



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Resiliencia y uso de tecnologías de información y comunicación en  
trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Talledo Chacon, Mercy Cassandra ([orcid.org/0000-0002-5557-199X](https://orcid.org/0000-0002-5557-199X))

**ASESOR:**

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo ([orcid.org/0000-0001-9032-7821](https://orcid.org/0000-0001-9032-7821))

**CO-ASESOR:**

Mg. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reformas y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A mi querida familia, que constituye la fuerza y razón que me impulsa a seguir adelante, para hacer realidad mis objetivos trazados; sobre todo a la persona más luchadora y fuerte que puedo conocer: yo.

Mercy Cassandra

## AGRADECIMIENTO

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo, sin usted y sus virtudes, sin su paciencia, consejos y constancia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus orientaciones.

A mi familia y mi pareja, quienes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles, durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Les dedico este logro como una meta más conquistada. Orgullosa de tenerlos como mi familia y que estén a mi lado en este momento tan importante.

La autora

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación:.....	16
3.2 Variables y operacionalización: .....	16
3.3 Población, muestra y muestreo: .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	17
3.5 Procedimientos:.....	17
3.6 Método de análisis de datos: .....	18
3.7 Aspectos éticos: .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS.....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Nivel de resiliencia de los trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023.....	19
<b>Tabla 2:</b> Nivel de uso de TIC de los trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023 .....	19
<b>Tabla 3:</b> Pruebas de normalidad .....	20
<b>Tabla 4</b> Relación entre las dimensiones de la variable resiliencia y TIC en una Municipalidad de Lamas .....	21
<b>Tabla 5:</b> Relación entre resiliencia y TIC en trabajadores de una Municipalidad de Lamas .....	22

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la resiliencia y el uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023. Con respecto a su metodología es una investigación de tipo básica, diseño no experimental correlacional, conformada por una población de 28 trabajadores de una Municipalidad de Lamas, cuya muestra fue censal; la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que el nivel de la resiliencia es bajo 35.71%, medio 21.43% y alto 42.86%; el nivel de uso de las TICS es medio 53.57%, alto 25% y bajo 21.43%. Sí existe relación significativa en las dimensiones de las variables resiliencia y tecnologías de información y comunicación; el valor de significación Sig < 0.01, la correlación existente entre la dimensión autoestima y las TICS es positiva alta  $S_p = 0.713$ . La correlación entre las dimensiones sentido de propósito, optimismo, flexibilidad y adaptabilidad y perseverancia con la variable TIC es positiva moderada  $S_p = 0.629, 0.595, 0.578$  y  $0.501$ . Se concluye que, sí existe relación significativa entre las variables resiliencia y tics, el valor de significación Sig < 0.01 y la correlación es positiva alta  $S_p = 0.662$  y la dependencia entre variables es del 43.82%, es decir las TIC tiene esa dependencia de la resiliencia.

**Palabras clave:** Resiliencia, tecnologías de información y comunicación, redes de comunicación, flexibilidad y adaptabilidad

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between resilience and the use of information and communication technologies in workers of a municipality of Lamas, 2023. Regarding its methodology, it is a basic research, non-experimental correlational design, conformed by a population of 28 workers of a Municipality of Lamas, whose sample was a census; the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results were: The level of resilience is low 35.71%, medium 21.43% and high 42.86%. The level of use of tics is medium 53.57%, high 25% and low 21.43%. If there is a significant relationship in the dimensions of the variables resilience and information and communication technologies, the significance value  $\text{Sig} < 0.01$ , the correlation between the dimension self-esteem and ICTs is high positive  $\text{Sp} = 0.713$ , the correlation between the dimensions sense of purpose, optimism, flexibility and adaptability and perseverance with the variable ICTs is positive moderate  $\text{SP} = 0.629, 0.595, 0.578$  and  $0.501$ . Conclusion: If there is a significant relationship between the variables resilience and tics, the significance value  $\text{Sig} < 0.01$  and the correlation is high positive  $\text{Sp} = 0.662$  and the dependence between variables is 43.82%, i.e. Tics has this dependence on resilience.

**Keywords:** Resilience, information and communication technologies, communication networks, flexibility and adaptability.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el mundo vive una incertidumbre que ha sido provocada por los cambios paradigmáticos y las crisis económicas, sanitarias y sociales; es allí donde la resiliencia toma protagonismo. Los sucesos actuales como la pandemia / Covid-19, las guerras, el surgimiento de nuevas tecnologías, nuevos conceptos como e-bussines, e-amil, e-commerce, e-gobierno, e-servicios, la evolución del internet; entre otros, han obligado a que se cambien muchas formas de hacer y afrontar las cosas. Esto por historia, hizo que el gobierno de Inglaterra, después de la segunda guerra mundial acuñe el término keep calm and carry on (mantén la calma y sigue adelante). En esta oportunidad Alemania a petición de sus ciudadanos trabajan en la resiliencia para afrontar a la constante transformación que se produce a nivel mundial. (Iberdrola, 2022)

Seguidamente, el Informe de Prospectiva Estratégica 2021 reafirma la importancia de monitorear la resiliencia y la contribución de los tableros de resiliencia para medir el bienestar con un enfoque integrado. Además, ayudan a evaluar el impacto de la estrategia de recuperación y resiliencia de Europa, incluso frente a otros países clave fuera de la UE. En la primavera de 2022, los tableros se actualizaron y alinearon con los indicadores del Semestre Europeo. Varios informes de países incluyen tableros para complementar y reforzar la narrativa existente, y también incorporan nuevos elementos interdimensionales a la evaluación general. Los paneles se mantendrán actualizados a medida que haya nuevos datos disponibles. La lista de indicadores también podría revisarse a medida que se disponga de nuevos indicadores. (Comisión Europea, 2022)

De igual forma, hay tres ciudades (América Latina y el Caribe), que han tomado la delantera y han sido reconocidas como Nodos de Resiliencia. Estas ciudades son Medellín, Campinas y Ciudad de México. Esta iniciativa parte del programa Desarrollando Ciudades Resilientes 2030 y se han convertido en nodos de resiliencia por su deber, sus políticas progresistas, por lo cual serán nodos de resiliencia por los próximos 3 años. Estos nodos de resiliencia están conformados por municipios u otras entidades locales que han demostrado su compromiso frente a los cambios que se suscitan en la actualidad. (UNDRR, 2022).

En el Perú, la resiliencia hacia los cambios paradigmáticos es aún muy débil sobre todo en la adopción de las TIC, para automatizar los procesos que realizan en sus organizaciones, esto aunado a la gran brecha digital respecto a otras regiones del mundo. Si a esto agregamos la diferencia entre las brechas digitales de la población urbana y rural, que llegan a diferenciarse hasta en un 40%. Esto ha fomentado que las personas que laboran en diferentes entidades sobre todo del Estado peruano y del área rural se resistan a los cambios tecnológicos que se necesitan implementar en sus organizaciones. (Boggio, 2022)

También, un estudio reciente en el Perú revela que el 79% de empresas que lideran en la región tiene problemas para cubrir sus vacantes digitales. El SARS-CoV-2 (Covid-19) aceleró la transformación digital y las entidades estatales no han sido ajenas a este proceso. Son cada vez más las entidades estatales que necesitan trabajadores con competencias digitales y los mismos no se encuentran preparados para suplir esta demanda. Incluso las empresas líderes que están más adaptadas a las TIC, uno de cada tres trabajadores no cumple con las competencias digitales que se les exige. Además, un estudio realizado por el BID revela que ocho de cada diez empresas encuentran dificultades para cubrir dichos puestos por ausencia o limitadas competencias digitales. (GrupoRPP, 2022)

Ahora, en la provincia de Lamas y sus municipalidades no es ajena a la resiliencia que muestran sus trabajadores frente al uso de las TIC porque están en su zona de confort manejando sistemas manuales o archivos Excel para realizar sus trabajos. Es por ello, que se pretende realizar un estudio de la resiliencia y las TIC, para luego establecer políticas de mejora continua y de esta manera acortar brechas digitales con otras entidades del estado.

El presente estudio está alineado con los objetivos de desarrollo sostenible 8 y 9 los cuales contribuyen a ayudar a las personas a lidiar con situaciones adversas, proteger los empleos y mejorar con soluciones duraderas en la innovación de procesos mediante la tecnología respectivamente.

Frente a la presente situación en estudio, se formula el problema de Investigación: ¿Cuál es la relación entre la resiliencia y uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas?

Además, se formuló los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la resiliencia? ¿Cuál es el nivel del uso de TIC? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y uso de TIC?

Esta investigación, se justifica de forma **teórica** porque ayudará a potenciar conocimientos sobre la resiliencia y el uso de TIC, para mejorar las prestaciones de servicios y actividades internas de la municipalidad, esto permitirá avanzar con el conocimiento en la línea de investigación elegida. También se justifica de forma **Práctica** porque al analizar otros escenarios en las actividades internas y externas de una municipalidad de Lamas, la descripción y asociación de sus variables y dimensiones, permitirá optimizar y focalizar las mejoras respecto a la resiliencia por parte del personal de una municipalidad de Lamas. Se justifica en lo **social** porque los resultados obtenidos permitirán identificar las debilidades del personal que labora en la municipalidad, para luego mejorarlas en bien de cada uno de los pobladores, que esperan tener un servicio y atención mejorada.

Como parte del **objetivo general** tenemos: Determinar cuál es la relación entre la resiliencia y el uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023. Los **objetivos específicos** tenemos los siguientes: Determinar cuál es el nivel de la resiliencia. Determinar cuál es el nivel del uso de TIC. Determinar cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y uso de TIC.

La **hipótesis general** planteada para la siguiente investigación expresa lo siguiente: Existe relación característica entre la resiliencia y el uso de TIC en trabajadores de una Municipalidad de Lamas. Las siguientes **hipótesis específicas** son: Existe relación característica en el nivel de resiliencia. Existe relación característica en el nivel del uso de TIC. Existe relación entre las dimensiones de la Resiliencia y uso de TIC.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes que se han considerado en la presente investigación son los siguientes:

En el ámbito internacional tenemos a Bolaños et al. (2021) el propósito del estudio fue examinar las experiencias vividas por un grupo de profesionales sordos altamente exitosos durante su formación universitaria. El método utilizado en esta investigación fue cualitativo y se enfocó en analizar críticamente las situaciones de vida a través de un enfoque histórico-hermenéutico, utilizando cartografías sociales y entrevistas en profundidad. Los resultados revelaron una variedad de experiencias adversas relacionadas con la interacción entre sordos y profesores, a menudo debido a la intervención de las instituciones educativas. Los participantes enfatizaron sus fortalezas para superar los desafíos académicos en sus relatos y testimonios. En conclusión, el estudio demostró que la formación docente y las instituciones educativas carecen de comprensión de las dificultades de los alumnos sordos, lo que resulta en una falta de oportunidades educativas adecuadas para ellos.

Para, Barrón & Sánchez (2022), el objetivo del estudio fue encontrar teorías que proporcionen una explicación más sólida de la fortaleza organizacional, basándose en un análisis de la literatura. Se seleccionó una muestra final de 40 artículos empíricos y causales de Web of Science. Los resultados evidencian que los estudios en su mayoría se centraron en niveles individual y organizacional, y destacaron temas como recursos y capacidades, estructuras organizacionales y elementos cognitivos. Estos hallazgos tienen implicaciones prácticas para la gestión de las organizaciones, ya que subrayan la importancia de recursos estratégicos tangibles e intangibles.

De la misma forma, Castellano & Díaz (2020), sugiere como objetivo el describir la conexión existente entre las TICs y la Sociedad del Conocimiento. Se basó en las contribuciones: Aushay et al. (2019), Hernández et al. (2015), Pinillos et al. (2017), Mujica (2019), Rodríguez y Bernal (2019), Urueta (2019). La investigación tuvo un diseño documental y fue de tipo descriptiva. Utilizó la técnica del análisis de contenido, partiendo como base de una matriz de

dimensiones. Los resultados obtenidos, evidencian que las TIC son fundamentales en el contexto sociocultural.

También, Arras et al. (2021) en su investigación de la comparación de la percepción de competencias en TIC entre docentes y alumnos de dos universidades, realizó un enfoque de caso, siendo de tipo descriptivo, no experimental, aplicado y transversal. Mediante el coeficiente Alfa de Cronbach validó su encuesta como instrumento y su técnica de muestreo probabilístico. Concluyó que las entidades universitarias deben implementar procesos de aprendizaje que fomenten la conectividad mediante las TIC y la competencia en el trabajo colaborativo, lo que permitiría la colaboración del alumnado y profesores en la construcción del conocimiento de manera colaborativa.

Igualmente, Yáñez y Draguicevic (2021), planteó como objetivo la adopción de la tecnología basada en microprocesadores para los adultos mayores; pero hace referencia a los problemas que podrían tener en sus fases iniciales que puede causarles frustración cuando no comprenden el manejo del dispositivo. Obtiene como resultados que el uso de la tecnología se relaciona con el bienestar y mejora la calidad de vida de los adultos mayores, pero a la vez representa un reto económico, además de recursos sensoriales, motores y cognitivos. Concluye que, el involucramiento del adulto mayor en temas tecnológicos no solo ayuda a mejorar su bienestar, sino que permite que se reinventen.

Por otro lado, Ruiz y García (2019) proponen como objetivo el estudio de límites y potencialidades en el uso de las TIC en las tareas cotidianas del gobierno local de México, manifiestan que las TIC han dado origen al E-gobierno. Tiene como objetivo estudiar la incorporación y uso de las TICs en entidades estatales. Metodológicamente este estudio está dividido en dos partes: una investigación primaria experimental, cuya técnica fue el análisis de contenido cuantitativo, y la investigación secundaria que integra la información correspondiente al marco teórico. En los resultados se obtienen que destaca el campo de la información, entre los que destacan transparencia y acceso a la información y como factor negativo se encuentra que en temas de participación ciudadana hay un largo camino por recorrer y donde no se están aprovechando de buena manera las TIC.

También, Según Visozo (2019), en su estudio, tiene como objetivo realizar un análisis somero de la resiliencia, el optimismo, pesimismo y un conjunto de estrategias fundamentales para afrontar de manera efectiva el estrés. De acuerdo a sus resultados, se evidenció que existe diferencia significativa de género con respecto a las puntuaciones obtenidas en los instrumentos aplicados relacionados al optimismo, estrategias de afrontamiento y resiliencia. Otro de los hallazgos evidencia la relación entre resiliencia, optimismo y pesimismo, además de la relación entre resiliencia y gran parte de las estrategias de afrontamiento. Además, existe otro resultado importante que es la predicción de la resiliencia en función del optimismo y estrategias de afrontamiento. Se concluye que deben ser aplicados a programas de intervención.

Así mismo, Larico et al. (2020) propuso como objetivo el analizar la información referente a la resiliencia en los educadores por uso de tecnologías en tiempos del COVID-19. Realizó la revisión de 15 artículos de literatura publicadas en países iberoamericanos de esa forma saber cómo en estos tiempos COVID-19 los docentes están desarrollando la resiliencia. Se obtuvo como resultado que la resiliencia proviene de una habilidad personal siendo este fundamental para adaptarse al cambio y a la capacidad de adquirir nuevas y mejores oportunidades de aprendizaje, revelando en los educadores la deficiencia de esta habilidad. Se concluye que esta situación mundial del COVID-19 ha sido difícil para ellos, pero para los que han logrado adquirir la resiliencia han logrado vencer estas situaciones inesperadas. Es decir, la habilidad de la resiliencia es parte fundamental en las personas y en los docentes en este caso es por ello que los docentes siempre deben contar con un comportamiento positivo para con sus estudiantes.

Por consiguiente, Castagnola et al. (2021) manifiesta que, actualmente, en esta crisis sanitaria por Covid-19, el cual representa un reto para la medicina y un cambio de paradigma en nuestras vidas, se tiene que descubrir nuevas formas de llevar el duelo porque por la pandemia está prohibido hacerlo como se suele hacer, respetando las costumbres y tradiciones. Estos duelos representan el dolor, el caos, la depresión, para el cual es necesario desde todo punto de vista la resiliencia, la cual ayudará a superar con el tiempo estos malos momentos.

Esta investigación tiene un diseño mixto, de tipo exploratoria y descriptiva, donde se utilizó un muestreo aleatorio simple, en función de la predisposición que mostraron los 261 encuestados, que tienen edades entre 20 y 60 años. Como conclusión se puede decir que la resiliencia posterior a la pandemia es predecible en los individuos que formaron parte de la muestra y que se encuentran en estado de depresión y ansiedad.

Asimismo, Campos & Jordán, (2018), determinó la existencia de relación entre el rendimiento escolar y el nivel de resiliencia de los estudiantes de cuarto y quinto grado de educación secundaria correspondiente al colegio "Horacio Zevallos Gámez" como uno de sus objetivos. Para ello, se utilizó un estudio con alcance correlacional con un diseño descriptivo e hipotético. Sus resultados demostraron que no hay una relación positiva y relevante entre el rendimiento escolar y el nivel de resiliencia.

También, Alvarez et al. (2021), afirman que la resiliencia y las competencias en el ámbito digital son destrezas o capacidades necesarias para la humanización de la tecnología además de ser el principal soporte para la integración de los ciudadanos a la era digital. En el segmento educativo, específicamente en los docentes, sirven para dar soporte a la enseñanza aprendizaje virtual. Esta investigación tiene como objetivo la revisión de los fundamentos relacionados a la resiliencia y las competencias en el ámbito digital. La metodología utilizada para esta investigación fue de tipo narrativa de literatura, mediante la revisión minuciosa de 101 artículos, de los cuales se extrajeron para su compilación 49 artículos científicos, bajo los criterios de literatura teórica, sistemática y empírica. Como resultados se obtienen que las competencias digitales tienden al conectivismo como constructo del segmento digital, en la cual se asume que los docentes comprenden y ponen en práctica el uso las TIC para construir sus procesos formativos. Por otro lado, los docentes establecen como competencias la teoría humanista y ecologista, para de esta manera superar sus debilidades e incrementar sus habilidades digitales.

Así también, Medina & Sánchez (2021), tuvieron como objetivo realizar un análisis para la obtención de la licenciatura en educación en una facultad de una universidad de Huacho. El enfoque metodológico utilizado fue un análisis básico, tipo descriptivo, expresivo, correlacional, no experimental; su hipótesis

establecida fue "Los riesgos sociales de Internet están relacionados con la capacidad de adaptación de los estudiantes de la escuela C.E. Julio C. Tello de Hualmay". Su resultado mostró una correlación significativa entre los riesgos sociales de Internet y la capacidad de adaptación de los estudiantes, con una magnitud buena. Estos hallazgos sugieren la necesidad de considerar medidas de intervención para promover habilidades de resiliencia en estudiantes en relación con el uso de Internet.

Respecto a la variable resiliencia: se define como la habilidad de recuperarse rápidamente de desafíos o dificultades, así como la capacidad de perseverar y enfrentar obstáculos con el objetivo de superarlos, (Immink, 2018). En otra definición Fundación Rafa Nadal (2020) se tiene que "La resiliencia es la capacidad de salir reforzado de una experiencia adversa, aprender de ella y mejorar". Por otro lado, Vaquero Tió (2013) define a la resiliencia desde un enfoque de las ciencias sociales como la capacidad de personas o grupos de ellas para resistir frente a hechos adversos y estresantes, que afectan su integridad.

Según Rutter (1999, p.119), define a la resiliencia como "la resistencia relativa delante de experiencias y situaciones de riesgo psicosocial". Estos procesos se encuentran relacionados de manera estrecha, con las habilidades, características, cualidades y capacidades de las personas. Para, García & Gutiérrez (2014) la resiliencia es la capacidad que tienen las personas para tomar con tranquilidad situaciones complicadas y tratar de sobreponerse a su impacto, es decir, una cualidad de los humanos para levantarse ante situaciones complicadas, aceptarlas como tales y tratar de sobreponerse. Por ello, el término tiene su origen en el latín "resilio, resilire", cuyo significado es saltar hacia atrás.

Responder ante los cambios paradigmáticos, siempre genera fricciones en las organizaciones, fundamentalmente por tratarse de reformular los procesos y nuevos enfoques de inversión. Para poder adaptarse a estos cambios es fundamental favorecer la resiliencia en el campo laboral. La resiliencia en síntesis tiene que ver con la capacidad de adaptación a los cambios, con el fin de salir victoriosos en un campo que a veces se torna complejo. Actualmente, promover la sostenibilidad en las organizaciones estatales como una

municipalidad, tiene dependencia de la puesta en función de un conjunto de medidas desde el plano estratégico, táctico y operativo. Estos cambios se dan como consecuencia de la globalización y los nuevos paradigmas sociales, económicos, culturales, entre otros, orientados hacia las TIC.

Estos cambios generan una atmósfera de inseguridad e inestabilidad, y es allí donde la mayoría de las organizaciones tienden a manifestar diferentes posturas en función de sus principales perspectivas, innovando y desarrollando resiliencia empresarial, en cambio otras empresas u organizaciones se resisten y se estancan en el pasado. Queda entonces claro que los cambios se encuentran vinculados a la cultura organizacional. Bajo esta tendencia las entidades que fomentan sentido crítico de sus trabajadores y autonomía tienden a adoptar las TIC como plataforma base de los cambios. (Solivellas, 2022). Los trabajadores pueden ir adquiriendo habilidades para ser más fuertes y flexibles a la vez, de este modo contarán con las capacidades de adaptación a los cambios de forma efectiva. Porque las personas resilientes tienen las siguientes características: son netamente realistas, centradas en la actualidad, saben controlar sus emociones, son básicamente comunicativas, se expresan con facilidad, demuestran flexibilidad, y tienen mucha paciencia. (Solivellas, 2022) En esta investigación se demuestra que es necesario y fundamental solucionar problemas de nuestro mundo, relacionados con el desempeño laboral y su afección por la resiliencia de sus trabajadores, utilizando nuevos paradigmas y las TIC, que son necesarios en las instituciones públicas y privadas, dado que permite identificar las debilidades, oportunidades y amenazas causadas por la resiliencia por parte de las personas que laboran en una entidad municipal de la provincia de Lamas.

Este tipo de problemas que de una u otra manera afectan el desempeño de los trabajadores en las organizaciones estatales, generan una constante preocupación para el Estado peruano. Por ello, que de forma permanente emite decretos supremos y resoluciones ministeriales, que enmarcan el uso de las buenas prácticas y mejoras en los procesos gubernamentales, contribuyendo de manera positiva en la gobernanza. Tal es el caso del D.S. N° 103-2022-PCM, que establece las directivas para la modernización de la gestión pública proyectada al 2030, la R.M N° 248-2019-PCM, que establece las directivas para

el desarrollo de la ciencia, tecnología e innovación tecnológica. Es por ello que, para lograr la modernización, es necesario utilizar herramientas de vanguardia como lo son las TIC, que contribuirán en gran medida al cumplimiento de los decretos supremos y resoluciones ministeriales en mención.

Para una definición más estricta de la variable resiliencia, se han considerado un conjunto de dimensiones las cuales son:

El sentido de propósito, el cual se refiere a tener una comprensión clara y significativa de los objetivos, valores y dirección en la vida. Es la sensación de tener un propósito más grande que uno mismo, que proporciona un sentido de significado y dirección en las acciones y decisiones que tomamos. El sentido de propósito implica tener metas y aspiraciones personales que están alineadas con nuestros valores y contribuyen al bienestar propio y de los demás. Proporciona un sentido de dirección y motivación, y puede brindar una sensación de satisfacción y realización en la vida. (Crehana, 2022)

La autoestima se refiere a la valoración, percepción y evaluación que una persona tiene de sí misma. Es la apreciación subjetiva y emocional que una persona tiene sobre su propio valor, competencias, habilidades y características personales. La autoestima influye en la forma en que nos percibimos, nos relacionamos con los demás y afrontamos los desafíos de la vida. Una autoestima saludable implica tener una actitud positiva hacia uno mismo, confianza en las propias capacidades y una aceptación y respeto por la propia identidad. (Simonetta, 2021)

La autoeficacia es un concepto psicológico desarrollado por Albert Bandura que se refiere a la creencia de una persona en su capacidad para llevar a cabo con éxito una tarea específica o alcanzar un objetivo determinado. Se trata de la confianza que una persona tiene en sus propias habilidades, competencias y recursos para enfrentar y superar los desafíos que se le presentan en la vida. La autoeficacia influye en la forma en que una persona piensa, siente y se comporta. Cuando una persona tiene una alta autoeficacia, tiende a tener una actitud positiva hacia las tareas y desafíos, se siente más motivada para poner esfuerzo en su realización y tiende a perseverar frente a las dificultades. Por el contrario, cuando la autoeficacia es baja, es más probable que la persona se sienta insegura, desmotivada y tenga una mayor tendencia a evitar los desafíos

o abandonar fácilmente ante las dificultades. Desde un inicio, Bandura dio importancia significativa al autoaprendizaje, afirmando que aprendemos mediante modelos sociales y que el factor cognitivo y social siempre están presentes (Rodríguez & Cantero, 2020).

El optimismo es una disposición mental y emocional que se caracteriza por esperar y ver el lado positivo de las situaciones y eventos, incluso en medio de desafíos, dificultades o adversidades. Se trata de una actitud que se basa en la creencia de que las cosas tienen el potencial de mejorar y de que existen oportunidades para el crecimiento, la superación y el éxito. El optimismo implica tener una perspectiva favorable hacia el futuro y confiar en que se pueden alcanzar metas y objetivos. Las personas optimistas tienden a interpretar los acontecimientos de manera positiva, enfocándose en las soluciones en lugar de los problemas, y mantienen una actitud esperanzadora frente a las circunstancias adversas. (Londoño, 2019)

La flexibilidad se refiere a la capacidad de adaptarse y ajustarse a diferentes situaciones, cambios o demandas de manera fluida y eficiente. Es la capacidad de cambiar de enfoque, de responder de manera adecuada a circunstancias cambiantes y de ser abierto a nuevas ideas y perspectivas. En el ámbito laboral, la flexibilidad es cada vez más valorada, ya que las organizaciones enfrentan constantes cambios y adaptaciones. Los empleados flexibles pueden adaptarse a nuevas tareas, roles y responsabilidades, trabajar eficientemente en equipos diversos y responder rápidamente a los cambios del entorno laboral. Es fundamental mantener una perspectiva flexible hacia el trabajo y estar atentos al fenómeno del ciberloafing (ciberpereza) durante el horario laboral. Es normal que, en ciertos momentos, los empleados se sientan tentados a navegar en redes sociales y visitar páginas no relacionadas directamente con sus tareas. Por lo tanto, resulta lógico proponer el establecimiento de metas específicas a cumplir en periodos de tiempo determinados como una estrategia para aumentar la productividad. (Vilcarromero et al., 2022)

La perseverancia se refiere a la cualidad de mantenerse firme y persistir en la búsqueda de un objetivo o la realización de una tarea a pesar de los desafíos, obstáculos, fracasos o reveses que puedan surgir en el camino. Implica una

actitud de determinación, paciencia y resistencia para superar las dificultades y continuar avanzando hacia el logro de lo que se desea. Es importante destacar que la perseverancia no implica persistir en algo sin tener en cuenta el feedback o la realidad. Es fundamental evaluar y ajustar el enfoque según sea necesario, aprender de los errores y adaptarse a las circunstancias cambiantes. La perseverancia implica mantener el objetivo en mente y estar dispuesto a hacer los esfuerzos necesarios para alcanzarlo, incluso cuando haya dificultades en el camino.

Schmidt et al. (2017), manifiestan que la perseverancia hace referencia al esfuerzo que despliega un individuo en su afán de persistir en la consecución de objetivos planteados en su vida, pero también tiene que ver con la consistencia en los intereses que el individuo posee al tratar de alcanzarlo (Barriopedro et al., 2018).

Respecto a la variable Tecnologías de información y comunicación (TICs), es importante comenzar definiendo las TIC. Son herramientas que posibilitan la comunicación y la interacción en tiempo real a través de distancias, al mismo tiempo que permiten la creación de un entorno virtual dentro del espacio urbano (Orellana Martín, 2018), donde los componentes principales que contribuyen para que las TIC cumplan su rol, son los ordenadores. Es por ello que recurrimos en primer lugar a la conjetura de Wands (2006), quien afirma que los artistas de hoy, no conocen un mundo sin la presencia de ordenadores, y se dedican a crear arte con dichas herramientas digitales. Por otro lado, (Universidad Latina de Costa Rica, 2020), define a las TIC como los medios y dispositivos tecnológicos como computadoras, teléfonos y televisores, que se emplean en la gestión, procesamiento y distribución de información. Según Lev Manovich, “los ordenadores y el software no son únicamente tecnología, sino un medio”, que nos permite actuar y reflexionar de forma diferente. Manovich (2013, p.31), manifiesta que el ordenador es un metamedio, compuesto por medios existentes y otros por descubrir. Bolter y Grusin (2000), manifiestan que el ordenador es un medio o la propia obra y no una herramienta en sí. Pero también la tecnología tiene sus debilidades como lo son la obsolescencia y la relación con la sostenibilidad. (García y Gutiérrez, 2014)

Seguidamente, se mencionan un conjunto de tendencias tecnológicas que utilizan las TICs para agilizar sus procesos y darles ventaja competitiva y comparativa a las organizaciones y calidad de vida a sus ciudadanos:

Tecnologías digitales de seguimiento de proximidad. Es una tecnología de vigilancia que ha recibido mucha atención en varios países del mundo, que enfrentan la pandemia por Covid-19. Este seguimiento de proximidad mide la intensidad de señal entre dos teléfonos móviles adyacentes, de esta manera determina si estuvieron cerca sus dueños y el lugar donde se dio el suceso, de esta manera si a uno de ellos se les detecta el covid-19, se les puede comunicar al resto de personas que estuvieron cerca de manera automática y darles las instrucciones para las acciones que deben realizar. (Rabasco, 2020)

Solucionario tecnológico. Es un error que se comete en la era digital, porque se piensa que las TIC solucionan todo, desde crimen organizado, la obesidad o la contaminación. Debe quedar claro que las TIC no es la panacea y que no se piense que solo existen soluciones tecnológicas, pues también existen soluciones políticas, económicas, sociales, entre otras. (Rabasco, 2020)

Egosurfing. Se refiere a la búsqueda que se hace en los navegadores web sobre nosotros, para saber cuánta información activa y pasiva se encuentra compartida. Cada vez que marcamos un me gusta o publicamos algo en las redes sociales, estamos dejando huella sobre nuestra actividad, y a veces ni siquiera somos conscientes, pero que se necesita revisar de manera cotidiana para saber y tener control sobre nuestros datos e información que se publica en el internet. (GrupoRPP, 2022)

Tecnopolítica. Este concepto está en auge y se centra en la tecnología, la infraestructura y los sistemas tecnocientíficos, para el afianzamiento del poder económico y social. Este concepto incide en la importancia de las TIC en la era actual, y no específicamente en el ámbito técnico como se suele percibir. El proceso de digitalización ha crecido de manera exponencial, y más aún en tiempos de pandemia que ha obligado a la población a cambiar su forma de vida y de hacer las cosas, recurriendo a las TIC y convirtiéndose en un laboratorio tecnopolítico, donde se confrontan dos perspectivas opuestas, por un lado, el gobierno necesita información digital de sus ciudadanos para gestionar mejor su interacción mediante plataformas tecnológicas, y por otro

lado los ciudadanos, están preocupados porque cada vez sus datos personales y familiares están expuestos. (Rabasco, 2020)

Es necesario precisar sobre las dimensiones utilizada en esta variable, por lo que se definen las siguientes dimensiones:

La informática se refiere al estudio, desarrollo y aplicación de sistemas y procesos relacionados con la adquisición, almacenamiento, manipulación, transmisión y presentación de información utilizando tecnología informática. Es una disciplina que combina aspectos teóricos y prácticos para abordar problemas y desafíos en el procesamiento de información. La informática abarca una amplia gama de áreas, incluyendo la programación, la arquitectura de computadoras, los sistemas operativos, las redes de computadoras, la seguridad informática, la inteligencia artificial, la ingeniería de software, la visualización de datos, la interacción persona-computadora y muchas otras (Duque Méndez et al., 2020). Por otro lado Konrad Zuse, quien es uno de los precursores de la computación y la informática, define a la informática como la disciplina que se encarga de estudiar el procesamiento automático de la información mediante sistema computacionales y dispositivos electrónicos. (Bruderer, 2012)

Una red de comunicaciones es un sistema interconectado de dispositivos y medios de comunicación que permite el intercambio de información y la transmisión de datos entre distintos puntos. Estas redes facilitan la comunicación y la transferencia de datos entre usuarios, dispositivos y sistemas, independientemente de su ubicación geográfica. Una red de comunicaciones puede estar compuesta por una variedad de componentes, como computadoras, servidores, enrutadores, conmutadores, cables, enlaces inalámbricos y dispositivos de red. Estos componentes trabajan en conjunto para establecer una infraestructura que permita la transferencia confiable y segura de datos (Walrand & Parekh, 2018). Tradicionalmente, el enfoque principal de la arquitectura de redes se centraba en la operatividad. Sin embargo, en la actualidad, esta tarea ha evolucionado y ya no se limita únicamente a aspectos jerárquicos en la distribución del equipo, diseños modulares, resilientes y flexibles. Además, también es crucial cumplir con recomendaciones de seguridad. (Pacheco, 2022)

El software se refiere a los programas de computadora y los datos relacionados que proporcionan instrucciones y funciones para que una computadora o dispositivo electrónico realice tareas específicas. Es una parte intangible de un sistema informático y se distingue del hardware, que son los componentes físicos y tangibles de una computadora. El software tiene la ventaja de ser altamente adaptable y actualizable, lo cual permite su transferencia a través de medios como la memoria o internet. (Baldomero Martínez, 2020)

El hardware se refiere a los componentes físicos y tangibles de una computadora o dispositivo electrónico. Son las partes físicas y electromecánicas que componen el sistema informático y que pueden ser tocadas y manipuladas. El hardware trabaja en conjunto con el software para permitir el funcionamiento y la ejecución de tareas en una computadora. El hardware se fabrica y se ensambla utilizando componentes electrónicos, como circuitos integrados, transistores, cables y conectores. Su rendimiento, capacidad y funcionalidad están determinados por las especificaciones y características de los componentes individuales y cómo interactúan entre sí. (Griffey, 2017)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

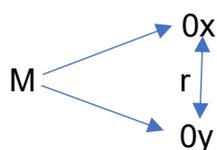
##### Tipo de investigación

Es de tipo básica, la presente investigación. Relat (2010), sostiene, una investigación básica “se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él”.

##### Diseño de investigación

Este estudio, tendrá un diseño no experimental. Hernández & Mendoza (2018), realizan una definición del diseño no experimental: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

El esquema se representa de la siguiente forma:



##### Dónde:

**M:** Representa la muestra de estudio

**O<sub>x</sub>:** Resiliencia

**O<sub>y</sub>:** Tecnologías de información y comunicación

#### 3.2 Variables y operacionalización:

En el Anexo 1 se adjunta la operacionalización de las variables.

#### 3.3 Población, muestra y muestreo:

##### Población

La población estuvo conformada por 28 trabajadores de la entidad municipal.

##### Criterios de selección

- **Criterio de inclusión**

Cada uno de ellos (trabajadores), de forma voluntaria aceptó participar en esta investigación.

- **Criterio de exclusión**

Trabajadores que por alguna razón o motivación no desearon participar en esta investigación.

### **Muestra**

Estuvo conformada por 28 trabajadores de la entidad municipal.

### **Muestreo**

El muestreo no probabilístico intencionado fue la técnica de muestreo utilizada, de acuerdo a la disposición a participar de la investigadora y elegido por la misma.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

### **Técnica**

Para la presente investigación se utilizó la encuesta.

### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó es el cuestionario.

### **Validez**

La validación se realizó por medio del juicio de expertos, donde participan 5 profesionales especialistas en el tema de investigación. (Anexo 6)

### **Confiabilidad**

Se utilizó una prueba piloto conformada por 10 trabajadores de una municipalidad distrital de Lamas. Luego se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad, esperando obtener un resultado mayor a 0.7. (Anexo 8)

## **3.5 Procedimientos:**

Mediante documento se gestionó la autorización al alcalde de la entidad municipal. Después de su registro y aceptación, se encuestó a los trabajadores, seleccionados para la muestra. Concluida la recolección de datos, la información fue digitalizada y analizada mediante el software estadístico SPSS en su versión 26. (Anexo 9)

### **3.6 Método de análisis de datos:**

Por ser una investigación cuantitativa, en nuestro análisis de datos, se recurrió a la estadística descriptiva, en la elaboración de tablas de distribución de frecuencias. Además, la estadística inferencial, para probar la hipótesis general e hipótesis específicas.

### **3.7 Aspectos éticos:**

Se garantizará la confidencialidad de los datos y la identidad de los trabajadores municipales, que participan en la investigación. Dichos datos serán manejados únicamente por la investigadora autora del estudio. Para ello se proporcionó una ficha de información y un formulario de consentimiento por escrito junto con las encuestas, con el fin de respetar la privacidad y el anonimato de los elementos seleccionados para la muestra, quienes participaron voluntariamente en el estudio. Se siguieron las normas éticas nacionales e internacionales, como el Código Ético y la Declaración de Helsinki, y se cumplieron las leyes de confidencialidad de datos durante la investigación. (WMA, 2017)

#### IV. RESULTADOS

##### Estadísticas descriptivas

**Tabla 1**

*Nivel de resiliencia de los trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023*

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[ 15 - 38 ]	10	35.71%
Medio	[ 39 - 56 ]	6	21.43%
Alto	[ 57 - 75 ]	12	42.86%
Total		28	100.00%

**Fuente:** Elaboración propia

##### **Interpretación:**

De los 28 trabajadores de la municipalidad que fueron encuestados, el nivel de la resiliencia es bajo 35.71%, medio 21.43% y alto 42.86%. De acuerdo a las dimensiones (ver anexos), se afirma que los trabajadores no tienen metas claras en el trabajo, no practican valores en el trabajo, no se motivan al superar situaciones adversas, no cree en sus capacidades, no creen que puedan adaptarse a los cambios en la organización, no creen que puedan mejorar lo que hace, no se caracterizan por tener buena actitud, en situaciones difíciles no tienen esperanzas, ni buscan oportunidades de aprendizaje, no se adaptan a los cambio con facilidad, no les gusta experimentar nuevas formas de trabajo, no buscan soluciones creativas en situaciones adversas, no se rinden fácilmente, los contratiempos y obstáculos no los amilanan, no descansan hasta lograr sus objetivos.

**Tabla 2**

*Nivel de uso de TIC de los trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023*

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[ 15 - 38 ]	6	21.43%
Medio	[ 39 - 56 ]	15	53.57%
Alto	[ 57 - 75 ]	7	25.00%
Total		28	100.00%

**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

De los 28 trabajadores de la municipalidad que fueron encuestados, el nivel de uso de las TIC 53.57% nivel medio, 25% nivel alto y 21.43%, nivel bajo de uso de TIC. De acuerdo a las dimensiones (ver anexos), se afirma que los trabajadores califican como nunca, casi nunca y a veces a lo siguiente: Realizo actividades de entrada de datos al sistema informático, realizó actividades de procesamiento de datos mediante TIC, realizo actividades de almacenamiento de datos mediante TIC. Realizo actividades de salida de datos del sistema informático. Comparto información en red. Configuro equipos para ser compartidos en la red. Configuro una dirección IP y/o red WiFi. Utilizo software para procesar datos. Utilizo software para almacenar datos. Utilizo algún software para realizar actividades específicas en la organización. Utilizo plataformas de la nube. Conozco los dispositivos de entrada en una PC. Identifico cuáles son los dispositivos de procesamiento en una PC. Identifico cuáles son los dispositivos de almacenamiento en una PC. Conozco los dispositivos de salida en una PC.

### Prueba de normalidad

- Hipótesis de normalidad de la variable resiliencia:

**H<sub>0</sub>:** Los datos de la variable resiliencia tienen distribución normal

**H<sub>1</sub>:** Los datos de la variable resiliencia no tienen distribución normal

**Tabla 3**

#### *Pruebas de normalidad*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Resiliencia	,320	28	,000	,749	28	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

Sig < 0.05. Entonces se rechaza la hipótesis de normalidad nula. Por lo tanto, los datos de la variable resiliencia no tienen distribución normal; por lo que

se utilizara el RHO de Spearman para establecer las relaciones de las variables.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la variable resiliencia y TIC en una Municipalidad de Lamas*

		Tecnologías de información y comunicación (TIC)	
Rho de Spearman	Sentido de Propósito	Coefficiente de correlación	,629**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	28
	Autoestima y autoeficiencia	Coefficiente de correlación	,713**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	28
	Optimismo	Coefficiente de correlación	,595**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	28
	Flexibilidad y Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	,578**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	28
	Perseverancia	Coefficiente de correlación	,501**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	28

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

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 4 si existe relación significativa en las dimensiones de las variables resiliencia y tecnologías de información y comunicación TIC. El valor de significación Sig < 0.01, la correlacion existente entre la dimensión autoestima y las

TIC es positiva alta  $Sp= 0.713$ . La correlación entre las dimensiones sentido de propósito, optimismo, flexibilidad y adaptabilidad y perseverancia con la variable TICS es positiva moderada  $SP= 0.629, 0.595, 0.578$  y  $0.501$ .

**Tabla 5**

*Relación entre resiliencia y TIC en trabajadores de una Municipalidad de Lamas*

<b>Correlaciones</b>				
			Resiliencia	TIC
Rho de Spearman	Resiliencia	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	TIC	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Si existe relación significativa entre las variables resiliencia y tics, el valor de significación  $Sig < 0.01$  y la correlación es positiva alta  $Sp= 0.662$  y la dependencia entre variables es del 43.82%, es decir, las Tics tiene esa dependencia de la resiliencia.

## V. **DISCUSIÓN**

De acuerdo con los hallazgos encontrados, se ha obtenido una significación bilateral entre 0 y 0.007, demostrando ello con un 95% de confianza que existe relación entre la resiliencia y el uso de TICs en trabajadores de una Municipalidad de Lamas; además de una relación consistente entre las dimensiones: sentido de propósito, autoestima y autoeficacia, optimismo, flexibilidad y adaptabilidad, perseverancia y las TIC. Respecto a los hallazgos de la variable resiliencia, se tiene que el 57.14%, presentan un nivel bajo de resiliencia, y el 42.86% presentan un nivel alto de resiliencia. Estos resultados muestran una polaridad respecto a la variable resiliencia con una mayor prevalencia de resiliencia baja en sus trabajadores, lo cual constituye una clara evidencia para mejorar en este tipo de habilidades blandas. De acuerdo a las dimensiones, se afirma que los trabajadores en su mayoría no tienen metas claras en el trabajo, no practican valores en el trabajo, no se motivan al superar situaciones adversas, no creen en sus capacidades, no creen que puedan adaptarse a los cambios en la organización, no creen que puedan mejorar lo que hace, no se caracterizan por tener buena actitud, en situaciones difíciles no tienen esperanzas, ni buscan oportunidades de aprendizaje, no se adaptan a los cambio con facilidad, no les gusta experimentar nuevas formas de trabajo, no buscan soluciones creativas en situaciones adversas, no se rinden fácilmente, los contratiempos y obstáculos no los amilanan, no descansan hasta lograr sus objetivos.

Utilizando las teorías como base para la discusión dado que se va a evaluar y comprender el significado y las implicaciones de los hallazgos, según la variable resiliencia, se define como la habilidad de recuperarse rápidamente de desafíos o dificultades, así como la capacidad de perseverar y enfrentar obstáculos con el objetivo de superarlos (Immink, 2018). Por otro lado, Vaquero Tió (2013) define a la resiliencia desde un enfoque de las ciencias sociales como la capacidad de personas o grupos de ellas para resistir frente a hechos adversos y estresantes, que afectan su integridad. Según Rutter (1999, p.119), define a la resiliencia como “la resistencia relativa delante de experiencias y situaciones de riesgo psicosocial”. Estos procesos se encuentran relacionados de manera

estrecha, con las habilidades, características, cualidades y capacidades de las personas. Respecto a las teorías más resaltantes sobre resiliencia se destaca la teoría del modelo de compensación de riesgos y recursos. Este modelo destaca que la resiliencia se desarrolla a través de la interacción entre los riesgos y los recursos disponibles. Los recursos pueden ser personales o contextuales. Cuando los recursos superan los riesgos, se fortalece la resiliencia (Jorge Sánchez Henríquez & Viviana Calderón Calderón, 2013). También se tiene la teoría del desarrollo humano positivo, esta teoría propone que la resiliencia se relaciona con el desarrollo de fortalezas personales y virtudes que permiten a las personas prosperar y alcanzar su máximo potencial. Se centra en aspectos como la autodeterminación, el sentido de propósito, el optimismo, la capacidad de establecer metas y la capacidad de enfrentar desafíos.(García Lirios, 2019)

Respecto a la variable resiliencia, estos hallazgos coinciden con Bolaños Motta et al., cuyos resultados revelaron una variedad de experiencias adversas relacionadas con la interacción entre sordos y profesores, a menudo debido a la intervención de las instituciones educativas. Los participantes enfatizaron sus fortalezas para superar los desafíos académicos en sus relatos y testimonios. También existe coincidencias con Barrón Torres & Sánchez Limón, quienes obtuvieron como resultados que los estudios en su mayoría se centraron en niveles individual y organizacional, y destacaron temas como recursos y capacidades, estructuras organizacionales y elementos cognitivos. Estos hallazgos tienen implicaciones prácticas para la gestión de las organizaciones, ya que subrayan la importancia de recursos estratégicos tangibles e intangibles. Por su parte Visozo, 2019, en sus hallazgos evidencia la relación entre resiliencia, optimismo y pesimismo, además de la relación entre resiliencia y gran parte de las estrategias de afrontamiento. Además, existe otro resultado importante que es la predicción de la resiliencia en función del optimismo y estrategias de afrontamiento. Se concluye que deben ser aplicados a programas de intervención. Por otro lado (Castagnola et al., 2021), demostraron que se puede decir que la resiliencia posterior a la pandemia es predecible en los individuos que formaron parte de la muestra y que se encuentran en estado de depresión y ansiedad. Medina & Sánchez, (2021), evidencia una correlación

significativa entre los riesgos sociales de Internet y la capacidad de adaptación de los estudiantes, con una magnitud buena. Estos hallazgos sugieren la necesidad de considerar medidas de intervención para promover habilidades de resiliencia en estudiantes en relación con el uso de Internet. Pero existen autores con los que no existe coincidencias con sus investigaciones, entre las que tenemos a Larico et al. (2020), quienes obtuvieron como resultado que la resiliencia proviene de una habilidad personal siendo este fundamental para adaptarse al cambio y a la capacidad de adquirir nuevas y mejores oportunidades de aprendizaje, revelando en los educadores la deficiencia de esta habilidad. Se concluye que esta situación mundial del COVID-19 ha sido difícil para ellos, pero para los que han logrado adquirir la resiliencia han logrado vencer estas situaciones inesperadas. Es decir, la habilidad de la resiliencia es parte fundamental en las personas y en los docentes en este caso es por ello que los docentes siempre deben contar con un comportamiento positivo para con sus estudiantes. En este caso se podría decir que no existe coincidencia con los niveles de resiliencia, pero sí se coincide en la valoración que se realiza a dicha variable. Tampoco existe coincidencias con (Campos sobrino & Jordán Palomino, 2018), quienes obtuvieron como resultados que no hay una relación positiva y relevante entre el rendimiento escolar y el nivel de resiliencia.

Con respecto a la variable TIC, las cuales son herramientas que posibilitan la comunicación y la interacción en tiempo real a través de distancias, al mismo tiempo que permiten la creación de un entorno virtual dentro del espacio urbano (Orellana Martín, 2018), donde los componentes principales que contribuyen para que las TICs cumplan su rol, son los ordenadores. Por ello que recurrimos en primer lugar a la conjetura de Bruce Wands (2006), quien afirma que los artistas de hoy, no conocen un mundo sin la presencia de ordenadores, y se dedican a crear arte con dichas herramientas digitales. Por otro lado, la Universidad Latina de Costa Rica (2020), define a las TIC como los medios y dispositivos tecnológicos, como computadoras, teléfonos y televisores, que se emplean en la gestión, procesamiento y distribución de información. Una de las teorías más importantes es la teoría de la aceptación de la tecnología, esta teoría, desarrollada por Fred Davis y extendida por Venkatesh y Davis, se centra en la adopción y el uso de tecnologías en entornos organizativos. Propone que

la aceptación de la tecnología está influenciada por la percepción de utilidad y la facilidad de uso percibida. Factores adicionales como la presión social, la experiencia previa y las características individuales también se consideran en el modelo. (Fujihara et al., 2022)

Según los resultados estadísticos que le corresponde a la variable TIC, se tiene que el 71.43% presentan un nivel bajo, el 14.29% un nivel medio y el 14.29%, presentan un nivel alto de uso de TIC. Estos resultados evidencian que el personal que labora en la municipalidad tiene deficiencias respecto a conocimiento y utilización de las tecnologías informáticas, las se debe mejorar si realmente se quiere aminorar la brecha digital existente con otras entidades. De acuerdo a las dimensiones, se afirma que los trabajadores en su mayoría califican como nunca, a los siguientes ítems: realizo actividades de entrada de datos al sistema informático, realizo actividades de procesamiento de datos mediante TIC, realizo actividades de almacenamiento de datos mediante TIC, realizo actividades de salida de datos del sistema informático, comparto información en red, configuro equipos para ser compartidos en la red, configuro una dirección IP y/o red WiFi, utilizo software para procesar datos, utilizo software para almacenar datos, utilizo algún software para realizar actividades específicas en la organización, utilizo plataformas de la nube, conozco los dispositivos de entrada en una PC, identifico cuáles son los dispositivos de procesamiento en una PC, identifico cuáles son los dispositivos de almacenamiento en una PC, conozco los dispositivos de salida en una PC.

Estos resultados coinciden con Castellano & Díaz, quienes, en sus resultados obtenidos, evidencian que las TIC son fundamentales en el contexto sociocultural. Arras et al. (2021), quienes concluyeron que las entidades universitarias deben implementar procesos de aprendizaje que fomenten la conectividad mediante las TIC y la competencia en el trabajo colaborativo. También se tiene a Yáñez y Dragucevic, quienes obtienen como resultados que el uso de la tecnología se relaciona con el bienestar y mejora la calidad de vida de los adultos mayores, además de recursos sensoriales, motores y cognitivos. Concluye que el involucramiento del adulto mayor en temas tecnológicos no solo ayuda a mejorar su bienestar, sino que permite que se reinventen. También

existe coincidencias con Ruiz y García en sus resultados obtienen que destaca el campo de la información, entre los que destacan transparencia y acceso a la información y como factor negativo se encuentra que en temas de participación ciudadana hay un largo camino por recorrer y donde no se están aprovechando de buena manera las TIC. Alvarez et al. (2021), quienes obtienen como resultados que las competencias digitales tienden al conectivismo como constructo del segmento digital, en la cual se asume que los docentes comprenden y ponen en práctica el uso las TIC para construir sus procesos formativos.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Sí existe relación significativa entre las variables resiliencia y tics, el valor de significación  $\text{Sig} < 0.01$  y la correlación es positiva alta  $\text{Sp} = 0.662$  y la dependencia entre variables es del 43.82%, es decir, las TIC tienen esa dependencia de la resiliencia.
- 6.2 El nivel de la resiliencia es bajo 35.71%, medio 21.43% y alto 42.86%, se afirma que los trabajadores no tienen metas claras en el trabajo, no practican valores en el trabajo, no se motivan al superar situaciones adversas, no creen en sus capacidades, adaptarse a los cambios, no se caracterizan por tener buena actitud, en situaciones difíciles no tienen esperanzas, ni buscan oportunidades de aprendizaje, no se adaptan a los cambios con facilidad, no les gusta experimentar nuevas formas de trabajo, no buscan soluciones creativas en situaciones adversas.
- 6.3 El nivel de uso de las TIC es medio 53.57%, alto 25% y bajo 21.43%, los trabajadores califican como nunca, casi nunca y a veces a lo siguiente: que no realizan actividades de entrada de datos al sistema informático, procesamiento, almacenamiento y salida de datos mediante TIC, no comparten información en red, no se utiliza software para procesar datos.
- 6.4 Sí existe relación significativa en las dimensiones de las variables resiliencia y tecnologías de información y comunicación TICS el valor de significación  $\text{Sig} < 0.01$ , la correlación existente entre la dimensión autoestima y las TIC es positiva alta  $\text{Sp} = 0.713$ . La correlación entre las dimensiones sentido de propósito, optimismo, flexibilidad y adaptabilidad y perseverancia con la variable TIC es positiva moderada  $\text{SP} = 0.629, 0.595, 0.578$  y  $0.501$ .

## VII. RECOMENDACIONES

- Al alcalde de la Municipalidad, aprovechar los resultados de esta investigación y tomar acciones concretas para promover el uso de las TIC entre sus trabajadores, alineándolas con las dimensiones asociadas a la resiliencia. Esto no solo mejorará la eficiencia y productividad de los empleados, sino que también fortalecerá su capacidad de adaptarse y enfrentar los desafíos en un entorno laboral cada vez más digitalizado.
- Al jefe de Recursos Humanos, reconocer la importancia de la resiliencia en sus trabajadores y tomar acciones concretas para abordar la polaridad observada. Al invertir en el desarrollo de habilidades de resiliencia, la municipalidad promoverá un ambiente laboral más saludable y productivo, beneficiando, tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.
- Al Gerente Municipal, invierta en la actualización y adquisición de recursos informáticos adecuados. Esto puede incluir la mejora del equipamiento, la infraestructura de red y el software necesario para facilitar el uso eficiente de las TIC por parte de los empleados. Además, se recomienda brindar acceso a plataformas de aprendizaje en línea y capacitación en TIC, de manera que los trabajadores puedan adquirir y actualizar sus conocimientos de manera constante.

## REFERENCIAS

- Alvarez, J. H., Rodríguez Rojas, M., Romero Hermoza, R. M., Ledesma Pérez, F., & Cruz Montero, J. (2021). Competencias digitales y resiliencia: Una revisión teórica enfocada en el profesorado. *Apuntes Universitarios*, 11(4), 269–295. <https://doi.org/10.17162/au.v11i4.773>
- Arras, A. M., Bordas, J. L., Porras, D. A., & Gómez, J. I. (2021). Competencias en tecnologías de información y comunicación. Estudios de caso: Universidad Santo Tomás. *Formación Universitaria*, 14(1), 135-. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000100135>
- Baldomero Martínez, J. (2020). *Alfabetización digital e iniciación a la informática*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/110187/alfabetizacion-digital-e-iniciacion-a-la-informatica>
- Barrón, J. G., & Sánchez, M. L. (2022). Resiliencia organizacional: Una revisión teórica de literatura: Organizational resilience: A theoretical literature review. *Resiliência Organizacional: Uma revisão teórica da literatura.*, 38(163), 235–249. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4912>
- Boggio, N. (2022). *La brecha de la conectividad en el Perú*. <https://elperuano.pe/noticia/160292-la-brecha-de-la-conectividad-en-el-peru>
- Bolaños Motta, J. I., Elizabeth Casallas Forero, & Carlos Enrique Hoyos Diez. (2021). Adversidad y resiliencia. *Civilizar*, 21(41). <https://doi.org/10.22518/jour.ccsch/2021.2a03>
- Campos sobrino, M. A., & Jordán Palomino, J. A. (2018). *Resiliencia y rendimiento académico en escolares de 4to. Y 5to. De secundaria en sectores vulnerables del distrito de Pueblo Nuevo, Chíncha 2017* [Tesis, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/133/1/ARTURO%20JORDAN%20PALOMINO-RENDIMIENTO%20ACADEMICO%20EN%20ESCOLARES.pdf>

- Castagnola, C. G., Cotrina, J. C., & Aguinaga, D. (2021). La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1044>
- Castellano, N., & Díaz, B. (2020). Tecnologías de Información y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento. *Revista negotium*, 47, 5–12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7970853>
- Comisión Europea. (2022). *Cuadros de indicadores de resiliencia* [Text]. Comisión Europea - European Commission. [https://ec.europa.eu/info/strategy/strategic-planning/strategic-foresight/2020-strategic-foresight-report/resilience-dashboards\\_es](https://ec.europa.eu/info/strategy/strategic-planning/strategic-foresight/2020-strategic-foresight-report/resilience-dashboards_es)
- Crehana. (2022). *¿Qué es un propósito de vida? Cómo encontrarlo + Ejemplos*. <https://www.crehana.com>. <https://www.crehana.com/blog/trabajo-remoto/proposito-de-vida/>
- Duque Méndez, N. D., Rodríguez Marín, P. A., & Collazos, C. A. (2020). Informática en la Educación. *Tecno - Lógicas (Instituto Tecnológico Metropolitano)*, 23(47), I–II. <https://doi.org/10.22430/22565337.1569>
- Fujihara, R. K., Montezano, L., & Alfinito, S. (2022). Theories, models, and frameworks for the use and acceptance of information and communication technologies/ teorias, modelos e estruturas de uso e aceitacao de tecnologias de informacao e comunicacao/ teorias, modelos y marcos para el uso y aceptacion de las tecnologias de la informacion y la comunicacion. *Gestao & Tecnologia*, 22(3), 145-. <http://revistagt.emnuvens.com.br/get/article/view/2163>
- Fundación Rafa Nadal. (2020, agosto 14). *La resiliencia, capacidad clave para afrontar un mundo cada vez más cambiante*. La Vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/vida/junior-report/20200813/482803043400/junior-report-fundacion-rafa-nadal-resiliencia-covid-19.html>
- García, L., & Gutiérrez, V. (2014). *Resiliencia tecnológica*. Departamento de Ingeniería Audiovisual y Comunicaciones, Universidad Politécnica de Madrid, España. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/43117/1/219241-775131-2-PB.pdf>

- García Lirios, C. (2019). Dimensiones de la teoría del desarrollo humano Dimensions of human development theory. *Ehquidad*, 11, 27-54. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2019.0002>
- Griffey, J. (2017). Hardware. *Library Technology Reports*, 53(15), 23–29. <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA510481050&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=00242586&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7E5bff7c11&aty=open+web+entry>
- GrupoRPP. (2022a). *Qué es el “egosurfing” y por qué deberías practicarlo para proteger tu privacidad*. <https://rpp.pe/tecnologia/redes-sociales/que-es-el-egosurfing-y-por-que-deberias-practicarlo-para-proteger-tu-privacidad-noticia-1423471>
- GrupoRPP. (2022b, julio 27). *1 de cada 3 trabajadores peruanos no cuenta con las habilidades digitales que se requieren para sus puestos*. RPP. <https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/1-de-cada-3-trabajadores-peruanos-no-cuenta-con-las-habilidades-digitales-que-se-requieren-para-sus-puestos-noticia-1420787>
- Herbert Bruderer. (2012). *Konrad Zuse und die Schweiz: Wer hat den Computer erfunden?* De Gruyter Oldenbourg. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=757894&lang=es&site=ehost-live>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación—Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta* (9a ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/82354154/METODOLOGIA\\_SAMPIERI\\_2018-libre.pdf?1647698613=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA.pdf&Expires=1687892527&Signature=CHuhYkSAXZ5yxpNQj0fJiFp3VoCI6j5RxEtKbnjgUr4FxD4CtVCFIj82eqqwjSINZEMzueJ5qip949KeXInbU3w3pxKObyoEuElqlub7qbp5-mrSE56WqdfIW0M-iHdKWZp-dwaZ--97luHpGSn6qOHXM6IDP8JofNrUf3-4sv85kPX2G74gSMGRvuT5T-mkongLOjywGBJphlOhStN0EPtLPIhkipJGA5wnj7szytO3bl9oqIMPGv3To0tzl2](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/82354154/METODOLOGIA_SAMPIERI_2018-libre.pdf?1647698613=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=1687892527&Signature=CHuhYkSAXZ5yxpNQj0fJiFp3VoCI6j5RxEtKbnjgUr4FxD4CtVCFIj82eqqwjSINZEMzueJ5qip949KeXInbU3w3pxKObyoEuElqlub7qbp5-mrSE56WqdfIW0M-iHdKWZp-dwaZ--97luHpGSn6qOHXM6IDP8JofNrUf3-4sv85kPX2G74gSMGRvuT5T-mkongLOjywGBJphlOhStN0EPtLPIhkipJGA5wnj7szytO3bl9oqIMPGv3To0tzl2)

X5Nluxz06kMEQ4qVQUkUIr5GuWZqVaftacC62Y9JVNNp6yGnBG-  
L4EcZJ4ClebFrFTiS1ZF6VtD0CD6VzVA\_\_&Key-Pair-  
Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

- Iberdrola. (2022). *Resiliencia, la clave para afrontar el mundo post coronavirus*. Iberdrola. <https://www.iberdrola.com/talento/que-es-resiliencia-y-como-desarrollarla>
- Immink, R. (2018). *Resilience*. Oak Tree Press. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=6521686>
- Isabel Barriopedro, M., Quintana, I., & Miguel Ruiz, L. (2018). La perseverancia y pasión en la consecución de objetivos: Validación española de la Escala Grit de Duckworth: Perseverance and passion in achieving the objectives: Spanish Validation of the Duckworth's Grit Scale. *RICYDE. Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 14(54), 297–308. <https://doi.org/10.5232/ricyde2018.05401>
- Jorge Sánchez Henríquez & Viviana Calderón Calderón (2013). Audit of the planning and design stage of the compensation process. *Estudios gerenciales*, 29(127), 139-150. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.05.002>
- Larico, M., Rivera, J., & Zúñoga, Á. G. (2020). *Resiliencia en docentes por el uso de tecnología en tiempos de COVID-19* [Tesis, Universidad Continental]. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10385/1/IV\\_FHU\\_501\\_TI\\_Larico\\_Rivera\\_Z%C3%BA%C3%B1iga\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10385/1/IV_FHU_501_TI_Larico_Rivera_Z%C3%BA%C3%B1iga_2020.pdf)
- Londoño M., J. E.; V. A. (2019). *Optimismo, tesón y labor*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/101460/optimismo--teson-y-labor>
- Medina, J., & Sánchez, M. (2021). *Riesgos sociales de internet y capacidad de resiliencia en estudiantes de la institución educativa Julio C. Tello de Hualmay* [Undergraduate Thesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6287/MEDINA%20y%20SANCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orellana Martín, L. F. B. (2018). *TIC: Un reto para adolescentes y padres*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/20999/tic--un-reto-para-adolescentes-y-padres>.

- Pacheco, D. S. (2022). Seguridad en redes de comunicaciones: Perspectivas y desafíos. *Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería*, 30(2), 215–217. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052022000200215&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052022000200215&script=sci_arttext)
- Rabasco, P. (2020). *Ciudad y resiliencia: Última llamada*. Ediciones Akal. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IU3uDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT117&dq=Rabasco,+P.+\(2020\).+Ciudad+y+resiliencia:+%C3%9Altima+llamada.+Ediciones+Akal.&ots=RV0rOGSAp1&sig=BjF34vRvIwZVDpDkB94Rqs61daM#v=onepage&q=Rabasco%2C%20P.%20\(2020\).%20Ciudad%20y%20resiliencia%3A%20%C3%9Altima%20llamada.%20Ediciones%20Akal.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IU3uDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT117&dq=Rabasco,+P.+(2020).+Ciudad+y+resiliencia:+%C3%9Altima+llamada.+Ediciones+Akal.&ots=RV0rOGSAp1&sig=BjF34vRvIwZVDpDkB94Rqs61daM#v=onepage&q=Rabasco%2C%20P.%20(2020).%20Ciudad%20y%20resiliencia%3A%20%C3%9Altima%20llamada.%20Ediciones%20Akal.&f=false)
- Rodríguez-Rey, R., & Cantero-García, M. (2020). Albert Bandura: *Padres y Maestros / Journal of Parents and Teachers*, 384, Article 384. <https://doi.org/10.14422/pym.i384.y2020.011>
- Ruiz, J., & García, M. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: Diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México* [Ph.D. Thesis, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/T40750.pdf>
- Simonetta, M. (2021). Giro copernicano: Autoestima, capital psíquico e “inteligencia”. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos*, 97, 90–102. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi97.3939>
- Solivellas, B. (2022). *Resiliencia en el ámbito laboral: ¿por qué es importante y como promoverla en su empresa?* <https://www.concur.pe/news-center/resiliencia-personas-caracteristicas>
- UNDRR. (2022). *Tres Nodos de Resiliencia en las Américas y el Caribe*. <https://www.undrr.org/es/news/tres-nodos-de-resiliencia-en-las-americas-y-el-caribe>
- Universidad Latina de Costa Rica. (2020, julio 9). *¿Qué son las TIC y para qué sirven? | Ulatina*. <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/que-son-las-tic-y-para-que-sirven>
- Vaquero Tió, E. (2013). *Estudio sobre la resiliencia y las competencias digitales de los jóvenes adolescentes en situación de riesgo de exclusión social*. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/116373/Tevt1de2.pdf>

- Vilcarrromero-Ruiz, R., Aldana-Zavala, J. J., & Colina-Ysea, F. J. (2022). Flexibilidad Laboral Y Productividad En El Teletrabajo. *Interciencia*, 47(9), 381–386. [https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2022/10/04\\_6896\\_Com\\_Colina\\_v47n9\\_6.pdf](https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2022/10/04_6896_Com_Colina_v47n9_6.pdf)
- Visozo, C. (2019). Resiliencia, optimismo y estrategias de afrontamiento en estudiantes de Ciencias de la Educación. *Psychol. Soc. Educ.* <https://doi.org/10.25115/psye.v10i1.2280>
- Walrand, Jean., & Parekh, Shyam. (2018). *Communication Networks A Concise Introduction, Second Edition* (1st ed. 2018.). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-79281-6>
- WMA. (2017). *WMA - The World Medical Association-Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos.* <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Yáñez, R., & Draguicevic, N. M. A. (2021). Older people and their incorporation into new technologies, shows their resilience and defeat of old-fashioned stereotypes. *Revista médica de Chile*, 149(7), 1097–1098. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872021000701097>

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Resiliencia	Es la habilidad de recuperarse rápidamente de desafíos o dificultades, así como la capacidad de perseverar y enfrentar obstáculos con el objetivo de superarlos (Immink, 2018).	Se utilizará la escala de Likert para medir las dimensiones: sentido de propósito, autoestima y autoeficacia, optimismo, flexibilidad y adaptabilidad, y perseverancia.	Sentido de propósito	Metas en el trabajo	Cualitativa ordinal
				Práctica valores	
				Motivación	
			Autoestima y autoeficacia	Capacidades	
				Adaptación	
				Mejora	
			Optimismo	Actitud positiva	
				Esperanza	
				Oportunidades	
			Flexibilidad y adaptabilidad	Adaptabilidad	
				Experimentación	
				Soluciones creativas	
Perseverancia	Rendición				
	Contratiempos y obstáculos				
	Descanso				
Tecnologías de información y comunicación (TICs)	Son herramientas que posibilitan la comunicación y la interacción en tiempo real a través de distancias, al mismo tiempo que permiten la creación de un entorno virtual dentro del espacio urbano (Orellana Martín, 2018).	Se utilizará la escala de Likert para medir las dimensiones: informática, redes de comunicaciones, software y hardware.	Informática	Actividades de entrada de datos al sistema informático	Cualitativa ordinal
				Actividades de procesamiento de datos mediante TIC	
				Actividades de almacenamiento de datos mediante TIC	
				Actividades de salida de datos del sistema informático	
			Redes de comunicaciones	Compartir información en red	
				Configurar equipos en la red	
				Configurar una dirección IP y/o red WiFi.	
			Software	Software para procesar datos	
				Software para almacenar datos	
				Software para actividades específicas	
				Plataformas de la nube	
			Hardware	Dispositivos de entrada en una PC	
				Dispositivos de procesamiento en una PC	
Dispositivos de almacenamiento en una PC					
Dispositivos de salida en una PC					

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de consistencia

**Título:** Resiliencia y uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la resiliencia y uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas?,</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de la resiliencia?                      b) ¿Cuál es el nivel del uso de TICs?                      c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y uso de TICs?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar cuál es la relación entre la resiliencia y el uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Determinar cuál es el nivel de la resiliencia.                      b) Determinar cuál es el nivel del uso de TICs.                      c) Determinar cuál es la relación entre las dimensiones de la Resiliencia y uso de TICs.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación característica entre la resiliencia y el uso de TICs en trabajadores de una Municipalidad de Lamas.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: Existe relación característica en el nivel de resiliencia.                      H2: Existe relación característica en el nivel del uso de TICs.                      H3: Existe relación característica entre las dimensiones de la Resiliencia y uso de TICs.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>El Cuestionario</p>														
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>															
<p>El diseño de esta investigación fue no experimental correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre>                     graph TD                         M --&gt; Ox                         M --&gt; Oy                         Ox &lt;--&gt;  r  Oy                     </pre> </div>	<p><b>Población</b></p> <p>La población estuvo conformada por 28 trabajadores de una municipalidad de Lamas</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra estuvo conformada por 28 trabajadores de una municipalidad de Lamas.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Resiliencia</td> <td>Sentido de propósito</td> </tr> <tr> <td>Autoestima y autoeficacia</td> </tr> <tr> <td>Optimismo</td> </tr> <tr> <td>Flexibilidad y adaptabilidad</td> </tr> <tr> <td>Perseverancia</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Tecnologías de información y comunicación (TIC)</td> <td>Informática</td> </tr> <tr> <td>Redes de comunicaciones</td> </tr> <tr> <td>Software</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Hardware</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Resiliencia	Sentido de propósito	Autoestima y autoeficacia	Optimismo	Flexibilidad y adaptabilidad	Perseverancia	Tecnologías de información y comunicación (TIC)	Informática	Redes de comunicaciones	Software		Hardware
Variables	Dimensiones																
Resiliencia	Sentido de propósito																
	Autoestima y autoeficacia																
	Optimismo																
	Flexibilidad y adaptabilidad																
	Perseverancia																
Tecnologías de información y comunicación (TIC)	Informática																
	Redes de comunicaciones																
	Software																
	Hardware																

### Anexo 3: Cuestionario

#### Resiliencia en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

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

		1	2	3	4	5
	<b>Sentido de propósito</b>					
1	Mis metas en el trabajo están claras					
2	Practico valores en el trabajo					
3	Me motivo para superar situaciones adversas					
	<b>Autoestima y autoeficacia</b>					
4	Creo en mis capacidades					
5	Creo que se puedo adaptarme a los cambios en la organización					
6	Creo que puedo mejorar lo que hago					
	<b>Optimismo</b>					
7	Me caracterizo por tener actitud positiva					
8	Siempre tengo una esperanza, aunque parezca difícil					
9	Busco oportunidades de aprendizaje incluso en situaciones difíciles					
	<b>Flexibilidad y adaptabilidad</b>					
10	Me adapto a los cambios con facilidad					
11	Me gusta experimentar nuevas formas de trabajo					
12	Busco soluciones creativas en situaciones adversas					
	<b>Perseverancia</b>					
13	No me rindo fácilmente					
14	Los contratiempos y obstáculos en el trabajo no me amilanan					
15	No descanso hasta lograr mis objetivos					

## Anexo 4: Cuestionario

### Uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

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

		1	2	3	4	5
	<b>Informática</b>					
1	Realizo actividades de entrada de datos al sistema informático					
2	Realizo actividades de procesamiento de datos mediante TIC					
3	Realizo actividades de almacenamiento de datos mediante TIC					
4	Realizo actividades de salida de datos del sistema informático					
	<b>Redes de comunicaciones</b>					
5	Comparto información en red					
6	Configuro equipos para ser compartidos en la red					
7	Configuro una dirección IP y/o red WiFi					
	<b>Software</b>					
8	Utilizo software para procesar datos					
9	Utilizo software para almacenar datos					
10	Utilizo algún software para realizar actividades específicas en la organización					
11	Utilizo plataformas de la nube					
	<b>Hardware</b>					
12	Conozco los dispositivos de entrada en una PC					
13	Identifico cuáles son los dispositivos de procesamiento en una PC					
14	Identifico cuáles son los dispositivos de almacenamiento en una PC					
15	Conozco los dispositivos de salida en una PC					

## Anexo 5: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

### EXPERTO 1



#### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Resiliencia en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Sentido de propósito</b>													
01	Mis metas en el trabajo están claras.				X				X					X
02	Practico valores en el trabajo.				X				X					X
03	Me motivo para superar situaciones adversas.				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 2: Autoestima y autoeficacia</b>													
04	Creo en mis capacidades.				X				X					X
05	Creo que se puedo adaptarme a los cambios en la organización.				X				X					X
06	Creo que puedo mejorar lo que hago.			X					X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 3: Optimismo</b>													
07	Me caracterizo por tener actitud positiva.				X				X					X
08	Siempre tengo una esperanza, aunque parezca difícil.				X				X					X
09	Busco oportunidades de aprendizaje incluso en situaciones difíciles.				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 4: Flexibilidad y adaptabilidad</b>													
10	Me adapto a los cambios con facilidad.				X				X					X
11	Me gusta experimentar nuevas formas de trabajo.				X				X					X
12	Busco soluciones creativas en situaciones adversas.				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 5: Perseverancia</b>													
13	No me rindo fácilmente.				X				X					X
14	Los contratiempos y obstáculos en el trabajo no me amilanan.			X					X					X
15	No descanso hasta lograr mis objetivos.				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Walter Saucedo Vega**

**DNI:27437291**

**Especialidad del validador (a): Metodólogo – Escuela de Pregrado – UCV Tarapoto.**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Tarapoto, 26 de mayo del 2023**



WALTER SAUCEDO VEGA  
CIP-131305

**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Informática</b>													
01	Realizo actividades de entrada de datos al sistema informático.				X			X				X		
02	Realizo actividades de procesamiento de datos mediante TIC.				X			X				X		
03	Realizo actividades de almacenamiento de datos mediante TIC.				X				X				X	
04	Realizo actividades de salida de datos del sistema informático.				X			X				X		
	<b>Dimensión 2: Redes de comunicaciones</b>													
05	Comparto información en red.				X				X				X	
06	Configuro equipos para ser compartidos en la red.				X				X				X	
07	Configuro una dirección IP y/o red WiFi.				X				X				X	
	<b>Dimensión 3: Software</b>													
08	Utilizo software para procesar datos			X					X			X		
09	Utilizo software para almacenar datos.			X					X			X		
10	Utilizo algún software para realizar actividades específicas en la organización.				X				X				X	
11	Utilizo plataformas de la nube.				X				X				X	
	<b>Dimensión 4: Hardware</b>													
12	Conozco los dispositivos de entrada en una PC.				X				X				X	
13	Identifico cuáles son los dispositivos de procesamiento en una PC.				X				X				X	
14	Identifico cuáles son los dispositivos de almacenamiento en una PC.				X				X				X	
15	Conozco los dispositivos de salida en una PC.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Walter Saucedo Vega      DNI:27437291

Especialidad del validador (a): Metodólogo – Escuela de Pregrado – UCV Tarapoto.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Tarapoto, 26 de mayo del 2023.

   
DR. WALTER SAUCEDO VEGA  
CIP: 31365

Firma del experto informante

## EXPERTO 2



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Resiliencia en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Sentido de propósito</b>													
01	Mis metas en el trabajo están claras.				X				X					X
02	Practico valores en el trabajo.				X				X					X
03	Me motiva para superar situaciones adversas.				X				X					X
Nº	<b>DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 2: Autoestima y autoeficacia</b>													
04	Creo en mis capacidades.				X				X					X
05	Creo que se puedo adaptarme a los cambios en la organización.				X				X					X
06	Creo que puedo mejorar lo que hago.				X				X					X
Nº	<b>DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 3: Optimismo</b>													
07	Me caracterizo por tener actitud positiva.				X				X					X
08	Siempre tengo una esperanza, aunque parezca difícil.				X				X					X
09	Busco oportunidades de aprendizaje incluso en situaciones difíciles.				X				X					X
Nº	<b>DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 4: Flexibilidad y adaptabilidad</b>													
10	Me adapto a los cambios con facilidad.				X				X					X
11	Me gusta experimentar nuevas formas de trabajo.				X				X					X
12	Busco soluciones creativas en situaciones adversas.				X				X					X
Nº	<b>DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 5: Perseverancia</b>													
13	No me rindo fácilmente.				X				X					X
14	Los contratiempos y obstáculos en el trabajo no me amilanan.				X				X					X
15	No descanso hasta lograr mis objetivos.				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Chomba Amasifén, Andy Rocío      DNI: 70258789

**Especialidad del validador (a):** Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Tarapoto, 26 de mayo del 2023



Lic. Mg. Andy Rocío Chomba Amasifén  
REGUC N° 35564  
CLAD - PERÚ

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
 Uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Informática</b>													
01	Realizo actividades de entrada de datos al sistema informático.			X				X					X	
02	Realizo actividades de procesamiento de datos mediante TIC.			X				X					X	
03	Realizo actividades de almacenamiento de datos mediante TIC.			X				X					X	
04	Realizo actividades de salida de datos del sistema informático.			X				X					X	
	<b>Nº DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 2: Redes de comunicaciones</b>													
05	Comparto información en red.			X				X					X	
06	Configuro equipos para ser compartidos en la red.			X				X					X	
07	Configuro una dirección IP y/o red WiFi.			X				X					X	
	<b>Nº DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 3: Software</b>													
08	Utilizo software para procesar datos			X				X					X	
09	Utilizo software para almacenar datos.			X				X					X	
10	Utilizo algún software para realizar actividades específicas en la organización.			X				X					X	
11	Utilizo plataformas de la nube.			X				X					X	
	<b>Nº DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 4: Hardware</b>													
12	Conozco los dispositivos de entrada en una PC.			X				X					X	
13	Identifico cuáles son los dispositivos de procesamiento en una PC.			X				X					X	
14	Identifico cuáles son los dispositivos de almacenamiento en una PC.			X				X					X	
15	Conozco los dispositivos de salida en una PC.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Chomba Amasifén, Andy Rocío      DNI: 70258789

**Especialidad del validador (a):** Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Tarapoto, 26 de mayo del 2023.

  
Lit. Mg. Andy Rocío Chomba Amasifén  
REGUC N° 35564  
CLAD - PERÚ

Firma del experto informante

## EXPERTO 3



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Resiliencia en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Sentido de propósito</b>													
01	Mis metas en el trabajo están claras.				X				X					X
02	Practico valores en el trabajo.				X				X					X
03	Me motivo para superar situaciones adversas.			X					X					X
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 2: Autoestima y autoeficacia</b>													X
04	Creo en mis capacidades.				X			X						X
05	Creo que se puedo adaptarme a los cambios en la organización.				X				X			X		
06	Creo que puedo mejorar lo que hago.				X				X					X
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 3: Optimismo</b>													
07	Me caracterizo por tener actitud positiva.			X					X					X
08	Siempre tengo una esperanza, aunque parezca difícil.				X				X					X
09	Busco oportunidades de aprendizaje incluso en situaciones difíciles.				X				X					X
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 4: Flexibilidad y adaptabilidad</b>													
10	Me adapto a los cambios con facilidad.				X				X					X
11	Me gusta experimentar nuevas formas de trabajo.				X			X						X
12	Busco soluciones creativas en situaciones adversas.				X				X					X
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 5: Perseverancia</b>													
13	No me rindo fácilmente.				X				X					X
14	Los contratiempos y obstáculos en el trabajo no me amilanan.				X				X					X
15	No descanso hasta lograr mis objetivos.				X			X						X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *El instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.*

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Junior Jossimar Vásquez Montaña

DNI: 46375124

Especialidad del validador (a): Especialista

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 26 de mayo del 2023

  
-----  
Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Informática</b>													
01	Realizo actividades de entrada de datos al sistema informático.			X				X			X			
02	Realizo actividades de procesamiento de datos mediante TIC.				X			X				X		
03	Realizo actividades de almacenamiento de datos mediante TIC.				X			X				X		
04	Realizo actividades de salida de datos del sistema informático.				X			X				X		
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 2: Redes de comunicaciones</b>													
05	Comparto información en red.				X			X					X	
06	Configuro equipos para ser compartidos en la red.				X			X			X			
07	Configuro una dirección IP y/o red WiFi.				X			X				X		
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 3: Software</b>							X					X	
08	Utilizo software para procesar datos				X		X						X	
09	Utilizo software para almacenar datos.				X			X					X	
10	Utilizo algún software para realizar actividades específicas en la organización.				X			X					X	
11	Utilizo plataformas de la nube.			X				X					X	
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 4: Hardware</b>													
12	Conozco los dispositivos de entrada en una PC.				X			X					X	
13	Identifico cuáles son los dispositivos de procesamiento en una PC.			X				X					X	
14	Identifico cuáles son los dispositivos de almacenamiento en una PC.				X			X					X	
15	Conozco los dispositivos de salida en una PC.				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *El instrumento cumple con los criterios para su aplicación.*

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Junior Jossimar Vásquez Montaña**

**DNI: 46375124**

**Especialidad del validador (a): Especialista**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Tarapoto, 26 de mayo del 2023**

  
-----  
**Firma del experto informante**

## EXPERTO 4



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Resiliencia en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Sentido de propósito</b>													
01	Mis metas en el trabajo están claras.				X			X				X		
02	Practico valores en el trabajo.				X			X				X		
03	Me motivo para superar situaciones adversas.				X			X					X	
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 2: Autoestima y autoeficacia</b>													
04	Creo en mis capacidades.				X			X					X	
05	Creo que se puedo adaptarme a los cambios en la organización.				X			X				X		
06	Creo que puedo mejorar lo que hago.				X			X					X	
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 3: Optimismo</b>													
07	Me caracterizo por tener actitud positiva.			X				X					X	
08	Siempre tengo una esperanza, aunque parezca difícil.			X				X					X	
09	Busco oportunidades de aprendizaje incluso en situaciones difíciles.			X				X					X	
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 4: Flexibilidad y adaptabilidad</b>													
10	Me adapto a los cambios con facilidad.				X			X					X	
11	Me gusta experimentar nuevas formas de trabajo.			X				X					X	
12	Busco soluciones creativas en situaciones adversas.			X				X					X	
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 5: Perseverancia</b>													
13	No me rindo fácilmente.				X			X				X		
14	Los contratiempos y obstáculos en el trabajo no me amilanan.				X			X					X	
15	No descanso hasta lograr mis objetivos.				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia en el instrumento.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Oscar Mori Apagüño      DNI: 48261033

**Especialidad del validador (a):** Auditoría y Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Tarapoto, 26 de mayo del 2023

  
Lic. Mg. Oscar Mori Apagüño  
REGUC N° 24048  
CLAD - PERÚ

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Informática</b>													
01	Realizo actividades de entrada de datos al sistema informático.				X			X					X	
02	Realizo actividades de procesamiento de datos mediante TIC.				X				X				X	
03	Realizo actividades de almacenamiento de datos mediante TIC.				X				X				X	
04	Realizo actividades de salida de datos del sistema informático.				X			X					X	
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 2: Redes de comunicaciones</b>													
05	Comparto información en red.			X				X				X		
06	Configuro equipos para ser compartidos en la red.			X				X				X		
07	Configuro una dirección IP y/o red WiFi.			X				X				X		
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 3: Software</b>													
08	Utilizo software para procesar datos				X			X					X	
09	Utilizo software para almacenar datos.				X			X				X		
10	Utilizo algún software para realizar actividades específicas en la organización.				X			X				X		
11	Utilizo plataformas de la nube.				X			X				X		
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 4: Hardware</b>													
12	Conozco los dispositivos de entrada en una PC.				X			X					X	
13	Identifico cuáles son los dispositivos de procesamiento en una PC.				X			X					X	
14	Identifico cuáles son los dispositivos de almacenamiento en una PC.				X			X					X	
15	Conozco los dispositivos de salida en una PC.				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Oscar Mori Apagüño      DNI: 48261033

**Especialidad del validador (a):** Auditoría y Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Tarapoto, 26 de mayo del 2023

  
Lic. Mg. Oscar Mori Apagüño  
REGUC. N° 24008  
CYADU PERÚ  
Firma del experto informante

## EXPERTO 5



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Resiliencia en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Sentido de propósito</b>													
01	Mis metas en el trabajo están claras.				X				X				X	
02	Practico valores en el trabajo.				X				X				X	
03	Me motivo para superar situaciones adversas.				X				X				X	
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 2: Autoestima y autoeficacia</b>													
04	Creo en mis capacidades.				X				X				X	
05	Creo que se puedo adaptarme a los cambios en la organización.				X				X				X	
06	Creo que puedo mejorar lo que hago.			X					X				X	
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 3: Optimismo</b>													
07	Me caracterizo por tener actitud positiva.				X				X				X	
08	Siempre tengo una esperanza, aunque parezca difícil.			X					X				X	
09	Busco oportunidades de aprendizaje incluso en situaciones difíciles.				X				X				X	
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 4: Flexibilidad y adaptabilidad</b>													
10	Me adapto a los cambios con facilidad.				X				X				X	
11	Me gusta experimentar nuevas formas de trabajo.				X				X				X	
12	Busco soluciones creativas en situaciones adversas.				X				X				X	
	<b>N° DIMENSIONES / ÍTEMS</b>													
	<b>Dimensión 5: Perseverancia</b>													
13	No me rindo fácilmente.				X				X				X	
14	Los contratiempos y obstáculos en el trabajo no me amilanan.			X					X				X	
15	No descanso hasta lograr mis objetivos.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Aplicable.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. KENET PANDURO PEREZ

DNI: 71998318

Especialidad del validador (a): Metodólogo – Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Tarapoto, 26 de mayo del 2023

  
Estudio Jurídico  
PANDURO & ASOCIADOS E.I.R.L.  
Mg. Abg. Kenet Panduro Pérez  
C.A.S.M 1367

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Informática</b>													
01	Realizo actividades de entrada de datos al sistema informático.			X				X				X		
02	Realizo actividades de procesamiento de datos mediante TIC.				X			X				X		
03	Realizo actividades de almacenamiento de datos mediante TIC.				X			X				X		
04	Realizo actividades de salida de datos del sistema informático.				X			X				X		
	<b>Dimensión 2: Redes de comunicaciones</b>													
05	Comparto información en red.				X			X				X		
06	Configuro equipos para ser compartidos en la red.				X			X				X		
07	Configuro una dirección IP y/o red WiFi.				X			X				X		
	<b>Dimensión 3: Software</b>													
08	Utilizo software para procesar datos				X			X				X		
09	Utilizo software para almacenar datos.			X				X				X		
10	Utilizo algún software para realizar actividades específicas en la organización.				X			X				X		
11	Utilizo plataformas de la nube.				X			X				X		
	<b>Dimensión 4: Hardware</b>													
12	Conozco los dispositivos de entrada en una PC.				X			X				X		
13	Identifico cuáles son los dispositivos de procesamiento en una PC.				X			X				X		
14	Identifico cuáles son los dispositivos de almacenamiento en una PC.				X			X				X		
15	Conozco los dispositivos de salida en una PC.				X			X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Aplicable.*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. KENET PANDURO PEREZ**      **DNI: 71998318**

Especialidad del validador (a): **Metodólogo – Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto.**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Tarapoto, 26 de mayo del 2023.

 Estudio Jurídico  
PANDURO & ASOCIADOS E.I.R.L.  
  
Mg. Abg. Kenet Panduro Pérez  
C.A.S.M 1367

Firma del experto informante

## Anexo 6: VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

### Validez Resiliencia

		RESILIENCIA														
		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
	P6	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D5	P13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
	P14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
	P15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00	0.96	0.73	0.99
D2	0.96	0.73	0.99	0.98	0.76	1.00	0.96	0.73	0.99
D3	0.91	0.67	0.98	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
D4	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00	1.00	0.80	1.00
D5	0.96	0.73	0.99	0.93	0.70	0.99	0.93	0.70	0.99
<b>Instrumento por Criterio</b>	<b>0.96</b>	0.73	0.99	<b>0.97</b>	0.76	1.00	<b>0.97</b>	0.75	1.00
<b>Instrumento Global</b>	<b>0.97</b>	0.745	0.996						

Para los 5 expertos si existe alta suficiencia en el instrumento resiliencia para su aplicación, el coeficiente de V de Ayken es 0.97 o 97% valido para su aplicación.

*Validez Uso de Tecnologías de Información y Comunicación*

USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN																
		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
	P2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
D2	P5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	P7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P8	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
	P9	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
	P10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
	P11	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
D4	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.97	0.75	1.00	0.92	0.68	0.98	0.93	0.70	0.99
D2	0.93	0.70	0.99	1.00	0.80	1.00	0.96	0.73	0.99
D3	0.92	0.68	0.98	0.88	0.64	0.97	0.92	0.68	0.98
D4	0.98	0.77	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
<b>Instrumento por Criterio</b>	0.95	0.73	0.99	0.95	0.72	0.99	0.95	0.73	0.99
<b>Instrumento Global</b>	<b>0.95</b>	<b>0.723</b>	<b>0.993</b>						

Para los 5 expertos si existe alta suficiencia en el instrumento Uso de Tecnologías de Información y Comunicación para su aplicación, el coeficiente del V de Ayken es 0.93 o 93% valido para su aplicación.

## Anexo 7: CONCENTIMIENTO DE ENTIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20198867609
Municipalidad Distrital de Rumisapa.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Jhony Alegria Angulo	
Nombres y Apellidos	DNI:
Jhony Alegria Angulo	71476993

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de investigación	
Resiliencia y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en Trabajadores de una Municipalidad de Ica, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública.	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Mercy Cassandra Talledo Chacón	76268658

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Rumisapa, 18 de mayo 2023

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

### **Consentimiento informado (\*)**

Título de la investigación: "Resiliencia y uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023".

Investigadora: Ing. Talledo Chacón, Mercy Cassandra.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Resiliencia y uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023", cuyo objetivo es determinar cuál es la relación entre la resiliencia y el uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de Posgrado del Programa Académico Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Distrital de Rumisapa.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

Determinar cuál es la relación entre la resiliencia y el uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Resiliencia y uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 - 60. minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad Distrital de Rumisapa.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora, Ing. Talledo Chacón Mercy Cassandra, email: [mercytalledo1@gmail.com](mailto:mercytalledo1@gmail.com) y docentes asesores Dr. Barboza Zelada Pedro Arturo, email: [pabz3@hotmail.com](mailto:pabz3@hotmail.com) y Mg. Saavedra Sandoval Renán, email: [ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos

Fecha y hora: 09:30 AM



FIRMA

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

\*Obligatorio a partir de 18 años

**Instrumento de recolección de datos**

**Cuestionario: Resiliencia en trabajadores de una Municipalidad de Lamas,**

2023.

Buen día:

El presente cuestionario, tiene fines académicos, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización de una investigación. Lo que usted deberá de hacer es marcar con una "X" sobre la opción que considere represente la realidad. Se le agradece de antemano su colaboración:

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Sentido de propósito</b>				X	
1	Mis metas en el trabajo están claras					X
2	Practico valores en el trabajo				X	
3	Me motivo para superar situaciones adversas			X		
	<b>Autoestima y autoeficacia</b>					
4	Creo en mis capacidades				X	
5	Creo que se puedo adaptarme a los cambios en la organización					X
6	Creo que puedo mejorar lo que hago					X
	<b>Optimismo</b>					
7	Me caracterizo por tener actitud positiva			X		
8	Siempre tengo una esperanza, aunque parezca difícil			X		
9	Busco oportunidades de aprendizaje incluso en situaciones difíciles				X	
	<b>Flexibilidad y adaptabilidad</b>					
10	Me adapto a los cambios con facilidad				X	
11	Me gusta experimentar nuevas formas de trabajo					X
12	Busco soluciones creativas en situaciones adversas				X	
	<b>Perseverancia</b>					
13	No me rindo fácilmente			X		
14	Los contratiempos y obstáculos en el trabajo no me amilanan			X		
15	No descanso hasta lograr mis objetivos				X	

**Instrumento de recolección de datos**

**Cuestionario: Uso de tecnologías de información y comunicación en  
trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023.**

Buen día:

El presente cuestionario, tiene fines académicos, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización de una investigación. Lo que usted deberá de hacer es marcar con una "X" sobre la opción que considere represente la realidad. Se le agradece de antemano su colaboración:

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Informática</b>					
1	Realizo actividades de entrada de datos al sistema informático			X		
2	Realizo actividades de procesamiento de datos mediante TIC		X			
3	Realizo actividades de almacenamiento de datos mediante TIC		X			
4	Realizo actividades de salida de datos del sistema informático		X			
	<b>Redes de comunicaciones</b>					
5	Comparto información en red			X		
6	Configuro equipos para ser compartidos en la red		X			
7	Configuro una dirección IP y/o red WIFI	X				
	<b>Software</b>					
8	Utilizo software para procesar datos	X				
9	Utilizo software para almacenar datos	X				
10	Utilizo algún software para realizar actividades específicas en la organización			X		
11	Utilizo plataformas de la nube				X	
	<b>Hardware</b>					
12	Conozco los dispositivos de entrada en una PC			X		
13	Identifico cuáles son los dispositivos de procesamiento en una PC			X		
14	Identifico cuáles son los dispositivos de almacenamiento en una PC			X		
15	Conozco los dispositivos de salida en una PC			X		

## Anexo 8: CONFIABILIDAD

### *Fiabilidad de Variables*

#### **Alfa de Cronbach aplicada a la encuesta: Resiliencia y uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
<b>0,782</b>	10

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 9: PROCEDIMIENTOS

### *Escala de valoración Resiliencia*

Niveles	Intervalo
Bajo	15 - 38
Regular	39 - 56
Alto	57 - 75

**Fuente:** Elaboración propia

### *Escala de valoración Uso de Tecnologías de Información y Comunicación*

Niveles	Intervalo
Bajo	15 - 38
Regular	39 - 56
Alto	57 - 75

**Fuente:** Elaboración propia

Para las 15 preguntas del cuestionario resiliencia y uso de tecnologías de información y comunicación, se elaboró una escala de valoración en tres niveles, bajo, regular y alto, tomando en cuenta los puntajes mínimo y máximo posibles de obtener (15 y 75) por cada encuestado con la aplicación de la escala Likert.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Resiliencia y uso de tecnologías de información y comunicación en trabajadores de una Municipalidad de Lamas, 2023", cuyo autor es TALLEDO CHACON MERCY CASSANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO <b>DNI:</b> 16529281 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 04-08-2023 18:39:29
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 19:53:47

Código documento Trilce: TRI - 0641272