo con PVD y con unas buenas prácticas de trabajo. (p.5)

Modalidades de teletrabajo

Según, Martín (s.f.) indica que:

El contrato de trabajo y las condiciones de su desempeño hacen que haya distintos tipos de teletrabajadores. Las principales son móvil, domicilio y telecentro.

- **Teletrabajo móvil:** el puesto de trabajo no está situado en un lugar determinado. Los teletrabajadores están en movimiento y mantienen una comunicación con la empresa a través de medios telemáticos. Es el supuesto de comerciales. Estas personas están equipadas con teléfonos móviles, ordenadores portátiles y todos aquellos aparatos electrónicos que la empresa considere imprescindible.
- **Teletrabajo a domicilio:** El que realiza el teletrabajador desde su domicilio. Este tipo de teletrabajo, generalmente, implica uso de telecomunicaciones e informática. Los casos más comunes son aquellas personas que algunos días trabajan desde la oficina y otros, desde sus casas, ya

sea por política de la empresa para reducir gastos y tiempo de desplazamiento o por propio deseo del trabajador.

- **Teletrabajo en telecentro:** Es una oficina que cuenta con equipos informáticos y telecomunicaciones apropiadas para el desempeño de actividades de teletrabajo.

2.3 Bases conceptuales

Autocontrol:

Autocontrol puede ser definido como: “Control de los propios impulsos y reacciones” (Real Academia Española, 2019).

Ambiente laboral:

El Ambiente Laboral está relacionado con la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de su experiencia en los lugares de trabajo. Dichos factores pueden ser tangibles o intangibles (Vargas, 2021).

Administración del tiempo:

Aponte y Pujol (2012) establecen que la gestión o administración del tiempo es un proceso en el que se establecen metas u objetivos claros, se determinan las herramientas que favorecen la gestión del tiempo, se tiene en cuenta el tiempo disponible y se verifica el uso que se le da al tiempo, es decir, la percepción del control que se tiene del uso del tiempo personal. (p.7.).

Capacitar:

Capacitar puede ser definido como: “Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo” (Real Academia Española, 2021).

Creatividad.

Trigo (1999), afirma: “La creatividad es una capacidad humana que en menor o mayor medida todo el mundo posee. Ha de ser vista como un potencial susceptible de desarrollo e integrada de forma compleja e integrada con el resto de las habilidades del pensamiento”. (p.25).

Conocimiento:

Es el proceso progresivo y gradual desarrollado por el hombre para aprehender su mundo y realizarse como individuo, y especie” (Real Academia Española, 2021).

Confianza:

Es la esperanza firme que se tiene de alguien o algo (Real Academia Española, 2021).

Desarrollo:

Es aumentar o reforzar algo de orden físico, intelectual o moral (Real Academia Española, 2021).

Flexible:

Flexible es la capacidad de ser Susceptible a cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades (Real Academia Española, 2021).

Habilidad:

Cada una de las actividades que una persona ejecuta con gracia y destreza (Real Academia Española, 2021)

Hábitos:

Son elementos conductuales, morales y prácticos con los que los empleados contribuyen a los estándares de rendimiento en el trabajo de una empresa (Wikipedia, 2021).

Humor.

Carbelo (2006), afirma: “En definitiva, definiremos el humor como cualquier estímulo que pueda provocar la risa de un sujeto: juegos, bromas, chistes, viñetas, situaciones embarazosas, incongruencias, inocentadas, cosquillas” (p.19).

Iniciativa.

La Iniciativa puede ser definido como: “Acción de adelantarse a los demás en hablar u obrar”. (Real Academia Española, 2019).

Influencia:

La Influencia es definida como: “Persona con poder o autoridad con cuya intervención se puede obtener una ventaja, favor o beneficio”. (Real Academia Española, 2021)

Introspección.

Introspección puede ser definido como: “Mirada interior que se dirige a los propios actos o estados de ánimo”. (Real Academia Española, 2019)

Interacción

Rizo (2006) afirma: “La interacción puede ser comprendida como el intercambio y la negociación del sentido entre dos o más participantes situados en contextos sociales” (p46).

Interferencia

Interferencia es definida como: “Cruzar, interponer algo en el camino de otra cosa, o en una acción”. (Real Academia Española, 2021)

Toma de decisiones

Fabela (1995) afirma: “El término toma de decisiones se referirá a la selección de una alternativa de entre un conjunto de ellas” (p.1).

Manejo:

Manejo es definido como: “Usar, utilizar, aunque no sea con las manos”. (Real Academia Española, 2021)

Motivación:

Motivación puede ser definido como: “Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona”. (Real Academia Española, 2021)

Organización:

Organización puede ser definido como: “Disposición, arreglo, orden”. (Real Academia Española, 2021)

Productividad:

Carro y Gonzales (2001), afirma: “La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos.” (p.1).

Retos:

Retos puede ser definido como: “Objetivo o empeño difícil de llevar a cabo, y que constituye por ello un estímulo y un desafío para quien lo afronta”. (Real Academia Española, 2021)

Recursos tecnológicos:

Flores (2017), afirma: “Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual)”. (p.25).

Retroalimentación:

Retroalimentaciones definido como: “Efecto retroactivo de un proceso sobre la fuente que lo origina”. (Real Academia Española, 2021)

Software:

Software es definido como: “Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora”. (Real Academia Española, 2021)

TICS:

Sánchez (2008), define: “Las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger, y recuperar esa información”. (p.155).

Teletrabajo

Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas”. (Real Academia Española, 2021)

Usar:

Usar es definido como: “Ejecutar o practicar algo habitualmente o por costumbre”. (Real Academia Española, 2021)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 **Ámbito**

Esta investigación se realizó en la Universidad Nacional de Hermilio Valdizán (UNHEVAL), ubicado en Av. Universitaria 601-607 Pillco en la zona de Marca, provincia y departamento de Huánuco. Es una universidad pública del Perú ubicada en la ciudad de Huánuco.

La UNHEVAL es una universidad pública creada por Ley N° 1915; se rige por la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria 30220.

La UNHEVAL tiene como misión: “Generar y difundir conocimientos científicos, tecnológicos, humanístico y brindar formación profesional a estudiantes de manera competente, con transparencia y responsabilidad”.

3.2 **Población**

La población, según, Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) indica la siguiente definición: la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (p. 174). La población de esta investigación estuvo conformada por el total de trabajadores administrativos que prestan servicios en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán que son 276 nombrados y 182 contratados, que hacen un total de 458 trabajadores. *(Fuente: Unidad de Recursos Humanos de la UNHEVAL)*

3.3 **Muestra**

Una muestra, según, Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) “en esencia, es un subgrupo de la población. Digamos que es

un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población". (p. 175). Para el presente trabajo de investigación la muestra fue probabilística, para el cual se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

(n):	Tamaño de la muestra:	
(Z):	Margen de confiabilidad	1.96
(E):	Error Máx. Permitido	
	0.05	
(N):	Tamaño de la Población	458
(P):	Probabilidad de que el evento ocurra	0.5
(Q):	Probabilidad de que el evento no ocurra	0.5

$$n = \frac{1.96^2 0.5 \times 0.5 \times 458}{0.05^2 (458 - 1) + 1.96^2 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.5 \times 458}{0.0025 (457) + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{439.68}{2.10}$$

$$n = 209.37$$

n = 209 trabajadores administrativos.

En este estudio se seleccionaron 209 colaboradores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan 2020.

3.4 Nivel y tipo de estudio

Nivel de estudio

Busca comprender la relación o asociación entre dos variables sin establecer una relación causal entre ellas. Aporta indicios sobre las posibles causas del fenómeno, son estudios de asociación sin dependencia entre variables. (Hernández y Mendoza, 2018, p.346). El nivel de este estudio fue relacional; porque nos permitió determinar la relación entre resiliencia y teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Tipo del estudio

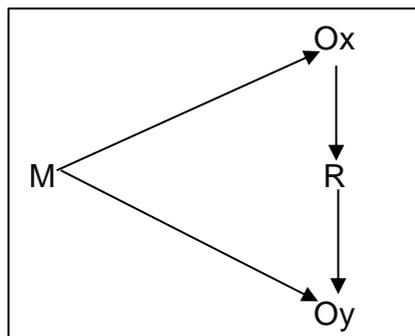
La presente investigación fue de tipo aplicada, ya que se consideraron investigaciones previas de las variables de estudio.

3.5 Diseño de investigación

Diseño no experimental: porque las variables de estudio no han sido manipuladas ni alteradas y fueron estudiadas en su estado natural.

Diseño transversal: Se utilizó este diseño porque fue evaluado, analizado y descrito en un tiempo y lugar determinado.

Se presenta a través del siguiente diagrama:



Donde:

M = Indica contra quién se está realizando la investigación.

Ox = Información relevante o interesante recopilada de la V1
(Resiliencia).

Oy= Información relevante o interesante recopilada de la V2
(Teletrabajo).

R = relación entre dichas variables

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1 Técnicas

En la investigación se empleó la técnica de la **encuesta**, debido al modo de estudio y al periodo de aplicación.

La encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento. (Hernández et al., 2014)

3.6.2 Instrumentos

En la presente investigación se ha utilizado el instrumento de cuestionario en base a la escala de Likert con 5 alternativas en base a los indicadores que se necesitaba medir y se aplicaron dos cuestionarios, el cual se detalla de la siguiente manera.

- **Cuestionario sobre la resiliencia (Anexo 03).** A los trabajadores administrativos se aplicó un cuestionario para conocer sus percepciones respecto a la resiliencia en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, el cual consta de 17 preguntas, los cuales fueron procesadas para su respectivo análisis.

- **Cuestionario sobre el teletrabajo (Anexo 04).** A los trabajadores administrativos se aplicó un cuestionario para conocer sus percepciones respecto al teletrabajo en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, el cual consta de 15 preguntas, las cuales fueron procesadas para su respectivo análisis.

Caracterización del participante

a) Criterios de inclusión de los participantes.

Los siguientes participantes fueron incluidos en el estudio:

- Quién aceptó participar en el estudio
- Quién contestó el 100% de los ítems de la escala.
- Quién firmó el consentimiento informado.

b) Criterios de exclusión de los participantes.

- Trabajadores que no cooperaron con la investigación.
- Trabajadores que no quisieron cooperar con la investigación.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

Se ha hecho lo siguiente:

a. Validación por jueces

Los instrumentos de recopilación de datos se presentaron a los jueces para su revisión, que evaluaron de forma independiente cada ítem considerado en los instrumentos de medición, para la evaluación de los ítems del instrumento se consideraron criterios pertinencia, suficiencia, claridad, vigencia, objetividad, estrategia y consistencia.

La selección de jueces expertos fue de manera interdisciplinaria, según el conocimiento del tema investigado. Asimismo, se les entregó la matriz de consistencia, la hoja de instrucciones, y los instrumentos de recolección de datos para la revisión respectiva. Al final los jueces firmaron una constancia de validación indicando su conformidad con los instrumentos de medición.

3.8 Procedimiento

En este estudio se realizó los siguientes procedimientos:

1. Se ha presentado una solicitud a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, para realizar la investigación.
2. Se planeó la logística para llevar a cabo el desarrollo de la investigación.
3. Se obtuvo el consentimiento informado del personal administrativo que participó en el estudio.
4. Los instrumentos de la investigación se aplicaron en los días laborales de la semana a partir de 10:00 a.m. a 10:30 am.
5. Los datos obtenidos fueron tabulados y evaluados, los cuales fueron procesados en la base de datos del programa estadístico SPSS V22.
6. Se utilizó la prueba de Pearson para la prueba de hipótesis y asumimos un rango de valores de +1 a -1.
7. Se presentó la información en tablas y gráficos
8. Los resultados obtenidos fueron analizados e interpretados, comparándolos con otros trabajos similares y la base teórica existente.

9. Se realizó el informe final.

3.9 Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos

Plan de tabulación: Los datos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS V22. De acuerdo a las variables de estudio se realizó la codificación de los datos, los cuales fueron convertidos en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas obtenidas en cada cuestionario. Los resultados obtenidos se presentaron en tablas de frecuencias y porcentajes. Finalmente se presentó los gráficos de tipo circular.

Análisis de datos estadísticos

- **Análisis descriptivo:** Se aplicó estadística descriptiva a las variables categóricas, obteniendo las frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas para determinar la relación entre las diferentes afirmaciones obtenidas del cuestionario.
- **Análisis inferencial:** Se utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson para la prueba de hipótesis. En ese sentido, El coeficiente de correlación de Pearson es un índice estadístico que mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas, asumiendo el rango de valores de -1 a +1 donde:
 - 1 indica una correlación lineal perfectamente negativa entre dos variables
 - 0 indica que no hay correlación lineal entre dos variables
 - +1 indica una correlación lineal perfectamente positiva entre dos variables

Interpretación del Coeficiente “r” de Pearson	
Valor	Interpretación
$r = 1$	Correlación positiva Perfecta
$0.80 < r < 1$	Correlación positiva Muy Alta
$0.60 < r < 0.80$	Correlación positiva Alta
$0.40 < r < 0.60$	Correlación positiva moderada
$0.20 < r < 0.40$	Correlación positiva baja
$0 < r < 0.20$	Correlación positiva muy baja
$r = 0$	Correlación Nula

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista, 2016, pág. 312

3.10 Consideraciones éticas

La participación de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán fue voluntaria, previa a la firma del consentimiento informado y los principios básicos de la investigación en humanos, siguiendo los siguientes pasos: Los participantes no sufrieron menoscabo a su integridad física y psicológica y recibieron el respeto que se merecen, el trato justo, de igualdad, respeto y cortesía mutua. También disfrutaron del anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada. (Anexo 02)

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 De la variable la resiliencia

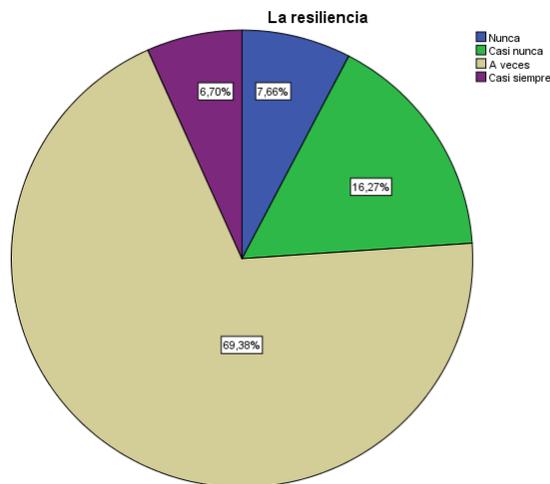
Tabla 1. La resiliencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	16	7,7	7,7	7,7
Casi nunca	34	16,3	16,3	23,9
A veces	145	69,4	69,4	93,3
Casi siempre	14	6,7	6,7	100,0
Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: Tesistas

Figura 01. La resiliencia



Fuente: Tabla 1. Elaboración: Tesistas

Análisis. De la variable la resiliencia en general (3 dimensiones 17 preguntas), 145 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 69.4 % y 14 de 209 encuestados respondieron casi siempre equivalente a 6.7%.

Interpretación. De la variable la resiliencia (3 dimensiones y 17 preguntas), 145 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 69.4 % alcanzando la mayor respuesta y 14 de 209 encuestados respondieron casi siempre equivalente a 6.7 %, alcanzando la menor respuesta.

4.1.2 De la dimensión (1) los pilares de la resiliencia

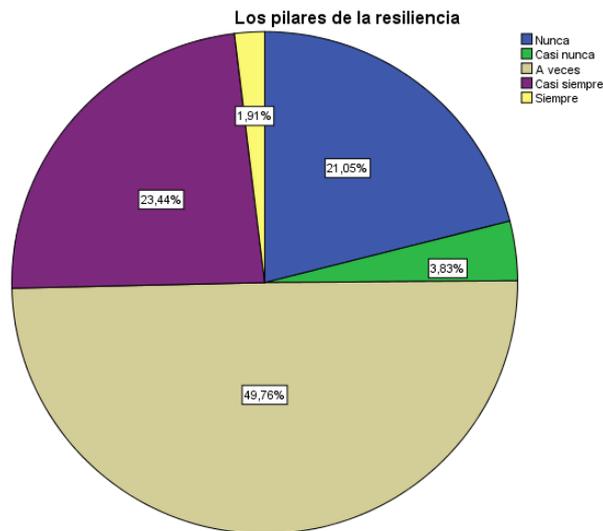
Tabla 2. Los pilares de la resiliencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	44	21,1	21,1	21,1
Casi nunca	8	3,8	3,8	24,9
A veces	104	49,8	49,8	74,6
Casi siempre	49	23,4	23,4	98,1
Siempre	4	1,9	1,9	100,0
Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 02. Los pilares de la resiliencia



Fuente: tabla 02

Elaboración: tesistas

Análisis. De la dimensión los pilares de la resiliencia en general (5 preguntas), 104 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 49.8 % y 4 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 1.9%.

Interpretación. De la dimensión los pilares de la resiliencia (5 preguntas), 104 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 49.8 % alcanzando la mayor respuesta y 4 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 1.9%, alcanzando la menor respuesta.

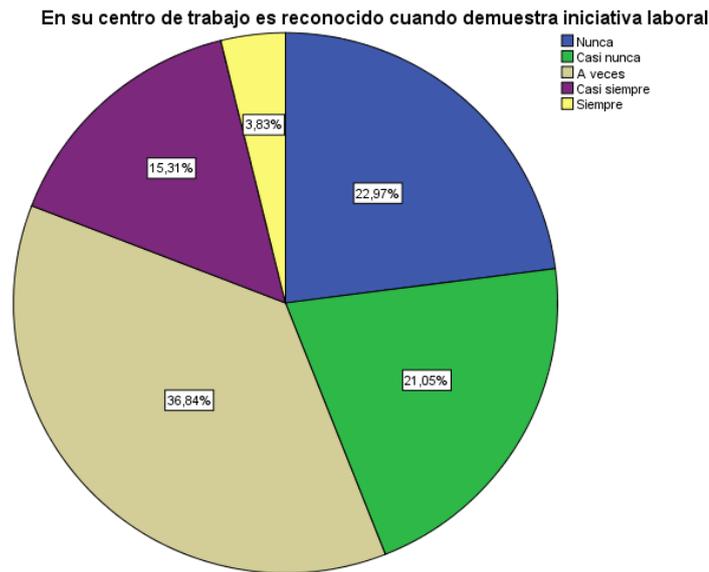
4.1.3 De la pregunta1

Tabla 3. En su centro de trabajo es reconocido cuando demuestra iniciativa laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	48	23,0	23,0	23,0
	Casi nunca	44	21,1	21,1	44,0
	A veces	77	36,8	36,8	80,9
	Casi siempre	32	15,3	15,3	96,2
	Siempre	8	3,8	3,8	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 03. En su centro de trabajo es reconocido cuando demuestra iniciativa laboral.

Fuente: tabla 03

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 1: en su centro de trabajo es reconocido cuando demuestra iniciativa laboral, 77 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 36.8 % y 8 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 3.8%.

Interpretación. De la pregunta 1: en su centro de trabajo es reconocido cuando demuestra iniciativa laboral, 77 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 36.8 % alcanzando la mayor respuesta y 8 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 3.8%, alcanzando la menor respuesta.

4.1.4 De la pregunta 2.

Tabla 4. Su centro de trabajo le brinda capacitaciones para poder adaptarse a su modalidad de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	16,3	16,3	16,3
	Casi nunca	44	21,1	21,1	37,3
	A veces	103	49,3	49,3	86,6
	Casi siempre	26	12,4	12,4	99,0
	Siempre	2	1,0	1,0	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 04. Su centro de trabajo le brinda capacitaciones para poder adaptarse a su modalidad de trabajo

Fuente: tabla 04

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 2: su centro de trabajo le brinda capacitaciones para poder adaptarse a su modalidad de trabajo, 103 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 49.3% y 2 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 1.0%.

Interpretación. De la pregunta 2: su centro de trabajo le brinda capacitaciones para poder adaptarse a su modalidad de trabajo, 103 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 49.3% alcanzando la mayor respuesta y 2 de 209 encuestados respondieron casi siempre equivalente a 1.0% alcanzando la menor respuesta.

4.1.5 De la pregunta 3.

Tabla 5. Cuando hago planes los llevo a cabo hasta el final

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	13,4	13,4	13,4
	Casi nunca	38	18,2	18,2	31,6
	A veces	55	26,3	26,3	57,9
	Casi siempre	44	21,1	21,1	78,9
	Siempre	44	21,1	21,1	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 05. Cuando hago planes los llevo a cabo hasta el final

Fuente: tabla 05

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 3: cuando hago planes los llevo hasta el final, 55 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 26.3% y 28 de 209 encuestados respondieron nunca equivalente a 13.4%.

Interpretación. De la pregunta 3: cuando hago planes los llevo hasta el final, 55 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 26.3 % alcanzando la mayor respuesta y 28 de 209 encuestados respondieron nunca equivalente a 13.4 % alcanzando la menor respuesta.

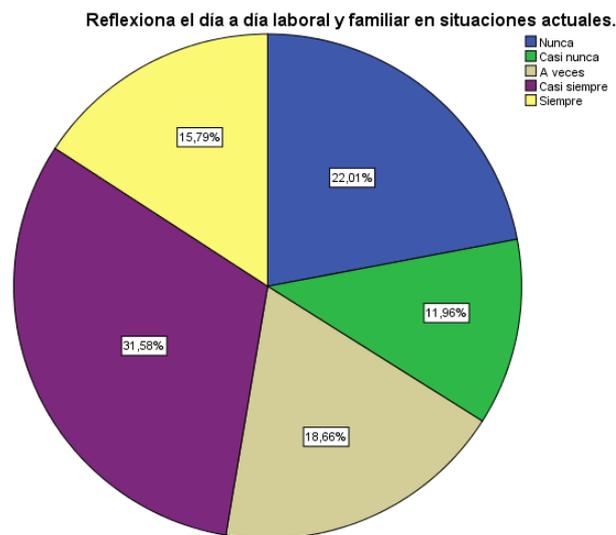
4.1.6 De la pregunta 4.

Tabla 6. Reflexiona el día a día laboral y familiar en situaciones actuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	22,0	22,0	22,0
	Casi nunca	25	12,0	12,0	34,0
	A veces	39	18,7	18,7	52,6
	Casi siempre	66	31,6	31,6	84,2
	Siempre	33	15,8	15,8	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 06. Reflexiona el día a día laboral y familiar en situaciones actuales

Fuente: tabla 06

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 4: reflexiona el día a día laboral y familiares en situaciones actuales, 66 de 209 encuestados respondieron casi siempre equivalente a 31.6% y 25 de 209 encuestados respondieron casi nunca equivalente a 12.0%.

Interpretación. De la pregunta 4: reflexiona el día a día laboral y familiares en situaciones actuales, 66 de 209 encuestados respondieron casi siempre equivalente a 31.6% alcanzando la mayor respuesta y 25 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente a 12.0% alcanzando la menor respuesta.

4.1.7 De la pregunta 5.

Tabla 7. Para el desarrollo de las actividades trata organizar el tiempo para el trabajo y la vida familia

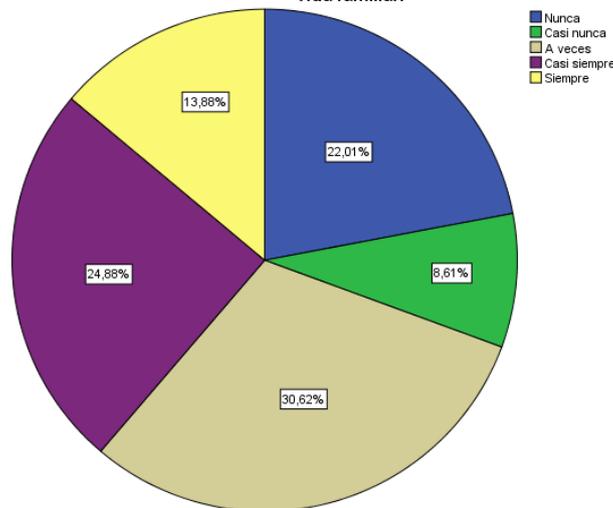
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	22,0	22,0	22,0
	Casi nunca	18	8,6	8,6	30,6
	A veces	64	30,6	30,6	61,2
	Casi siempre	52	24,9	24,9	86,1
	Siempre	29	13,9	13,9	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 07. Para el desarrollo de las actividades trata organizar el tiempo para el trabajo y la vida familia

Para el desarrollo de las actividades trata organizar el tiempo para el trabajo y la vida familiar.



Fuente: tabla 07.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 5: para el desarrollo de las actividades trata de organizar el tiempo para el trabajo y la vida familiar, 64 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 30.6% y 18 de 209 encuestados respondieron casi nunca equivalente a 8.6%.

Interpretación. De la pregunta 5: para el desarrollo de las actividades trata de organizar el tiempo para el trabajo y la vida familiar, 64 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 30.6% alcanzando la mayor respuesta y 18 de 209 encuestados respondieron casi nunca equivalente a 8.6% alcanzando la menor respuesta.

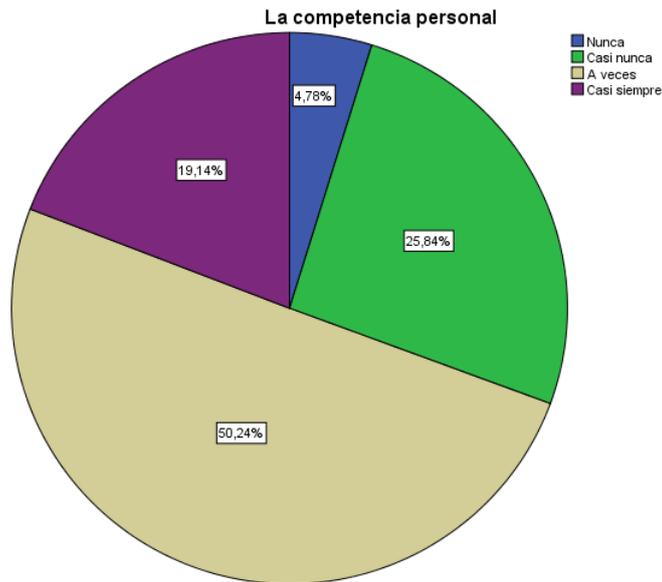
4.1.8 De la dimensión (2) la competencia personal.

Tabla 8. La competencia personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	54	25,8	25,8	30,6
A veces	105	50,2	50,2	80,9
Casi siempre	40	19,1	19,1	100,0
Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 08. La competencia personal

Fuente: tabla 08.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la dimensión la competencia personal (6 preguntas), 105 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 50.2% y 10 de 209 encuestados respondieron nunca equivalente a 4.8%.

Interpretación. De la dimensión la competencia personal (6 preguntas), 105 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 50.2% alcanzando la mayor respuesta y 10 de 209 encuestados respondieron nunca equivalente a 4.8% alcanzando la menor respuesta.

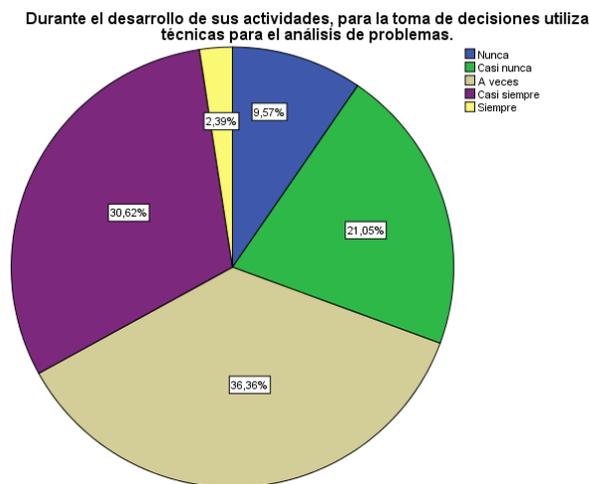
4.1.9 De la pregunta 6.

Tabla 9. Durante el desarrollo de sus actividades, para la toma de decisiones utiliza técnicas para el análisis de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	9,6	9,6	9,6
	Casi Nunca	44	21,1	21,1	30,6
	A veces	76	36,4	36,4	67,0
	Casi siempre	64	30,6	30,6	97,6
	Siempre	5	2,4	2,4	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 09. Durante el desarrollo de sus actividades, para la toma de decisiones utiliza técnicas para el análisis de problemas

Fuente: tabla 09. Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 6: durante el desarrollo de las actividades, para la toma de decisiones utiliza técnicas para el análisis de problemas, 76 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 36.4 % y 5 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 2.4 %.

Interpretación. De la pregunta 6: durante el desarrollo de las actividades, para la toma de decisiones utiliza técnicas para el análisis de problemas, 76 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 36.4 % alcanzando la mayor respuesta y 5 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 2.4 % alcanzando la menor respuesta.

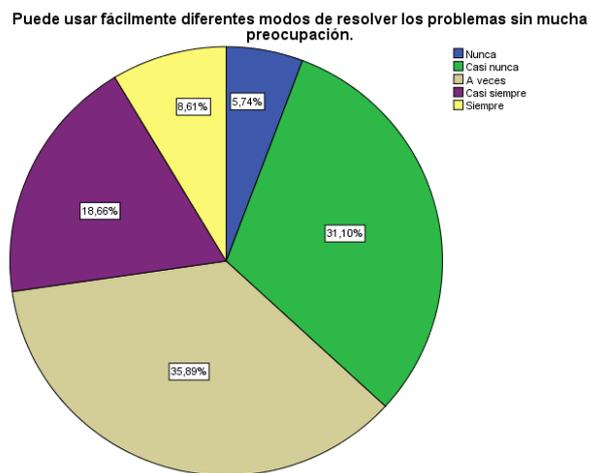
4.1.10 De la pregunta 7.

Tabla 10. Puede usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas sin mucha preocupación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	65	31,1	31,1	36,8
	A veces	75	35,9	35,9	72,7
	Casi siempre	39	18,7	18,7	91,4
	Siempre	18	8,6	8,6	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 10. Puede usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas sin mucha preocupación.

Fuente: tabla 10.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 7: puede usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas sin mucha preocupación, 75 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 35.9 % y 12 de 209 encuestados respondieron nunca equivalente a 5.7 %.

Interpretación. De la pregunta 7: puede usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas sin mucha preocupación, 75 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 35.9 % alcanzando la mayor respuesta y 12 de 209 encuestados respondieron nunca equivalente a 5.7 % alcanzando la menor respuesta.

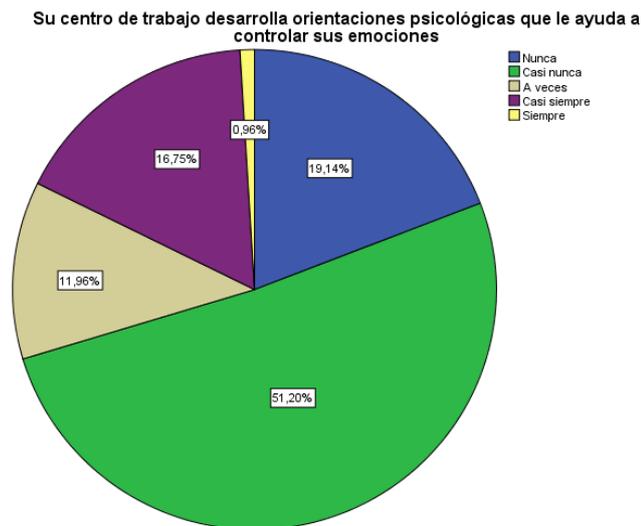
4.1.11 De la pregunta 8.

Tabla 11. Su centro de trabajo desarrolla orientaciones psicológicas que le ayuda a controlar sus emociones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	19,1	19,1	19,1
	Casi nunca	107	51,2	51,2	70,3
	A veces	25	12,0	12,0	82,3
	Casi siempre	35	16,7	16,7	99,0
	Siempre	2	1,0	1,0	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 11. Su centro de trabajo desarrolla orientaciones psicológicas que le ayuda a controlar sus emociones.

Fuente: tabla 11.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 8: su centro de trabajo desarrolla orientaciones psicológicas que le ayudan a controlar sus emociones, 107 de 209 encuestados respondieron casi nunca equivalente a 51.2 % y 2 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 1.0 %.

Interpretación. De la pregunta 8: su centro de trabajo desarrolla orientaciones psicológicas que le ayudan a controlar sus emociones, 107 de 209 encuestados respondieron casi nunca equivalente a 51.2 % alcanzando la mayor respuesta y 2 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 1.0 % alcanzando la menor respuesta.

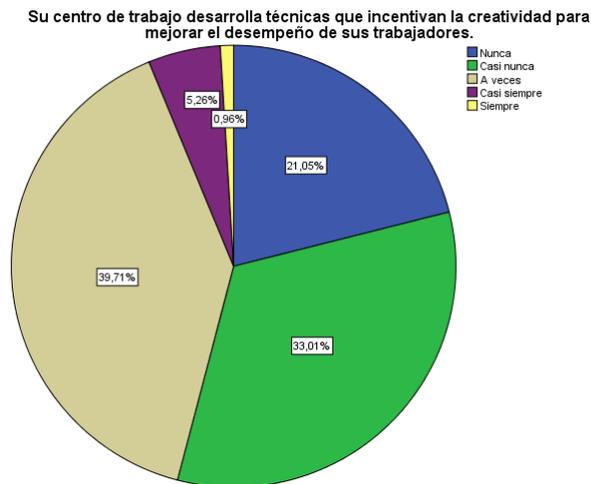
4.1.12 De la pregunta 9.

Tabla 12. Su centro de trabajo desarrolla técnicas que incentivan la creatividad para mejorar el desempeño de sus trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	69	33,0	33,0	54,1
	A veces	83	39,7	39,7	93,8
	Casi siempre	11	5,3	5,3	99,0
	Siempre	2	1,0	1,0	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 12. Su centro de trabajo desarrolla técnicas que incentivan la creatividad para mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Fuente: tabla 12.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 9: su centro de trabajo desarrolla técnicas que incentivan la creatividad para mejorar el desempeño de sus trabajadores, 83 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 39.7 % y 2 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 1.0 %.

Interpretación. De la pregunta 9: su centro de trabajo desarrolla técnicas que incentivan la creatividad para mejorar el desempeño de sus trabajadores, 83 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 39.7 % alcanzando la mayor respuesta y 2 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 1.0 % alcanzando la menor respuesta.

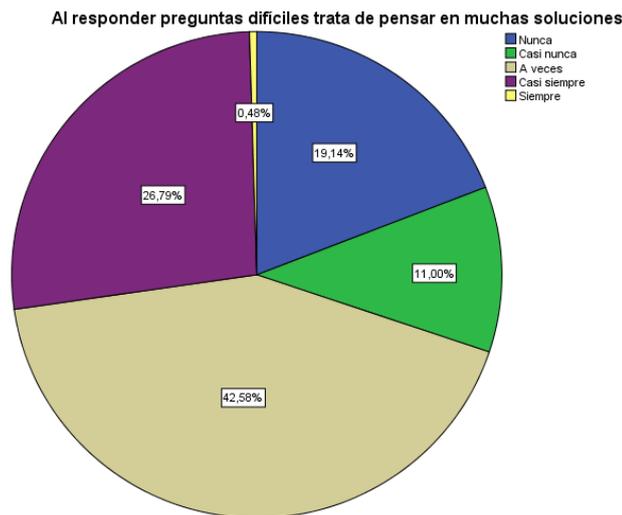
4.1.13 De la pregunta 10.

Tabla 13. Al responder preguntas difíciles trata de pensar en muchas soluciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	19,1	19,1	19,1
	Casi nunca	23	11,0	11,0	30,1
	A veces	89	42,6	42,6	72,7
	Casi siempre	56	26,8	26,8	99,5
	Siempre	1	,5	,5	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 13. Al responder preguntas difíciles trata de pensar en muchas soluciones.

Fuente: tabla 13.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 10: al responder respuestas difíciles trata de pensar en muchas soluciones, 89 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 42.6 % y 1 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 0.5 %.

Interpretación. De la pregunta 10: al responder respuestas difíciles trata de pensar en muchas soluciones, 89 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 42.6% alcanzando la mayor respuesta y 1 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 0.5 % alcanzando la menor respuesta.

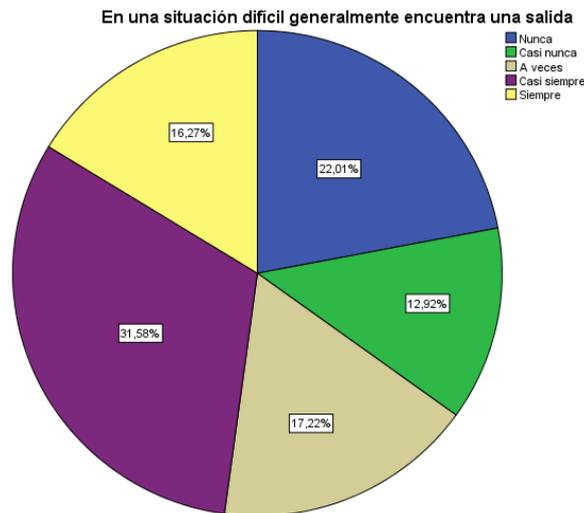
4.1.14 De la pregunta 11.

Tabla 14. En una situación difícil generalmente encuentra una salida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	22,0	22,0	22,0
	Casi nunca	27	12,9	12,9	34,9
	A veces	36	17,2	17,2	52,2
	Casi siempre	66	31,6	31,6	83,7
	Siempre	34	16,3	16,3	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 14. En una situación difícil generalmente encuentra una salida.

Fuente: tabla 14

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 11: en una situación difícil generalmente encuentra una salida, 66 de 209 encuestados respondieron casi siempre equivalente a 31.6 % y 27 de 209 encuestados respondieron casi nunca equivalente a 12.9%.

Interpretación. De la pregunta 11: en una situación difícil generalmente encuentra una salida, 66 de 209 encuestados respondieron casi siempre equivalente a 31.6 % alcanzando la mayor respuesta y 27 de 209 encuestados respondieron casi nunca equivalente a 12.9 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.15 De la dimensión (3) la competencia social.

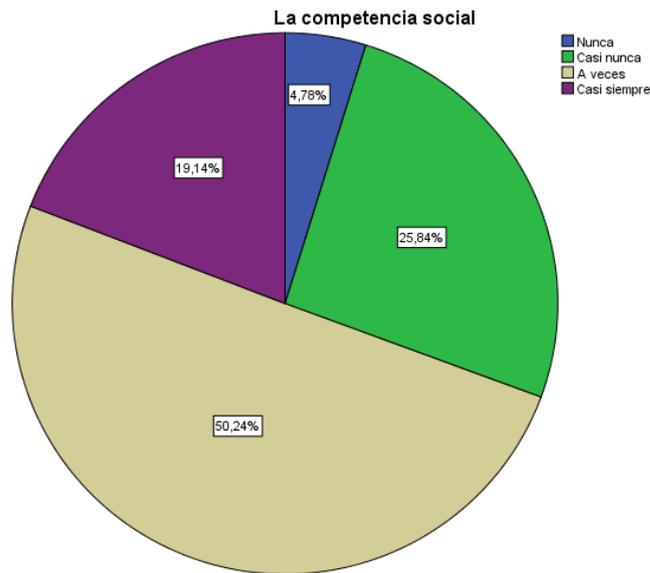
Tabla 15. La competencia social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	10	4,8	4,8	4,8
Casi siempre	54	25,8	25,8	30,6
A veces	105	50,2	50,2	80,9
Casi siempre	40	19,1	19,1	100,0
Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 15. La competencia social



Fuente: tabla 15

Elaboración: tesistas

Análisis. De la dimensión la competencia personal (6 preguntas), 105 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 50.2 % y 10 de 209 encuestados respondieron nunca equivalente a 4.8 %.

Interpretación. De la dimensión la competencia personal (6 preguntas), 105 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 50.2 % alcanzando la mayor respuesta y 10 de 209 encuestados respondieron nunca equivalente a 4.8 % alcanzando la menor respuesta.

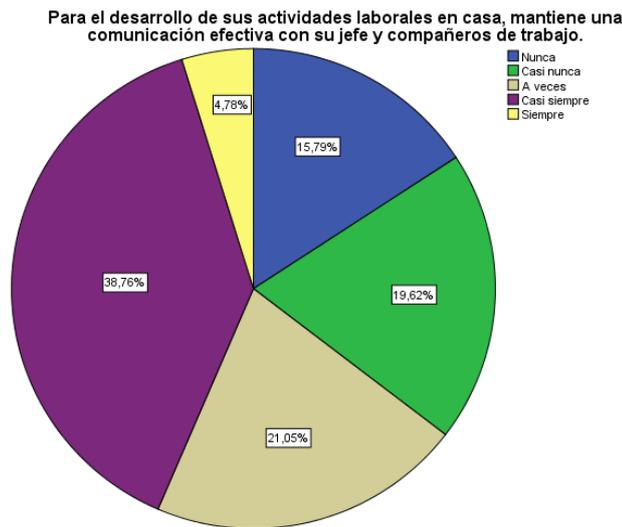
4.1.16 De la pregunta 12.

Tabla 16. Para el desarrollo de sus actividades laborales en casa, mantiene una comunicación efectiva con su jefe y compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	15,8	15,8	15,8
	Casi nunca	41	19,6	19,6	35,4
	A veces	44	21,1	21,1	56,5
	Casi siempre	81	38,8	38,8	95,2
	Siempre	10	4,8	4,8	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 16. Para el desarrollo de sus actividades laborales en casa, mantiene una comunicación efectiva con su jefe y compañeros de trabajo.

Fuente: tabla 16

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 12: para el desarrollo de sus actividades en casa, mantiene una comunicación efectiva con su jefe y compañeros de trabajo 81 de 209 encuestados respondieron casi siempre equivalente a 38.8 % y 10 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 4.8 %.

Interpretación. De la pregunta 12: para el desarrollo de sus actividades en casa, mantiene una comunicación efectiva con su jefe y compañeros de trabajo 81 de 209 encuestados respondieron casi siempre equivalente a 38.8 % alcanzando la mayor respuesta y 10 de 209 encuestados respondieron muy siempre equivalente a 4.8 % alcanzando la menor respuesta.

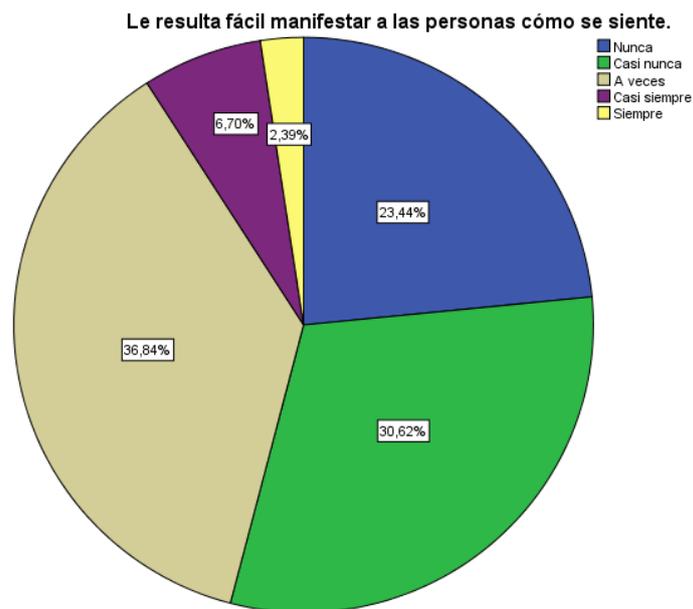
4.1.17 De la pregunta 13.

Tabla 17. Le resulta fácil manifestar a las personas cómo se siente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	49	23,4	23,4	23,4
Casi nunca	64	30,6	30,6	54,1
A veces	77	36,8	36,8	90,9
Casi siempre	14	6,7	6,7	97,6
Siempre	5	2,4	2,4	100,0
Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 17. Le resulta fácil manifestar a las personas cómo se siente.

Fuente: Tabla 17.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 13: le resulta fácil manifestar a las personas cómo se siente, 77 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 36.8 % y 5 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 2.4 %.

Interpretación. De la pregunta 13: le resulta fácil manifestar a las personas cómo se siente, 77 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 36.8 % alcanzando la mayor respuesta y 5 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 2.4 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.18 De la pregunta 14.

Tabla 18. Puede identificar cuando un compañero de trabajo se siente triste o molesto aun cuando no dicen nada.

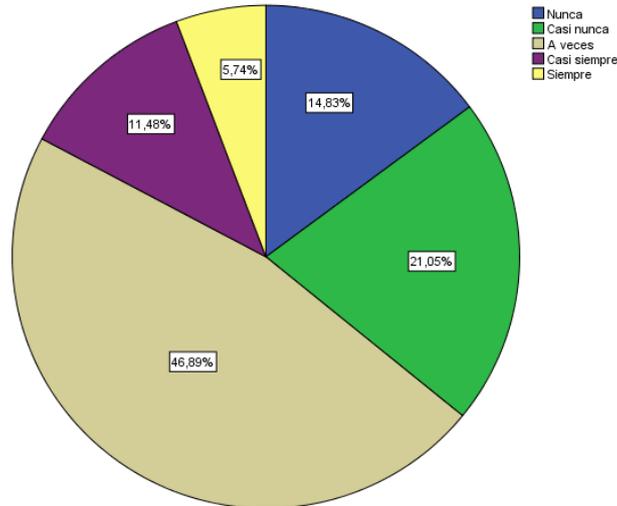
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	14,8	14,8	14,8
	Casi nunca	44	21,1	21,1	35,9
	Siempre	98	46,9	46,9	82,8
	Casi siempre	24	11,5	11,5	94,3
	Siempre	12	5,7	5,7	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 18. Puede identificar cuando un compañero de trabajo se siente triste o molesto aun cuando no dicen nada.

Puede identificar cuando un compañero de trabajo se siente triste o molesto aun cuando no dicen nada.



Fuente: tabla 18.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 14: puede identificar cuando un compañero de trabajo se siente triste o molesto aun cuando no dicen nada, 98 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 46.9 % y 12 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 5.7 %.

Interpretación. De la pregunta 14: puede identificar cuando un compañero de trabajo se siente triste o molesto aun cuando no dicen nada, 98 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 46.9 % alcanzando la mayor respuesta y 12 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 5.7 % alcanzando la menor respuesta.

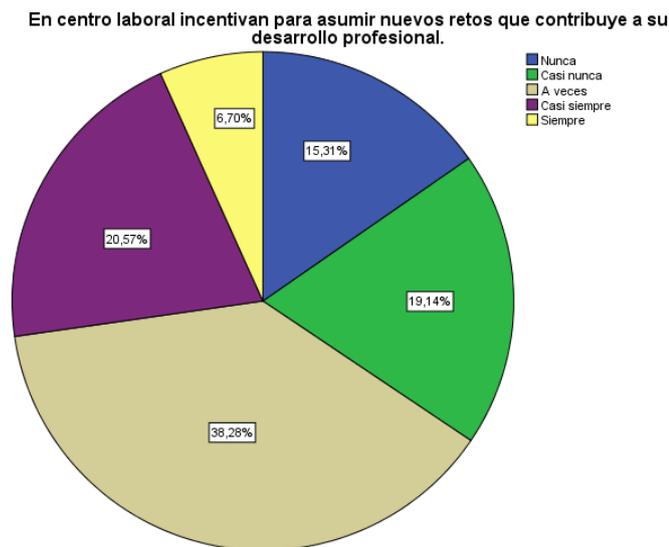
4.1.19 De la pregunta 15.

Tabla 19. En centro laboral incentivan para asumir nuevos retos que contribuye a su desarrollo profesional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	15,3	15,3	15,3
	Casi nunca	40	19,1	19,1	34,4
	A veces	80	38,3	38,3	72,7
	Casi siempre	43	20,6	20,6	93,3
	Siempre	14	6,7	6,7	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 19. En centro laboral incentivan para asumir nuevos retos que contribuye a su desarrollo profesional.

Fuente: tabla 18.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 15: en su centro laboral incentivan para asumir nuevos retos que contribuye a su desarrollo personal, 80 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 38.3 % y 14 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 6.7 %.

Interpretación. De la pregunta 15: en su centro laboral incentivan para asumir nuevos retos que contribuye a su desarrollo personal, 80 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 38.3 % alcanzando la mayor respuesta y 14 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 6.7 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.20 De la pregunta 16.

Tabla 20. Puede sobrellevar situaciones difíciles para el desarrollo de su actividad laboral.

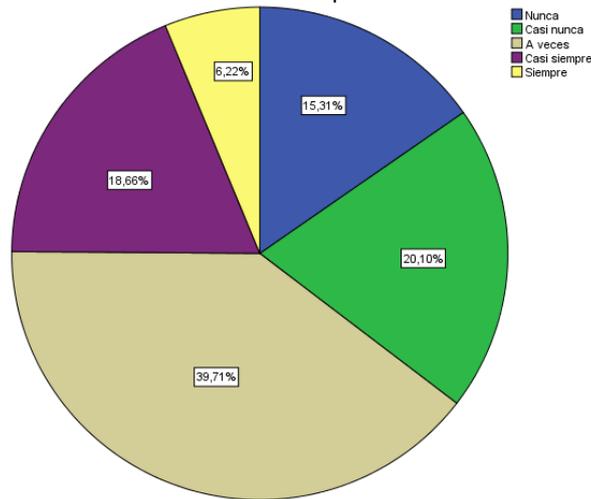
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	15,3	15,3	15,3
	Casi nunca	42	20,1	20,1	35,4
	A veces	83	39,7	39,7	75,1
	Casi siempre	39	18,7	18,7	93,8
	Siempre	13	6,2	6,2	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 20. Puede sobrellevar situaciones difíciles para el desarrollo de su actividad laboral.

Puede sobrellevar situaciones difíciles para el desarrollo de su actividad laboral.



Fuente: tabla 20

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 16: puede sobrellevar situaciones difíciles para el desarrollo de su actividad laboral, 83 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 39.7 % y 13 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 6.2 %.

Interpretación. De la pregunta 16: puede sobrellevar situaciones difíciles para el desarrollo de su actividad laboral, 83 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 39.7 % alcanzando la mayor respuesta y 13 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 6.2 % alcanzando la menor respuesta.

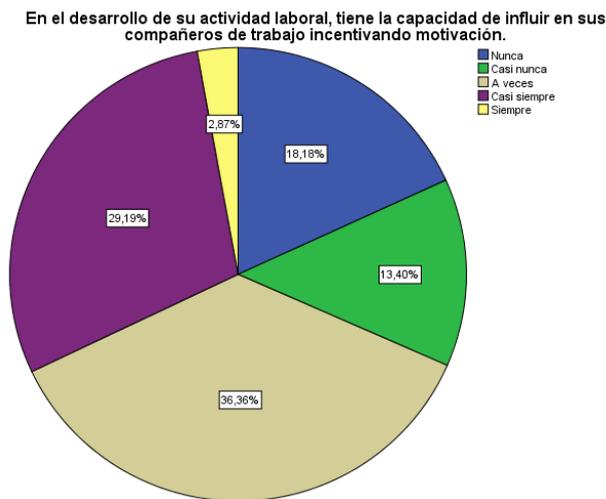
4.1.21 De la pregunta 17.

Tabla 21. En el desarrollo de su actividad laboral, tiene la capacidad de influir en sus compañeros de trabajo incentivando motivación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	38	18,2	18,2	18,2
	Casi nunca	28	13,4	13,4	31,6
	A veces	76	36,4	36,4	67,9
	Casi siempre	61	29,2	29,2	97,1
	Siempre	6	2,9	2,9	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 21. En el desarrollo de su actividad laboral, tiene la capacidad de influir en sus compañeros de trabajo incentivando motivación.

Fuente: tabla 21.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 17: en el desarrollo de su actividad laboral, tiene la capacidad de influir en sus compañeros de trabajo incentivando motivación, 76 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 36.4 % y 6 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 2.9 %.

Interpretación. De la pregunta 17: en el desarrollo de su actividad laboral, tiene la capacidad de influir en sus compañeros de trabajo incentivando motivación, 76 de 209 encuestados respondieron a veces equivalente a 36.4 % alcanzando la mayor respuesta y 6 de 209 encuestados respondieron siempre equivalente a 2.9 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.22 De la variable el teletrabajo.

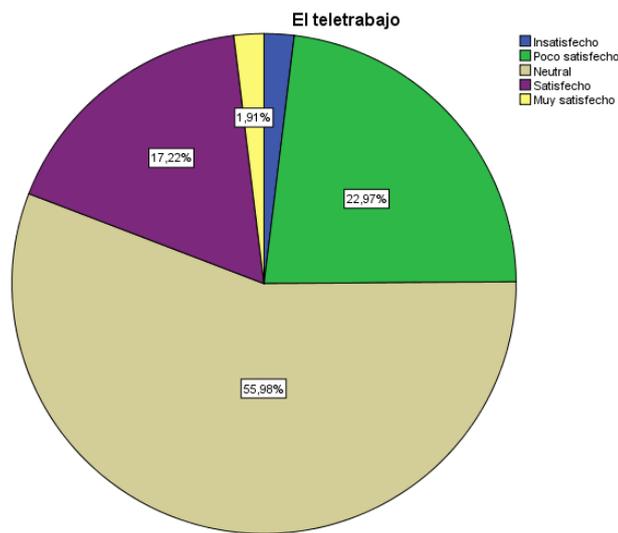
Tabla 22. El teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Insatisfecho	4	1,9	1,9	1,9
Poco satisfecho	48	23,0	23,0	24,9
Neutral	117	56,0	56,0	80,9
Satisfecho	36	17,2	17,2	98,1
Muy satisfecho	4	1,9	1,9	100,0
Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 22. El teletrabajo



Fuente: tabla 22.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la variable el teletrabajo (3 dimensiones y 15 preguntas), 117 de 209 encuestados respondieron neutral equivalente a 56.0 % y 4 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 1.9 %.

Interpretación. De la variable el teletrabajo (3 dimensiones y 15 preguntas), 117 de 209 encuestados respondieron neutral equivalente a 56.0 % alcanzando la mayor respuesta y 4 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 1.9 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.23 De la dimensión (1) competencias tecnológicas (4 preguntas).

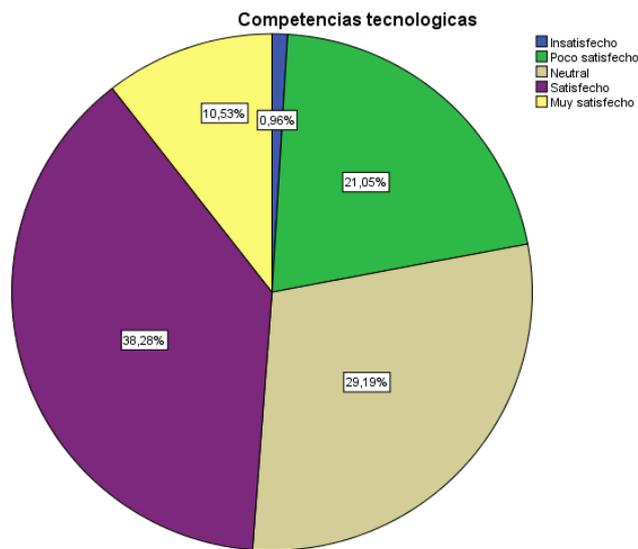
Tabla 23. Competencias tecnológicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Insatisfecho	2	1,0	1,0	1,0
Poco satisfecho	44	21,1	21,1	22,0
Neutral	61	29,2	29,2	51,2
Satisfecho	80	38,3	38,3	89,5
Muy satisfecho	22	10,5	10,5	100,0
Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 23. Competencias tecnológicas



Fuente: tabla 23.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la dimensión competencias tecnológicas (4 preguntas), 80 de 209 encuestados respondieron satisfecho equivalente a 38.3 % y 2 de 209 encuestados respondieron insatisfecho equivalente a 1.0 %.

Interpretación. De la dimensión competencias tecnológicas (4 preguntas), 80 de 209 encuestados respondieron satisfecho equivalente a 38.3 % alcanzando la mayor respuesta y 2 de 209 encuestados respondieron insatisfecho equivalente a 1.0 % alcanzando la menor respuesta.

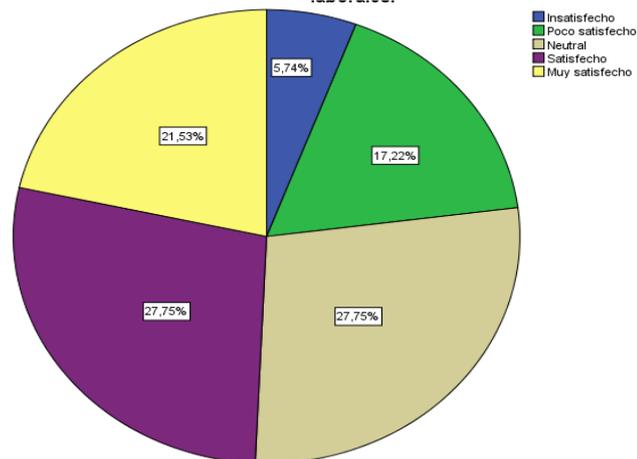
4.1.24 De la pregunta 1.

Tabla 24. El conocimiento en el uso de software le facilita desarrollar sus actividades laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Insatisfecho	12	5,7	5,7	5,7
Poco satisfecho	36	17,2	17,2	23,0
Neutral	58	27,8	27,8	50,7
Satisfecho	58	27,8	27,8	78,5
Muy satisfecho	45	21,5	21,5	100,0
Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 24. El conocimiento en el uso de software le facilita desarrollar sus actividades laborales.

Fuente: tabla 24.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 1: el conocimiento en el uso del software le facilita desarrollar sus actividades laborales, 58 de 209 encuestados respondieron neutral y satisfecho equivalente a 27.8 % cada uno y 12 de 209 encuestados respondieron insatisfecho equivalente a 5.7 %.

Interpretación. De la pregunta 1: el conocimiento en el uso del software le facilita desarrollar sus actividades laborales, 58 de 209 encuestados respondieron neutral y satisfecho equivalente a 27.8 % alcanzando la mayor respuesta y 12 de 209 encuestados respondieron insatisfecho equivalente a 5.7 % alcanzando la menor respuesta.

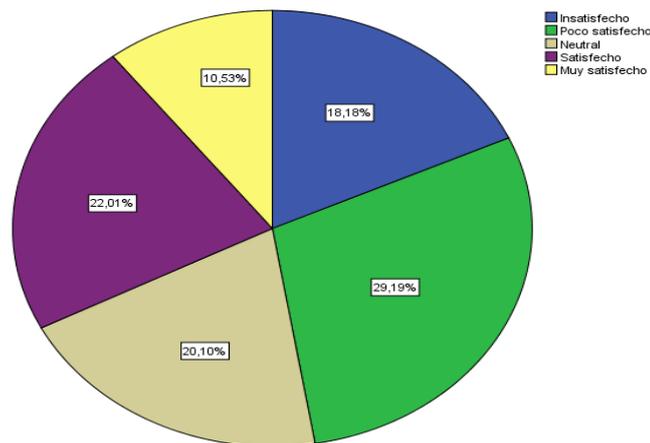
4.1.25 De la pregunta 2.

Tabla 25. Durante el teletrabajo he contado con los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	38	18,2	18,2	18,2
	Poco satisfecho	61	29,2	29,2	47,4
	Neutral	42	20,1	20,1	67,5
	Satisfecho	46	22,0	22,0	89,5
	Muy satisfecho	22	10,5	10,5	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 25. Durante el teletrabajo he contado con los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.

Fuente: tabla 25

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 2: durante el teletrabajo he contado con los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente, 61 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente a 29.2 % y 22 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente 10.5 %.

Interpretación. De la pregunta 2: durante el teletrabajo he contado con los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente, 61 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente a 29.2 % alcanzando la mayor respuesta, 22 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 10.5 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.26 De la pregunta 3.

Tabla 26. En su centro laboral le capacitan en el manejo de las Tics para teletrabajar de manera eficiente.

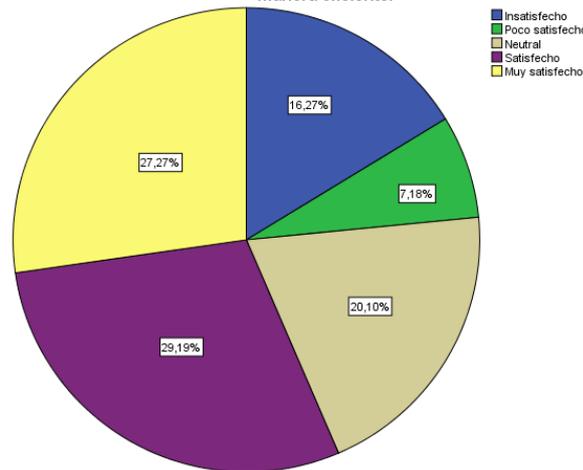
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	34	16,3	16,3	16,3
	Poco satisfecho	15	7,2	7,2	23,4
	Neutral	42	20,1	20,1	43,5
	Satisfecho	61	29,2	29,2	72,7
	Muy satisfecho	57	27,3	27,3	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 26. En su centro laboral le capacitan en el manejo de las Tics para teletrabajar de manera eficiente.

En su centro laboral le capacitan en el manejo de las Tics para teletrabajar de manera eficiente.



Fuente: Tabla 26.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 3: en su centro laboral le capacitan en el manejo de las TIC's para teletrabajar de manera eficiente, 61 de 209 encuestados respondieron satisfecho equivalente a 29.2 % y 15 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente a 7.2 %.

Interpretación. De la pregunta 3: en su centro laboral le capacitan en el manejo de las TIC's para teletrabajar de manera eficiente, 61 de 209 encuestados respondieron satisfecho equivalente a 29.2 % alcanzando la mayor respuesta, 15 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente a 7.2 % alcanzando la menor respuesta.

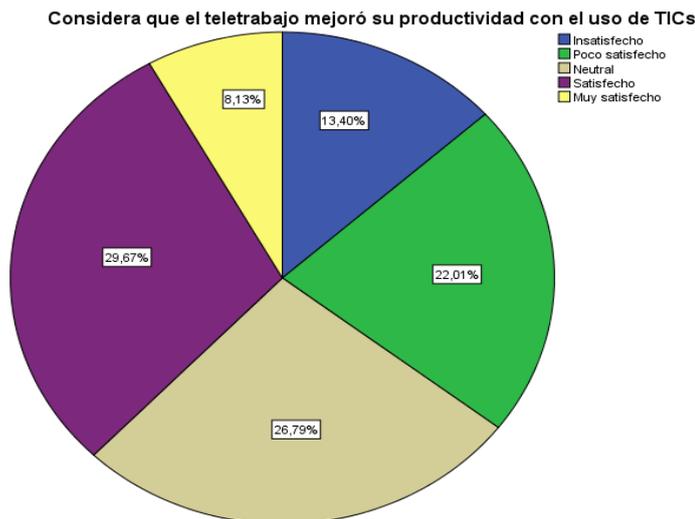
4.1.27 De la pregunta 4.

Tabla 27. Considera que el teletrabajo mejoró su productividad con el uso de TICs

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	28	13,4	13,4	13,4
	Poco satisfecho	46	22,0	22,0	35,4
	Neutral	56	26,8	26,8	62,2
	Satisfecho	62	29,7	29,7	91,9
	Muy satisfecho	17	8,1	8,1	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 27. Considera que el teletrabajo mejoró su productividad con el uso de TICs

Fuente: tabla 27.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 4: considera que el teletrabajo mejoró su productividad con el uso de las TIC's, y 62 de 209 encuestados respondieron satisfecho equivalente 29.7 % y 17 de 209 respondieron muy satisfecho equivalente a 8.1 %.

Interpretación. De la pregunta 4: considera que el teletrabajo mejoró su productividad con el uso de las TIC's, y 62 de 209 encuestados respondieron satisfecho equivalente 29.7 % alcanzando la mayor respuesta, 17 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 8.1 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.28 De la dimensión (2) competencias comunicacionales no presenciales
(4 preguntas).

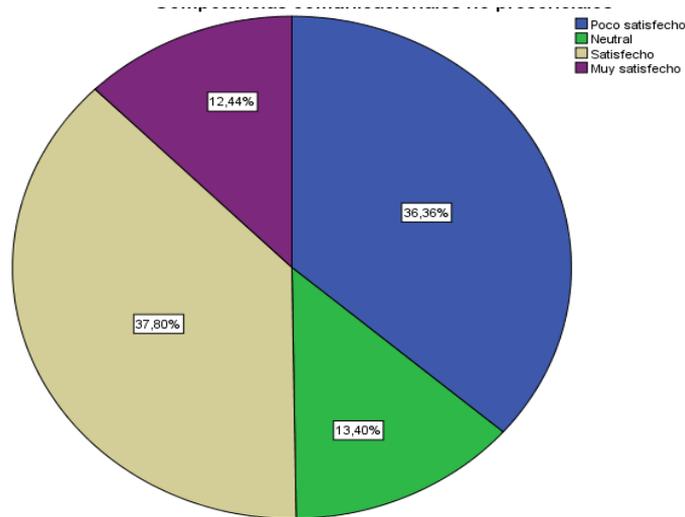
Tabla 28. Competencias comunicacionales no presenciales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco satisfecho	76	36,4	36,4	36,4
	Neutral	28	13,4	13,4	49,8
	Satisfecho	79	37,8	37,8	87,6
	Muy satisfecho	26	12,4	12,4	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 28. Competencias comunicacionales no presenciales



Fuente: tabla 28.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la dimensión competencias comunicacionales no presenciales (4 preguntas), y 79 de 209 encuestados respondieron satisfecho equivalente 37.8 % y 26 de 209 respondieron muy muy satisfecho equivalente a 12.4 %.

Interpretación. De la dimensión competencias comunicacionales no presenciales (4 preguntas), 79 de 209 encuestados respondieron satisfecho equivalente 37.8 % alcanzando la mayor respuesta, 26 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 12.4 % alcanzando la menor respuesta.

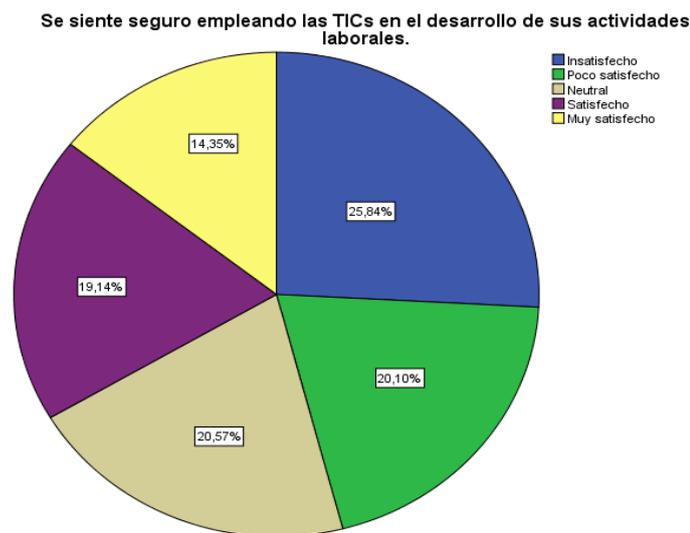
4.1.29 De la pregunta 5.

Tabla 29. Se siente seguro empleando las TICs en el desarrollo de sus actividades laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	54	25,8	25,8	25,8
	Poco satisfecho	42	20,1	20,1	45,9
	Neutral	43	20,6	20,6	66,5
	Satisfecho	40	19,1	19,1	85,6
	Muy satisfecho	30	14,4	14,4	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 29. Se siente seguro empleando las TICs en el desarrollo de sus actividades laborales.

Fuente: tabla 29.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 5: se siente seguro empleando las TIC's en el desarrollo de sus actividades laborales, y 43 de 209 encuestados respondieron neutral equivalente 20.6 % y 30 de 209 respondieron muy satisfecho equivalente a 14.4 %.

Interpretación. De la pregunta 5: se siente seguro empleando las TIC's en el desarrollo de sus actividades laborales, y 43 de 209 encuestados respondieron neutral equivalente 20.6 % alcanzando la mayor respuesta, 30 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 14.4 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.30 De la pregunta 6.

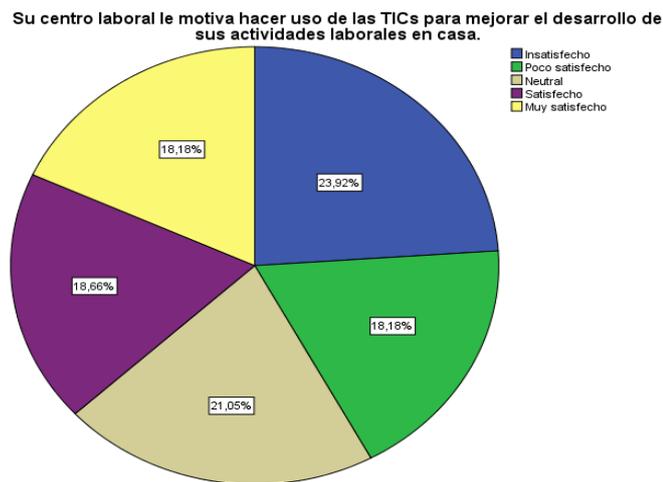
Tabla 30. Su centro laboral le motiva hacer uso de las TICs para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales en casa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	50	23,9	23,9	23,9
	Poco satisfecho	38	18,2	18,2	42,1
	Neutral	44	21,1	21,1	63,2
	Satisfecho	39	18,7	18,7	81,8
	Muy satisfecho	38	18,2	18,2	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 30. Su centro laboral le motiva hacer uso de las TICs para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales en casa.



Fuente: Tabla 30.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 6: su centro laboral le motiva hacer uso de las TIC'S para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales en casa, y 50 de 209 encuestados respondieron insatisfecho equivalente 23.9 % y 38 de 209 respondieron poco y muy satisfecho equivalente a 18.2 %.

Interpretación. De la pregunta 6: su centro laboral le motiva hacer uso de las TIC'S para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales en casa, y 50 de 209 encuestados respondieron insatisfecho equivalente 23.9 % alcanzando la mayor respuesta, 38 de 209 encuestados respondieron poco y muy satisfecho equivalente a 18.2 % alcanzando la menor respuesta.

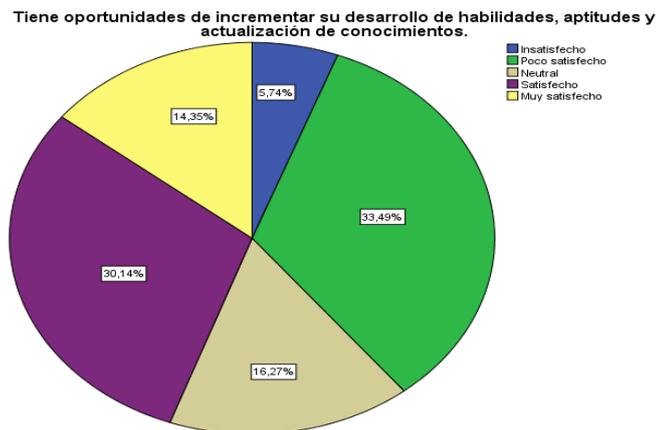
4.1.31 De la pregunta 7.

Tabla 31. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	12	5,7	5,7	5,7
	Poco satisfecho	70	33,5	33,5	39,2
	Neutral	34	16,3	16,3	55,5
	Satisfecho	63	30,1	30,1	85,6
	Muy satisfecho	30	14,4	14,4	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 31. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos.

Fuente: tabla 31

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 7: tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos, y 70 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 33.5 % y 12 de 209 respondieron insatisfecho equivalente a 5.7 %.

Interpretación. De la pregunta 7: tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos, y 70 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 33.5 % alcanzando la mayor respuesta, 12 de 209 encuestados respondieron insatisfecho equivalente a 5.7 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.32 De la pregunta 8.

Tabla 32. La interacción con las tecnologías de información ha contribuido a mejorar su desempeño laboral.

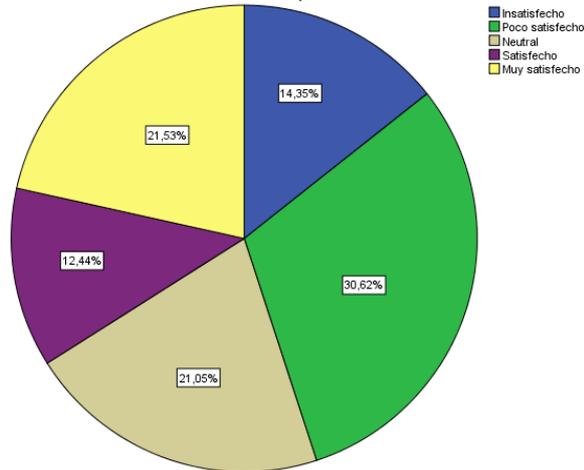
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	30	14,4	14,4	14,4
	Poco satisfecho	64	30,6	30,6	45,0
	Neutral	44	21,1	21,1	66,0
	Satisfecho	26	12,4	12,4	78,5
	Muy satisfecho	45	21,5	21,5	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 32. La interacción con las tecnologías de información ha contribuido a mejorar su desempeño laboral.

La interacción con las tecnologías de información ha contribuido a mejorar su desempeño laboral.



Fuente: tabla 32

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 8: la interacción con las tecnologías de información ha contribuido a mejorar su desempeño laboral, y 64 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 30.6 % y 30 de 209 respondieron insatisfecho equivalente a 14.4 %.

Interpretación. De la pregunta 8: la interacción con las tecnologías de información ha contribuido a mejorar su desempeño laboral, y 64 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 30.6 % alcanzando la mayor respuesta, 30 de 209 encuestados respondieron insatisfecho equivalente a 14.4 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.33 De la dimensión (3) autogestión del trabajo (7 preguntas).

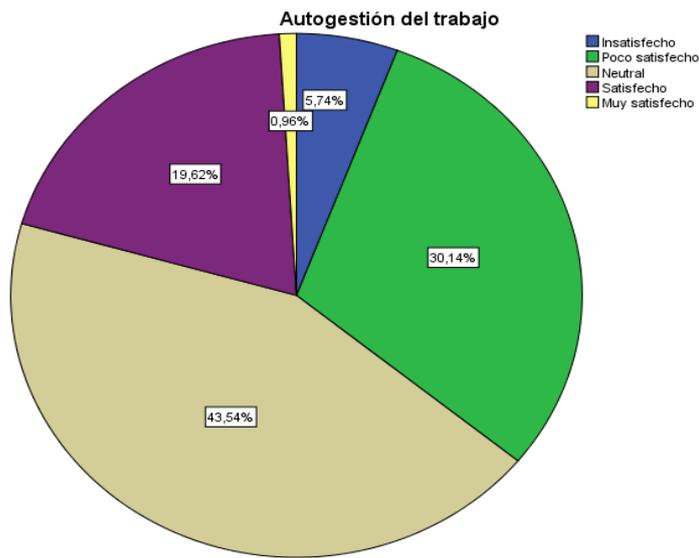
Tabla 33. Autogestión del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	12	5,7	5,7	5,7
	Poco satisfecho	63	30,1	30,1	35,9
	Neutral	91	43,5	43,5	79,4
	Satisfecho	41	19,6	19,6	99,0
	Muy satisfecho	2	1,0	1,0	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 33. Autogestión del trabajo



Fuente: tabla 33.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la dimensión autogestión del trabajo (7 preguntas), y 91 de 209 encuestados respondieron neutral equivalente 43.5 % y 2 de 209 respondieron muy satisfecho equivalente a 1.0 %.

Interpretación. De la dimensión autogestión del trabajo (7 preguntas), y 91 de 209 encuestados respondieron neutral equivalente 43.5 % alcanzando la mayor respuesta, 2 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 1.0 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.34 De la pregunta 9.

Tabla 34. La administración de tiempo le permite desarrollar sus actividades y tareas de manera eficiente.

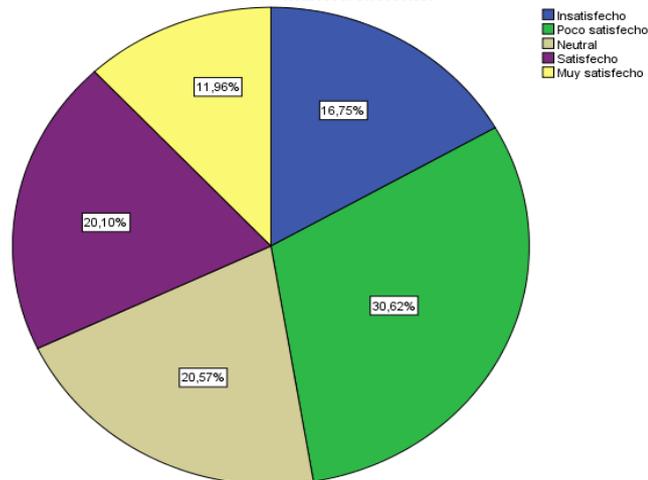
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	35	16,7	16,7	16,7
	Poco satisfecho	64	30,6	30,6	47,4
	Neutral	43	20,6	20,6	67,9
	Satisfecho	42	20,1	20,1	88,0
	Muy satisfecho	25	12,0	12,0	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 34. La administración de tiempo le permite desarrollar sus actividades y tareas de manera eficiente.

La administración de tiempo le permite desarrollar sus actividades y tareas de manera eficiente.



Fuente: tabla 34.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 9: la administración de tiempo le permite desarrollar sus actividades y tareas de manera eficiente, 64 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 30.6 % y 25 de 209 respondieron muy satisfecho equivalente a 12.0 %.

Interpretación. De la pregunta 9: la administración de tiempo le permite desarrollar sus actividades y tareas de manera eficiente, 64 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 30.6 % alcanzando la mayor respuesta, 25 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 12.0 % alcanzando la menor respuesta.

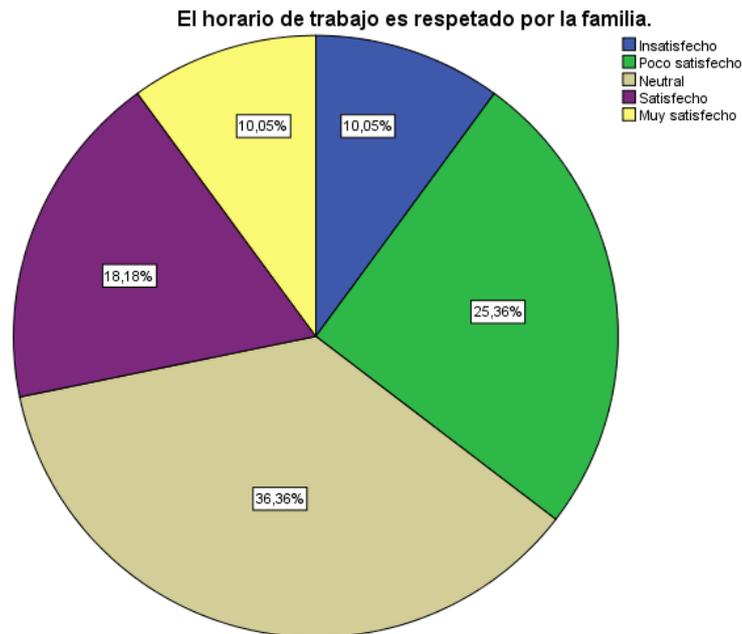
4.1.35 De la pregunta 10.

Tabla 35. El horario de trabajo es respetado por la familia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	21	10,0	10,0	10,0
	Poco satisfecho	53	25,4	25,4	35,4
	Neutral	76	36,4	36,4	71,8
	Satisfecho	38	18,2	18,2	90,0
	Muy satisfecho	21	10,0	10,0	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 35. El horario de trabajo es respetado por la familia.

Fuente: tabla 35.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 10: el horario de trabajo es respetado por la familia, 76 de 209 encuestados respondieron neutral equivalente 36.4 % y 21 de 209 respondieron insatisfecho y muy satisfecho equivalente a 10.0 %.

Interpretación. De la pregunta 10: el horario de trabajo es respetado por la familia, 76 de 209 encuestados respondieron neutral equivalente 36.4 % alcanzando la mayor respuesta, 21 de 209 encuestados respondieron insatisfecho y muy satisfecho equivalente a 10.0 % alcanzando la menor respuesta.

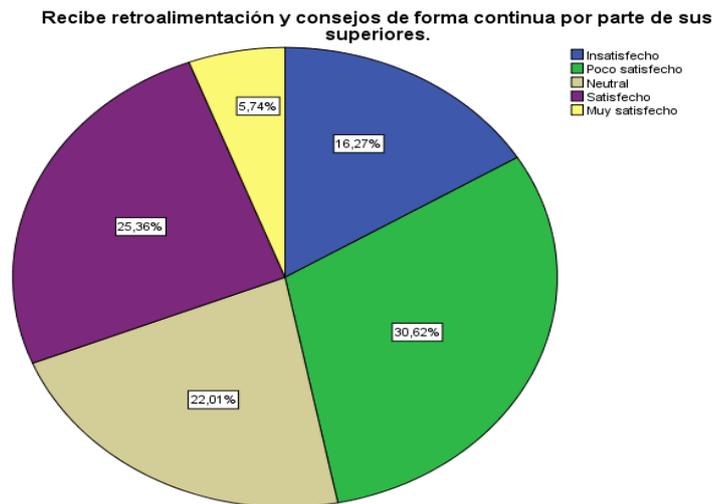
4.1.36 De la pregunta 11.

Tabla36. Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	34	16,3	16,3	16,3
	Poco satisfecho	64	30,6	30,6	46,9
	Neutral	46	22,0	22,0	68,9
	Satisfecho	53	25,4	25,4	94,3
	Muy satisfecho	12	5,7	5,7	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 36. Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores.

Fuente: tabla 36

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 11: recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores, 64 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 30.6 % y 12 de 209 respondieron muy satisfecho equivalente a 5.7 %.

Interpretación. De la pregunta 11: recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores, 64 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 30.6 % alcanzando la mayor respuesta, 12 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 5.7 % alcanzando la menor respuesta.

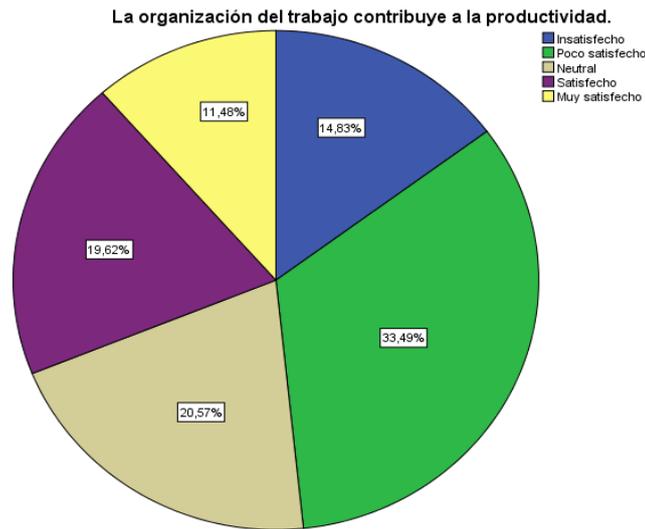
4.1.37 De la pregunta 12.

Tabla 37. La organización del trabajo contribuye a la productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	31	14,8	14,8	14,8
	Poco satisfecho	70	33,5	33,5	48,3
	Neutral	43	20,6	20,6	68,9
	Satisfecho	41	19,6	19,6	88,5
	Muy satisfecho	24	11,5	11,5	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 37. La organización de trabajo contribuye a la productividad

Fuente: tabla 37

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 12: la organización del trabajo contribuye a la productividad, 70 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 33.5 % y 24 de 209 respondieron muy satisfecho equivalente a 11.5 %.

Interpretación. De la pregunta 12: la organización del trabajo contribuye a la productividad, 70 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 33.5 % alcanzando la mayor respuesta, 24 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 11.5 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.38 De la pregunta 13.

Tabla 38. El hábito laboral en casa es favorable para su salud mental.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	34	16,3	16,3	16,3
	Poco satisfecho	71	34,0	34,0	50,2
	Neutral	53	25,4	25,4	75,6
	Satisfecho	46	22,0	22,0	97,6
	Muy satisfecho	5	2,4	2,4	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 38. El hábito laboral en casa es favorable para su salud mental.

Fuente: tabla 38.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 13: el hábito laboral en casa es favorable para su salud mental, 71 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 34.0 % y 5 de 209 respondieron muy satisfecho equivalente a 2.4 %.

Interpretación. De la pregunta 13: el hábito laboral en casa es favorable para su salud mental, 71 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 34.0 % alcanzando la mayor respuesta, 5 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 2.4 % alcanzando la menor respuesta.

4.1.39 De la pregunta 14.

Tabla 39. La familia siente que el teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar.

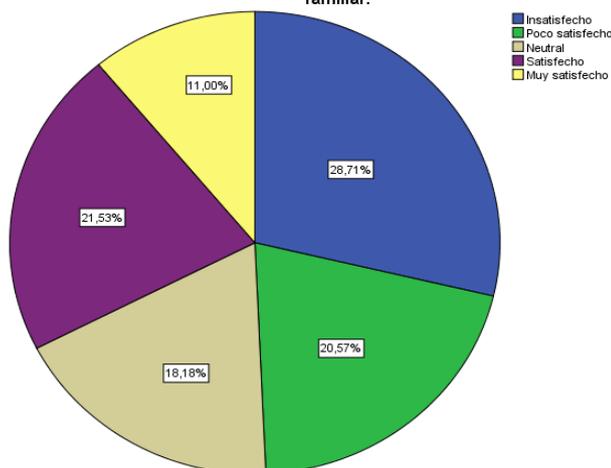
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	60	28,7	28,7	28,7
	Poco satisfecho	43	20,6	20,6	49,3
	Neutral	38	18,2	18,2	67,5
	Satisfecho	45	21,5	21,5	89,0
	Muy satisfecho	23	11,0	11,0	100,0
	Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 39. La familia siente que el teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar.

La familia siente que el teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar.



Fuente: tabla 39.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 14: la familia siente que el teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar, 60 de 209 encuestados respondieron insatisfecho equivalente 28.7 % y 23 de 209 respondieron muy satisfecho equivalente a 11.0 %.

Interpretación. De la pregunta 14: la familia siente que el teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar, 60 de 209 encuestados respondieron insatisfecho equivalente 28.7 % alcanzando la mayor respuesta, 23 de 209 encuestados respondieron muy satisfecho equivalente a 11.0 % alcanzando la menor respuesta.

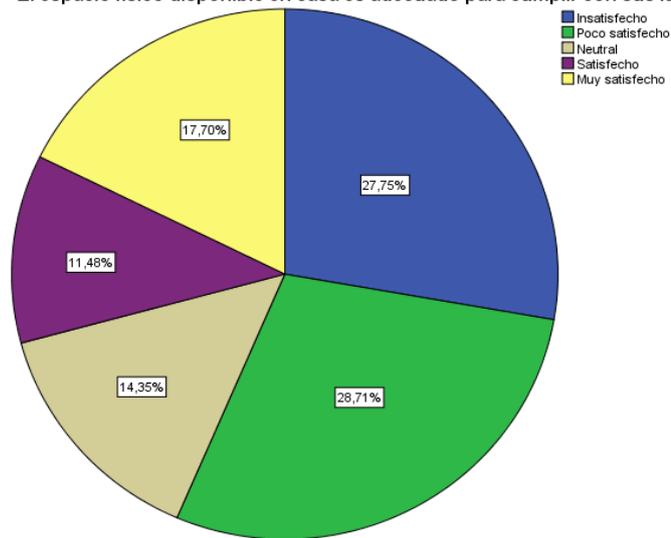
4.1.40 De la pregunta 15.

Tabla 40. El espacio físico disponible en casa es adecuado para cumplir con sus labores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Insatisfecho	58	27,8	27,8	27,8
Poco satisfecho	60	28,7	28,7	56,5
Neutral	30	14,4	14,4	70,8
Satisfecho	24	11,5	11,5	82,3
Muy satisfecho	37	17,7	17,7	100,0
Total	209	100,0	100,0	

Fuente: encuesta octubre 2021.

Elaboración: tesistas

Figura 40. El espacio físico disponible en casa es adecuado para cumplir con sus labores**El espacio físico disponible en casa es adecuado para cumplir con sus labores.**

Fuente: tabla 40.

Elaboración: tesistas

Análisis. De la pregunta 15: el espacio físico disponible en casa es adecuado para cumplir con sus labores, 60 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 28.7 % y 24 de 209 respondieron satisfecho equivalente a 11.5 %.

Interpretación. De la pregunta 15: el espacio físico disponible en casa es adecuado para cumplir con sus labores, 60 de 209 encuestados respondieron poco satisfecho equivalente 28.7 % alcanzando la mayor respuesta, 24 de 209 encuestados respondieron satisfecho equivalente a 11.5 % alcanzando la menor respuesta.

Prueba de normalidad

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Estadístico de Prueba	
Si p-valor < 0.05	Se rechaza la Ho y se acepta la Ha
Si p-valor > 0.05	Se acepta la Ho y se rechaza Ha

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
La Resiliencia	,198	209	,065
El Teletrabajo	,157	209	,059

Como el p-valor de significancia de la V1 es 0.065 y V2 es igual a 0.059, siendo ambos resultados mayores que 0.05, entonces se acepta la Ho y se rechaza Ha. Concluyendo que nuestros datos tienen una distribución normal. Por lo tanto; en nuestra investigación en la prueba de hipótesis se aplicó el Coeficiente de Correlación de Pearson

4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

Ha: La resiliencia se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

Ho: La resiliencia no se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

Tabla 41. Correlación de Pearson entre la resiliencia y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020.

Correlaciones		Resiliencia	Teletrabajo
Resiliencia	Correlación de Pearson	1	0,848**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	209	209
Teletrabajo	Correlación de Pearson	0,848**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	209	209

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

Fuente: respuesta de la encuesta 2021

Elaboración: Tesistas

En la Tabla 41, el coeficiente de correlación de Pearson es de $r=0.848$, y un el p-valor igual a 0.000 (p valor $<$ a 0.05). En tal sentido se concluye que se acepta la hipótesis alterna, es decir, que la resiliencia se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020, de esta manera se rechaza la hipótesis nula. Además, se observa que la relación entre las variables es positiva muy alta, lo que significa, que, a mayor capacidad de resiliencia, mayor será la capacidad para superar dificultades y obstáculos presentados durante el desarrollo de actividades relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL y los propios retos del entorno laboral.

Prueba de Hipótesis específica 1

H_i1: Los pilares de la resiliencia se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

H₀1: Los pilares de la resiliencia no se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

Tabla 42. Correlación de Pearson entre los pilares de la resiliencia y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020.

Correlaciones		Pilares de la resiliencia	Teletrabajo
Pilares de la resiliencia	Correlación de Pearson	1	0,759**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	209	209
Teletrabajo	Correlación de Pearson	0,759**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	209	209

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

Fuente: respuesta de la encuesta 2021

Elaboración: Propia

En la Tabla 42, el coeficiente de correlación de Pearson es de $r=0.759$ y un p valor igual a 0.000 (p valor < a 0.05). En tal sentido se concluye, que los pilares de la resiliencia se relacionan positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020, de esta manera se rechaza la hipótesis nula. Además, se observa que la relación entre la dimensión y la variable es positiva alta, es decir, a mayor capacidad de desarrollar los pilares de la resiliencia, mayor será la capacidad para superar dificultades y obstáculos presentados durante el desarrollo de actividades relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL y los propios retos del entorno laboral.

Prueba de Hipótesis específica 2

H_{i2}: La competencia personal se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

H₀₂: La competencia personal no se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

Tabla 43. Correlación de Pearson entre la competencia personal y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020.

Correlaciones		Competencia personal	Teletrabajo
Competencia personal	Correlación de Pearson	1	0,556**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	209	209
Teletrabajo	Correlación de Pearson	0,556**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	209	209

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

Fuente: respuesta de la encuesta 2021

Elaboración: Propia

En la Tabla 43, el coeficiente de correlación de Pearson es de $r=0.556$ y un p valor igual a 0.000 ($p \text{ valor} < a 0.05$). En tal sentido se concluye, que la competencia personal se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020, de esta manera se rechaza la hipótesis nula. Además, se observa que la relación entre la dimensión y la variable es positiva moderada, es decir, a mayor capacidad de desarrollar la competencia personal, mayor será la capacidad para superar dificultades y obstáculos presentados durante el desarrollo de actividades relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL y los propios retos del entorno laboral.

Hipótesis específica 3

H₃: La competencia social se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

H₀₃: La competencia social no se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

Tabla 44. Correlación de Pearson entre la competencia social y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020.

Correlaciones		Competencia social	Teletrabajo
Competencia social	Correlación de Pearson	1	0,764**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	209	209
Teletrabajo	Correlación de Pearson	0,764**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	209	209

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

Fuente: respuesta de la encuesta 2021

Elaboración: Propia

En la Tabla 44, el coeficiente de correlación de Pearson es de $r=0.764$ y un p valor igual a 0.000 (p valor < a 0.05). En tal sentido se concluye, que la competencia social se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020, de esta manera se rechaza la hipótesis nula. Además, se observa que la relación entre la dimensión y la variable es positiva alta, es decir, a mayor capacidad de desarrollar la competencia social, mayor será la capacidad para superar dificultades y obstáculos presentados durante el desarrollo de actividades relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL y los propios retos del entorno laboral.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

El objetivo general de nuestra investigación fue determinar de qué manera la resiliencia se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán -2020. Es así, que, a través de dos cuestionarios estructurados con repuestas de tipo Likert, las variables se estudiaron según dimensiones e indicadores, apoyándose las bases teóricas. Utilizamos una muestra de 209 trabajadores administrativos, la investigación fue tipo aplicada y nivel relacional de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de tipo transversal. Se utilizó el análisis descriptivo donde se contrastó la hipótesis mediante la prueba de correlación de Pearson, asumiendo un rango de valores de -1 a 1, sustentado en SPSS. Donde la hipótesis planteada y contrastada nos manifiesta que efectivamente existe una relación positiva entre ambas variables de $r=0.848$, como se muestran los resultados en la tabla N°41. Además, se observa que la relación entre las variables es positiva muy alta, lo que significa, que, a mayor capacidad de resiliencia, mayor será la capacidad para superar dificultades y obstáculos presentados durante el desarrollo de actividades relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL y los propios retos del entorno laboral. La misma que tiene similitud con el autor Garmezy (citado en Becoña, 2006), el cual define a la resiliencia como “la capacidad para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después del abandono y la incapacidad inicial al iniciarse un evento estresante”. En ese sentido nuestra investigación coincide con lo indicado en la base teórica arriba mencionado ya que, en el entorno laboral, existen dificultades como pueden ser la tensión, los conflictos, el mobbing, la

sobrecarga de trabajo, es ahí donde se debe mantener una conducta adaptativa y enfrentar cualquier dificultad en su centro de trabajo.

Así mismo, estos resultados tienen relación con lo que sostuvo Valdivia, Y (2018) en su tesis titulada “Resiliencia y el estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018”, con el objetivo general de determinar el grado de la relación entre la resiliencia y el estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco 2018, para el cual desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo básico sustantivo y con un diseño no experimental, descriptivo correlacional siendo por su temporalidad de tipo transversal. La población de estudio estuvo conformada por 479 trabajadores de la municipalidad del distrito de Santiago Cusco, del cual se extrajo una muestra no aleatoria, por conveniencia de 78 trabajadores a los que se les aplicó los dos cuestionarios para recoger los datos sobre resiliencia laboral y la escala de estrés laboral, los mismos que fueron sometidos a análisis de fiabilidad. Los resultados muestran que las variables resiliencia y estrés laboral presentan una correlación moderada e inversa entre ellas, alcanzando el valor de $-0,693$ para el coeficiente de correlación de Spearman, con una confiabilidad estadística del 5%, lo cual muestra que cuanto mayor sea la capacidad de resiliencia menor ha de ser el grado del estrés laboral percibido por los trabajadores. Nuestra investigación coincide con el antecedente citado ya que al desarrollar una capacidad alta de resiliencia podemos superar muchas dificultades que se nos presentan en el entorno laboral.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se aceptó la hipótesis alternativa, según la cual existe una relación positiva entre la competencia personal y el

teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.759$ y p valor $=0.000$ menor a 0.05 . Estos resultados concuerdan con los resultados de su dimensión competencia personal en la investigación de Valdivia, Y, que acepta la hipótesis alterna y concluyo que la dimensión Competencia personal y Estrés laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, de $-0,690$. Nuestra investigación coincide con el antecedente ya que tomó en cuenta una de las dimensiones, que es competencial personal y su relación con el teletrabajo, en lo que llegue a concluir que, a mayor capacidad de desarrollar la competencia personal, mayor será la capacidad para superar dificultades y obstáculos presentados durante el desarrollo de actividades relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL y los propios retos del entorno laboral.

Por otro lado, coincide con lo hallado por Basilio, V (2019) en su tesis titulada “Inteligencia Emocional y Resiliencia en los estudiantes de cuarto y quinto año de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – 2018”, cuyo investigación fue de nivel descriptivo, tipo sustantiva y diseño asociativa, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Resiliencia en 75 estudiantes de cuarto y quinto año de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2018. Se utilizó el estadístico r de Pearson para las correlaciones bivariadas, resultando $= 0,614$. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa: existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la resiliencia. Por último, Yesquén, L. (2017), en su estudio desarrollado con el objetivo de determinar

la relación entre los estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo-2017, los resultados encontrados en la investigación fueron que, existe relación significativa entre las variables. La población estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa de seguros MAPFRE-Chiclayo, siendo una investigación de tipo descriptiva-correlacional, para llevar a cabo esta investigación se utilizaron el instrumento de la Escala de Liderazgo Organizacional (ELO) y la Escala de Resiliencia de Wagnil y Young. Los resultados encontrados en la investigación fueron que, existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo-2017, y que cada estilo de liderazgo responde a diferente nivel de resiliencia". Finalmente se puede evidenciar que todos los autores estudiados tienen similitud con la metodología empleada en nuestra investigación.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la resiliencia si se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020, como se muestra en la tabla 41 donde los resultados evidenciaron que existe una relación positiva alta entre dichas variables ($r=0,848$; $p=0,000$). Lo que significa, que, a mayor capacidad de resiliencia, mayor será la capacidad para superar dificultades y obstáculos presentados durante el desarrollo de actividades relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL y los propios retos del entorno laboral.
2. Se determinó que los pilares de la resiliencia si se relaciona positivamente con el teletrabajo, como se muestra en la tabla 42 donde los resultados evidenciaron que existe una relación positiva alta entre dichas variables ($r=0,759$; $p=0,000$). Lo que significa que, a mayor capacidad de desarrollar los atributos que aparecen en los pilares de la resiliencia (iniciativa, flexibilidad, introspección, humos, etc.), mayor será la capacidad para superar dificultades y obstáculos presentados durante el desarrollo de actividades relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL y los propios retos del entorno laboral.
3. Se determinó que la competencia personal si se relaciona positivamente con el teletrabajo, como se muestra en la tabla 43 donde los resultados evidenciaron que existe una relación positiva moderada entre dichas variables ($r=0,556$; $p=0,000$). Lo que significa que, a mayor capacidad de desarrollar las habilidades que aparecen en la competencia personal (toma de decisiones, creatividad, autocontrol, etc.), mayor será la capacidad para superar dificultades y obstáculos presentados durante el desarrollo de actividades relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL y los propios retos del entorno laboral.

4. Se determinó que la competencia social si se relaciona positivamente con el teletrabajo, como se muestra en la tabla 44 en don los resultados evidenciaron que existe una relación positiva alta entre dichas variables ($r=0,764$; $p=0,000$). Lo que significa que, a mayor capacidad de desarrollar las habilidades que aparecen en la competencia social (retos, influencia, interacción, etc.), mayor será la capacidad para superar dificultades y obstáculos presentados durante el desarrollo de actividades relacionadas al teletrabajo en la UNHEVAL y los propios retos del entorno laboral.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere a los responsables de la Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán incorporar programas centrados en desarrollar la capacidad de resiliencia de los trabajadores administrativos como vía para reforzar la salud mental, salud física y crecimiento personal del capital humano.
2. Se sugiere a los responsables de la Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán promover atributos de la resiliencia (iniciativa, flexibilidad, introspección, creatividad) a través de talleres y casos vivenciales en las diferentes áreas de la Universidad.
3. Se sugiere a los responsables de la Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán fomentar la importancia de mejorar la capacidad de toma de decisiones, autocontrol y creatividad a través de capacitaciones con el fin de seguir mejorando la competencia personal de todos los trabajadores administrativos.
4. Se sugiere a los responsables de la Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán implementar un programa integral de bienestar que respalda tanto las necesidades físicas, sociales, emocionales, financieras y profesionales de nuestros trabajadores.

REFERENCIAS

- Aponte y Pujol (2012). La gestión del tiempo. [Archivo PDF]. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20DEL%20TIEMPO.pdf;sequence=1>
- Basilio, V.M. (2019). *Inteligencia emocional y resiliencia en los estudiantes de cuarto y quinto año de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Disponible en: http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/5004/TP_S00280B26.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boyer Carrera, J. (Febrero 2021). La nueva normalidad y los retos para la gestión de recursos humanos en las entidades públicas 2021. Presentado en el Webinar organizado por el Ministerio de Educación. Lima.
- Bumeran. (30 de enero de 2018). El impacto de la resiliencia en el ámbito laboral. Obtenido de Bumeran: <https://www.bumeran.com.pe/noticias/impacto-la-resiliencia-ambito-laboral/>
- Bumeran. (2019). *Aspectos característicos de una persona resiliente*. Obtenido De <https://Www.Bumeran.Com.Mx/Noticias/7-Aspectos-Characteristicos-De-Una-Persona-Resiliente/>
- Cano, R., Castro, R., & Peñafiel, E. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima- Perú, 2016*. (Tesis de grado). Universidad de las Américas, Lima.
- Carro, R. (s.f.). Productividad y competitividad [Archivo PDF]. http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castro, Y. (2017). El teletrabajo: una estrategia de inclusión laboral y social para el Distrito de Cartagena. (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11227/5657>
- Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. (2010). *Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo*. Sevilla.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2019). 23.
- Drucker, P. (2004). *Gerencia De Si Mismo*. Boston: Harvard Business Review.
- Escuela de Administración Pública. (s.f.). *Autocontrol*. Algama Desarrollo

Empresarial. Fabela Teófilo. (2002). *Toma de decisiones*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Fabela R.M (1995). *Toma de decisiones en administración* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/348/1/1020070696.PDF>

Garmezy, N. (1991). Resilience in children's adaptation to negative life events and stressed environments. *PediatricAnnals*, 20, 459-466.

Gestión. (2020). *Teletrabajo*. Obtenido de <https://gestion.pe/opinion/el-teletrabajo-gestion-y-consecuencias-armando-cavero-empleo-noticia/>

Guagli, A., & Gutiérrez, C. (2020). *Teletrabajo Direccionado Al Desempeño Laboral* (Tesis De Grado). Universidad Nacional de Piura, Piura. Obtenido De <https://Repositorio.Unp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12676/2407/Fcad-Qua-Gut-2020.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

Habitat. (2020). *Resiliencia*. Obtenido De <https://Www.Afphabitat.Com.Pe/Aprende-De-Prevision/Desarrollo/Que-Es-Resiliencia/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.

Ley Nª 30036 (2013). *Ley que regula el Teletrabajo*. Diario Oficial el peruano. Lima, Perú: Diario El Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292283-30036>

Llamosas T.A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de información y comunicación*. Dykinson.

López, E., & Neira, L. (2019). *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo - Perú. (Tesis de grado)*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5830>

Martín P. (s.f.). Teletrabajo y comercio electrónico. Disponible en: <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP18905.pdf&area=E>

Martínez, R.P. (2016). *El arte de vivir mejor: Pequeñas enseñanzas para una vida más plena*. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=ZPWkDwAAQBAJ&printsec=>

frontcover#v=onepage&q&f=false

- Melillo, A., Suárez-Ojeda, E. N., & Rodríguez, D. (2004). Resiliencia y subjetividad. Los ciclos de la vida [Resilience and Subjettivity. Life Cycles]. Buenos Aires: Paidós.
- Ministerio de TIC y Ministerio del Trabajo. (2017). *Libro blanco el ABC del Teletrabajo en Colombia*. Colombia.
- Oficina Internacional del Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y seguridad social, Unión Industrial Argentina. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Argentina: Talleres de la Ciudad Autónoma.
- Organización Internacional del trabajo. (2020a). Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740920/lang--es/index.html
- Organización Internacional del trabajo-OIT (2020b). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Osio, L. (2010). *Teletrabajo: una opción en la era digital*. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 3(5). Obtenido de <file:///C:/Users/ASTULLA%20LEON%20JOEL/Downloads/Dialnet-EITeletrabajo-3252786.pdf>
- Quaglia P.A. & Gutiérrez M. C. (2020). *Teletrabajo direccionado al desempeño laboral* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2407/FCAD-QUA-GUT-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Review, H. B. (2019). *Resiliencia*. Boston, Massachusetts: Editorial Reverté. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=5AWIDwAAQBAJ&pg=PP13&dq=capacidad+analitica+resiliencia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjO0vjg2tDqAhV3D7kGHbCwCNkQuwUwAHoECAUQBg#v=onepage&q=capacidad%20analitica%20resiliencia&f=false>
- Rizo, M. (2006). *análisis*. México, México. Editoriales Alfaguara Rodríguez, S. y. (2013). *Competencias sociales en la estrategia de desarrollo de la carrera*. Apuntes de Psicología, 31(1)(1), 93 - 99.
- Saavedra, E. (2004). *Resiliencia y ambientes laborales nocivos*.

- Sánchez, E. (2008). Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Educare*, (12), 155-162. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
- Sanjinéz Arrieta, M. E. (2014). *Resiliencia y desempeño laboral de los trabajadores del sector Público de Huancayo*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Solivellas Tobias, B. (S.F.). Homuork Blog. Obtenido De https://www.homuork.com/es/como-promover-la-resiliencia-en-el-ambito-laboral_322_102.html
- Superintendencia de Riesgos de Trabajo. (S.F). *Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el teletrabajo*. Argentina.
- Trigo, A. (1999). *Creatividad*. Mexico, Mexico. Editoriales Alba
- Tu Diario. (2020). Obtenido de <https://tudiariohuanuco.pe/politica/entidades-publicas-iniciaran-labores-bajo-modalidad-de-trabajo-remoto/>
- Valera, C. (2020). *El teletrabajo en la legislación peruana y latinoamericana*. Obtenido de La Ley El Angulo Legal de la Noticia: <https://laley.pe/art/9680/el-teletrabajo-en-la-legislacion-peruana-y-latinoamericana>
- Valdivia, Y. (2018). Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco - 2018. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Cusco. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35663/valdivia_by.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, M. (2021 de Febrero de 2021). *Ambiente laboral*. Obtenido de Great Place to Work: <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>
- Vaquero, E. (2013). *Estudio sobre la resiliencia y las competencias digitales de los jóvenes adolescentes en situación de riesgo de exclusión social*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/116373/Tevt1de2.pdf?sequence=16&isAllwed=y>
- Yesquén, L. (2017). *Estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo – 2017* (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimente.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

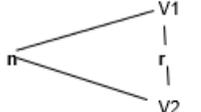


**ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Fecha: / /

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. La resiliencia y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE / DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 01	Nivel de estudio	Técnica
¿De qué manera la resiliencia se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020?	Determinar de qué manera se relaciona la resiliencia con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.	Ha: La resiliencia se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.	RESILIENCIA Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Pilares de la resiliencia • Competencia personal • Competencia social 	Correlacional Tipo de investigación <ul style="list-style-type: none"> • Aplicada • Cuantitativa 	Encuesta

Problemas específico	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 02	Diseño de investigación	Instrumento
¿De qué manera los pilares de la resiliencia se relacionan con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020?	Determinar de qué manera los pilares de la resiliencia se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.	Hi₁: Los pilares de la resiliencia se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.	TELETRABAJO	En cuanto al diseño de investigación es no experimental, de tipo transversal. 	Cuestionario.
¿De qué manera la competencia personal se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020?	Determinar de qué manera la competencia personal se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.	Hi₂: La competencia personal se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.	Dimensiones <ul style="list-style-type: none">• Competencias tecnológicas• Competencias comunicacionales no presenciales• Autogestión de trabajo	Donde: n = Muestra V1 = Resiliencia V2 = Teletrabajo r = Relación	Cuestionario sobre la resiliencia (Anexo 03).
¿De qué manera la competencia social se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020?	Determinar de qué manera la competencia social se relaciona con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.	Hi₃: La competencia social se relaciona positivamente con el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.	Población: 458 trabajadores administrativos de la UNHEVAL	Muestra: 209 trabajadores administrativos de la UNHEVAL	Cuestionario sobre el teletrabajo (Anexo 04).



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Fecha: / /

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. La resiliencia y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

El presente es un trabajo de investigación es realizado para obtener el título profesional de Licenciada en Administración por los bachilleres:

- Rosalinda Thalía Céspedes Arias
- Guisela Secia Quincho León
- Zoraida Nery Velásquez Julca.

Para llevar a cabo este trabajo necesitamos la colaboración de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán para el desarrollo de los cuestionarios que forman parte de la investigación. Su participación será anónima y sus respuestas confidenciales, la información que usted nos proporcione se utilizaran solamente para fines del presente trabajo, sin repercutir negativamente en su persona.

Certificado de consentimiento

“Yo he leído la información de esta página y consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgo a mi persona.”

PARTICIPANTE:

DNI.

FIRMA

FECHA/...../.....



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



ANEXO 03
CUESTIONARIO SOBRE LA RESILIENCIA

Fecha: / /

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. La resiliencia y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

INSTRUCCIONES. El Presente cuestionario tiene como objetivo registrar información sobre la percepción del personal administrativo respecto a la resiliencia, para ello escriba y marca en los recuadros con un aspa (X), los resultados obtenidos se mantendrán en reserva.

INDICACIONES: Marque la frecuencia que más se ajuste a su realidad, teniendo en cuenta la siguiente ponderación.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	A veces
1	2	3	4	5

Gracias

ÍTEM	Puntaje				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Pilares de la resiliencia ¿Cómo califica Usted?					
1. En su centro de trabajo es reconocido cuando demuestra iniciativa laboral.					
2. Cuando hago planes los llevo a cabo hasta el final					
3. Su centro de trabajo le brinda capacitaciones para poder adaptarse a su modalidad de trabajo.					
4. Reflexiona el día a día laboral y familiar en situaciones actuales.					
5. Para el desarrollo de las actividades trata organizar el tiempo para el trabajo y la vida familiar.					
Dimensión: Competencia personal ¿Cómo califica Usted?					
6. Durante el desarrollo de sus actividades, para la toma de decisiones utiliza técnicas para el análisis de problemas.					
7. Puede usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas sin mucha preocupación.					
8. Su centro de trabajo desarrolla orientaciones psicológicas que le ayuda a controlar sus emociones.					
9. Su centro de trabajo desarrolla técnicas que incentivan la creatividad para mejorar el desempeño de sus trabajadores.					
10. Al responder preguntas difíciles trata de pensar en muchas soluciones.					
11. En una situación difícil generalmente encuentra una					

salida.					
Dimensión: Competencia social ¿Cómo califica Usted?					
12. Para el desarrollo de sus actividades laborales en casa, mantiene una comunicación efectiva con su jefe y compañeros de trabajo.					
13. Le resulta fácil manifestar a las personas cómo se siente.					
14. Puede identificar cuando un compañero de trabajo se siente triste o molesto aun cuando no dicen nada.					
15. En centro laboral incentivan para asumir nuevos retos que contribuye a su desarrollo profesional.					
16. Puede sobrellevar situaciones difíciles para el desarrollo de su actividad laboral.					
17. En el desarrollo de su actividad laboral, tiene la capacidad de influir en sus compañeros de trabajo incentivando motivación.					



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



ANEXO 04
CUESTIONARIO SOBRE EL TELETRABAJO

Fecha: / /

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. La resiliencia y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

INSTRUCCIONES. El Presente cuestionario tiene como objetivo registrar información sobre la percepción de los trabajadores administrativo sobre el teletrabajo, para ello escriba y marca en los recuadros con un aspa (X), los resultados obtenidos se mantendrán en reserva.

INDICACIONES: Marque la respuesta que más se ajuste a su realidad, teniendo en cuenta la siguiente ponderación.

Insatisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Gracias

ÍTEM	Puntaje				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Competencias tecnológicas ¿Cómo califica Usted?					
1. El conocimiento en el uso de software le facilita desarrollar sus actividades laborales.					
2. Durante el teletrabajo he contado con los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.					
3. En su centro laboral le capacitan en el manejo de las Tics para teletrabajar de manera eficiente.					
4. Considera que el teletrabajo mejoró su productividad con el uso de TICs					
Dimensión: Competencias comunicacionales no presenciales ¿Cómo califica Usted?					
5. Se siente seguro empleando las TICs en el desarrollo de sus actividades laborales.					
6. Su centro laboral le motiva hacer uso de las TICs para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales en casa.					
7. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos.					
8. La interacción con las tecnologías de información ha contribuido a mejorar su desempeño laboral.					
Dimensión: Autogestión de trabajo ¿Cómo califica Usted?					

9. La administración de tiempo le permite desarrollar sus actividades y tareas de manera eficiente.					
10. El horario de trabajo es respetado por la familia.					
11. Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores.					
12. La organización del trabajo contribuye a la productividad.					
13. El hábito laboral en casa es favorable para su salud mental.					
14. La familia siente que el teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar.					
15. El espacio físico disponible en casa es adecuado para cumplir con sus labores.					



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



ANEXO 05
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUECES

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. La resiliencia y el teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2020.

HOJA DE INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN POR JUECES

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto:

Domicilio:

Especialidad:

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																				
2	Los ítems ayudan describir conductas.																				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																				
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																				
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																				
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																				
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: el instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()



FICHA DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Datos Generales

Apellidos y Nombres de los Tesistas	Especialidad
Céspedes Arias, Thalía Rosalinda	Ciencias Administrativas
Quincho León, Guisela Secia	
Velasquez Julca, Zoraida Nery	

Título de la investigación:

“Resiliencia y Teletrabajo en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020”

Experto: MG. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA

Domicilio: JR. BOLIVAR N° 275- HUÁNUCO

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCION EN GESTIÓN PUBLICA.

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																X				
2	Los ítems ayudan describir conductas.																	X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																	X			
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																		X		
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																			X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																		X		
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																				X

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

OPINIÓN GLOBAL:

EL INSTRUMENTO ES VALIDO PARA SU APLICACIÓN

PUNTUACIÓN PROMEDIO

89.28

FECHA: 24/09/2021

DNI : 22520752

FIRMA:



Celular N° : 990313773

E-mail : rasmuzzen@unheval.edu.pe



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



FICHA DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Datos Generales

Apellidos y Nombres de los Tesistas	Especialidad
Céspedes Arias, Thalía Rosalinda	Ciencias Administrativas
Quincho León, Guisela Secia	
Velasquez Julca, Zoraida Nery	

Título de la investigación:

**“Resiliencia y Teletrabajo en los trabajadores administrativos de la
Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020”**

Experto: LIDA DAYS BERAUN QUIÑONES

Domicilio: FONAVI 3 MZ B LT 6

Especialidad del validador: DRA. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																	X				
2	Los ítems ayudan describir conductas.																	X				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																				X	
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																				X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																				X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																				X	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

OPINIÓN GLOBAL:

EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ES COHERENTE CON EL TEMA DE LA ACTUALIDAD Y PRESENTA ALINEAMIENTO EN CADA UNA DE LOS PROCESOS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA; LOS MISMOS QUE SE APRECIAN EN LA MATRIZ DE CONSISTENCIA Y EN EL PROYECTO.

PUNTUACIÓN PROMEDIO**90.00****FECHA:** 06/04/2021**DNI** : 2240783**FIRMA****Celular N°** : 944604246**E-mail** : lberaun@unheval.edu.pe<mailto:rasmuszen@unheval.edu.pe>



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



FICHA DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Datos Generales

Apellidos y Nombres de los Tesistas	Especialidad
Céspedes Arias, Thalía Rosalinda	Ciencias Administrativas
Quincho León, Guisela Secia	
Velasquez Julca, Zoraida Nery	

Título de la investigación:

**“Resiliencia y Teletrabajo en los trabajadores administrativos de la
Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2020”**

Experto: MG. JUAN CARLOS ROJAS MATOS

Domicilio: PJE. ESTEBAN PABLETICH N° 105

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN Y NEGOCIOS

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																X				
2	Los ítems ayudan describir conductas.																	X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																		X		
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																			X	
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																			X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																			X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																			X	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: el instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

OPINIÓN GLOBAL:

EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ES VALIDO PARA SU APLICACIÓN.

PUNTUACIÓN PROMEDIO

90.71

FECHA: 24/09/2021

DNI : 40134310

FIRMA:



Celular N° : 978301264

E-mail : [jcrm_08-](mailto:jcrm_08-09@hotmail.com)

[09@hotmail.commailto:rrasmuzzen@unheval.edu.pe](mailto:rrasmuzzen@unheval.edu.pe)



**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS
 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN
 MODALIDAD DE TESIS**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiun días del mes de setiembre del año 2022, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval-sp/j.php?MTID=m9d9b4207637408b2b6f00e6a2018fc63> a las nueve y treinta horas, y en mérito a la RESOLUCIÓN DE DECANO N°0413-2022-UNHEVAL/FCAT., de fecha 19.SET.2022, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis individual, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Colectiva intitulado, "LA RESILIENCIA Y EL TELETRABAJO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN -2020"; presentado por las tesis, ROSALINDA THALÍA CÉSPEDES ARIAS, GUISELA SECIA QUINCHO LEON y ZORAIDA NERY VELASQUEZ JULCA de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; siendo Asesor de la Tesis el docente Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY, designado con Resolución de Decano 0244-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 31.AGO.2020 procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0382-2021-UNHEVAL/FCAT. del 16.NOV.2021. Quedando la conformación del Jurado examinador como sigue:

Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA	PRESIDENTE
Dr. JORGE ERNESTO ROMERO VELA	SECRETARIO
Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZN SANTAMARÍA	VOCAL
Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS	ACCESITARIO

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
ROSALINDA THALÍA CÉSPEDES ARIAS	16	16	16	16	Dieciséis
GUISELA SECIA QUINCHO LEON	16	16	16	16	Dieciséis
ZORAIDA NERY VELASQUEZ JULCA	16	16	16	16	Dieciséis

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 11:00 am, en fe de lo cual firmamos.

Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría
 PRESIDENTE

Dr. Jorge Ernesto Romero Vela
 SECRETARIO

Mg. Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaría
 VOCAL



**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS
 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN
 MODALIDAD DE TESIS**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiun días del mes de setiembre del año 2022, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval-sp/j.php?MTID=m9d9b4207637408b2b6f00e6a2018fc63> a las nueve y treinta horas, y en mérito a la RESOLUCIÓN DE DECANO N°0413-2022-UNHEVAL/FCAT., de fecha 19.SET.2022, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis individual, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Colectiva intitulado, "LA RESILIENCIA Y EL TELETRABAJO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN -2020"; presentado por las tesis, ROSALINDA THALÍA CÉSPEDES ARIAS, GUISELA SECIA QUINCHO LEON y ZORAIDA NERY VELASQUEZ JULCA de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; siendo Asesor de la Tesis el docente Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY, designado con Resolución de Decano 0244-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 31.AGO.2020 procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0382-2021-UNHEVAL/FCAT. del 16.NOV.2021. Quedando la conformación del Jurado examinador como sigue:

Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA	PRESIDENTE
Dr. JORGE ERNESTO ROMERO VELA	SECRETARIO
Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZN SANTAMARÍA	VOCAL
Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS	ACCESITARIO

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
ROSALINDA THALÍA CÉSPEDES ARIAS	16	16	16	16	Dieciséis
GUISELA SECIA QUINCHO LEON	16	16	16	16	Dieciséis
ZORAIDA NERY VELASQUEZ JULCA	16	16	16	16	Dieciséis

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 11:00 am, en fe de lo cual firmamos.

Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría
 PRESIDENTE

Dr. Jorge Ernesto Romero Vela
 SECRETARIO

Mg. Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaría
 VOCAL



**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS
 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN
 MODALIDAD DE TESIS**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiun días del mes de setiembre del año 2022, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval-sp/j.php?MTID=m9d9b4207637408b2b6f00e6a2018fc63> a las nueve y treinta horas, y en mérito a la RESOLUCIÓN DE DECANO N°0413-2022-UNHEVAL/FCAT., de fecha 19.SET.2022, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis individual, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Colectiva intitulado, "LA RESILIENCIA Y EL TELETRABAJO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN -2020"; presentado por las tesis, ROSALINDA THALÍA CÉSPEDES ARIAS, GUISELA SECIA QUINCHO LEON y ZORAIDA NERY VELASQUEZ JULCA de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; siendo Asesor de la Tesis el docente Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY, designado con Resolución de Decano 0244-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 31.AGO.2020 procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0382-2021-UNHEVAL/FCAT. del 16.NOV.2021. Quedando la conformación del Jurado examinador como sigue:

Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA	PRESIDENTE
Dr. JORGE ERNESTO ROMERO VELA	SECRETARIO
Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZN SANTAMARÍA	VOCAL
Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS	ACCESITARIO

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
ROSALINDA THALÍA CÉSPEDES ARIAS	16	16	16	16	Dieciséis
GUISELA SECIA QUINCHO LEON	16	16	16	16	Dieciséis
ZORAIDA NERY VELASQUEZ JULCA	16	16	16	16	Dieciséis

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 11:00 am, en fe de lo cual firmamos.

Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría
 PRESIDENTE

Dr. Jorge Ernesto Romero Vela
 SECRETARIO

Mg. Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaría
 VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA

CONSTANCIA DE APTO DE SIMILITUD
N°035-2022-FCAT-UNHEVAL-DUI

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 0734-2022 UNHEVAL de fecha 07 de marzo de 2022 y en atención a la 4ta. Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán de tener una similitud máxima del 35%.

El Director de la Unidad de Investigación de la FCAT-UNHEVAL, **hace CONSTAR** que después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del **27%** encontrándose bajo los parámetros reglamentarios, en consecuencia se considera **APTO**, adjuntando el reporte de similitud.

Tesis para optar el título Profesional de Licenciado(a) en Administración

**"LA RESILIENCIA Y EL TELETRABAJO EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
HERMILIO VALDIZÁN – 2020"**

Tesista(s)

Bach. CÉSPEDES ARIAS, Rosalinda Thalía
Bach. QUINCHO LEÓN, Guisela Secia
Bach. VELÁSQUEZ JULCA, Zoraida Nery

Asesor(a)

Dr. ZEVALLOS CHOY, Edward Luis

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Huánuco, 26 de setiembre de 2022.



Dr. Edward L. Zevallos Choy
Director de la Unidad de Investigación

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Escuela Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Carrera Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Grado que otorga	-----
Título que otorga	LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	QUINCHO LEON, GUISELA SECIA						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 976100480
Nro. de Documento:	70943217				Correo Electrónico:	giselasecia@gmail.com	

Apellidos y Nombres:	CESPEDES ARIAS, ROSALINDA THALIA						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 926041484
Nro. de Documento:	72149740				Correo Electrónico:	thaliacespedes17@gmail.com	

Apellidos y Nombres:	VELASQUEZ JULCA, ZORAIDA NERY						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:
Nro. de Documento:	72966821				Correo Electrónico:	velasquezjulca@outlook.com	

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO				
Apellidos y Nombres:	ZEVALLOS CHOY, EDWARD LUIS			ORCID ID:	https://orcid.org/0000-0003-0393-4311		
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento: 22513953

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	VALDIVIESO ECHEVARRIA, AMANCIO RODOLFO
Secretario:	ROMERO VELA, JORGE ERNESTO
Vocal:	RASMUZZEN SANTAMARÍA, ROCIO VERÓNICA
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	ROJAS MATOS, JUAN CARLOS

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
LA RESILIENCIA Y EL TELETRABAJO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - 2020.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

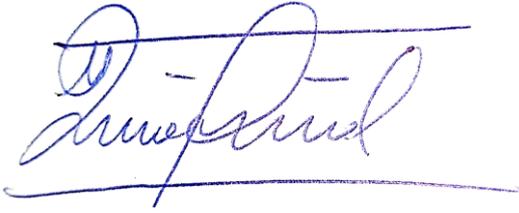
6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				2022		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	RESILIENCIA	TELETRABAJO	TRABAJADORES			
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto Con Periodo de Embargo (*)	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*) Fecha de Fin de Embargo:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> X			
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

		
Firma:		
Apellidos y Nombres:	QUINCHO LEON, GUISELA SECIA	
DNI:	70943217	
		
Firma:		
Apellidos y Nombres:	CESPEDAS ARIAS, ROSALINDA THALIA	
DNI:	72149740	
		
Firma:		
Apellidos y Nombres:	VELASQUEZ JULCA, ZORAIDA NERY	
DNI:	72966821	
Fecha: 12/10/2022		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.