



## **FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

#### **TESIS**

**LA RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA  
LABORAL EN PERSONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE  
LORETO. IQUITOS. 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

**Bach. Psic. SHEREZY ZEZE CRUZALEGUI CONTRERAS.**

**ASESOR:**

**PSIC. JUAN ALFONSO MENDEZ DEL AGUILA, MGR.**

**SAN JUAN BAUTISTA**

**REGIÓN LORETO – PERU**

**2022**

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"LA RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL EN  
TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO. IQUITOS. 2021"**

De los alumnos: **SHEREZY ZEZÉ CRUZALEGUI CONTRERAS**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **6% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 11 de Marzo del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a  
129-2022

## **DEDICATORIA**

A dios:

Por estar en mi vida.

A mis padres:

Por su apoyo incondicional de toda la vida.

A mi familia:

Por su amor, paciencia y su tiempo a mi lado.

Gracias.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por la vida.

A mi familia porque con su amor, apoyo y exigencia de superación llegare a ser mejor persona y profesionista.

A los Directivos y a los trabajadores del Gobierno Regional de Loreto, por su apoyo incondicional de participar en el presente estudios de investigación.

A mi asesor por su profesionalismo por aportarme sus conocimientos para concluir la Licenciatura de Psicología. Al Universidad Científica del Perú por la apertura de campus de estudio para la Licenciatura de Psicología en nuestra región de amazónica.

A mis compañeros por permitirme trabajar en equipo durante estos seis años que hemos compartidos en la universidad.

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Con Resolución Decanal N° 747-2021-UCP-FC8, del 10 de Agosto del 2021, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a las señoras:

- ◆ **Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa**      **Presidenta**
- ◆ **Psic. Mgr. Hellen Tello Collantes**              **Miembro**
- ◆ **Psic. Otto Perea Torres**                              **Miembro**

Como Asesor: **Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:00 a.m. horas, del día Jueves 07 de Abril del 2022, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de SICOLOGÍA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **"LA RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL EN PERSONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO. IQUITOS. 2021"**.

Presentado por las sustentantes: **SHEREZY ZEZE CRUZALEGUI CONTRERAS**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

.....**ABSUELTAS SATISFACTORIAMENTE**.....

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR UNANIMIDAD CON LA NOTA 18**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.



**Psic. Herminia Rosa de los Ríos Sosa, Mgr.**  
**Presidenta**



**Psic. Hellen Tello Collantes, Mgr.**  
**Miembro**



**Psic. Otto Perea Torres**  
**Miembro**

CALIFICACION:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

## HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: LA RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL EN PERSONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO. IQUITOS. 2021



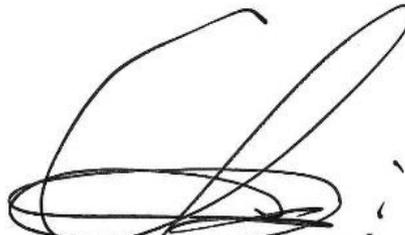
**Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa**  
Presidente



**Psic. Mgr. Hellen Tello Collantes**  
Miembro



**Psic. Otto Perea Torres**  
Miembro



**Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila**  
Asesor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
Caratula	i
Constancia del Antiplagio	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Acta de Sustentación	v
Hoja de Aprobación	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Gráficos	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>CAPITULO I. MARCO TEORICO REFERENCIAL</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	13
1.2. Bases teóricas	17
1.3. Definición de términos básicos	29
<b>CAPITULO II. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>31</b>
2.1. Descripción del problema	31
2.2. Formulación del problema	33
2.2.1. Problema general	33
2.2.2. Problema específico	33
2.3. Objetivos	34
2.3.1. Objetivo general	34
2.3.2. Objetivo específico	34
2.4. Justificación de la investigación	35
2.5. Hipótesis	38
2.6. Variables	38
2.6.1. Identificación de las variables	38
2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables	38
2.6.3. Operacionalización de las variables	39
<b>CAPITULO III. ASPECTOS METODOLOGICOS</b>	<b>40</b>
3.1. Tipo de investigación	41
3.2. Diseño de investigación	42
3.3. Población y Muestra	44
3.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	45
3.5. Procedimientos de la información	48
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS</b>	<b>50</b>
<b>CAPITULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
5.1. Discusión	64
5.2. Conclusiones	69
5.3. Recomendaciones	71
<b>CAPITULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO</b>	<b>75</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	76
Anexo 2. Carta de presentación para la aplicación del estudio de investigación	77
Anexo 3. Carta de autorización del estudio de investigación de la institución	78
Anexo 4. Consentimiento de participación en el estudio de investigación	79
Anexo 5. Instrumentos psicológicos	80

## ÍNDICE DE TABLAS

1	<i>Tabla 01 Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021, según sexo</i>	52
2	<i>Tabla 02 Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021, según Edad</i>	54
3	<i>Tabla 03 Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021, según Modalidad de contrato</i>	55
4	<i>Tabla 04 Nivel de Resiliencia de los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021</i>	56
5	<i>Tabla 05 Nivel de Clima Laboral de los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021</i>	57
6	<i>Tabla 06 Correlación de la dimensión “Satisfacción Personal” de la Resiliencia y el Clima Laboral</i>	58
7	<i>Tabla 07 Correlación de la dimensión “Ecuanimidad” de la Resiliencia y el Clima Laboral</i>	58
8	<i>Tabla 08 Correlación de la dimensión “Sentirse bien solo” de la Resiliencia y el Clima Laboral</i>	59
9	<i>Tabla 09 Correlación de la dimensión “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia y el Clima Laboral</i>	59
10	<i>Tabla 10 Correlación de la dimensión “Perseverancia” de la Resiliencia y el Clima Laboral</i>	60
11	<i>Tabla 11 Correlación de la resiliencia y el clima Laboral</i>	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1	<i>Sexo de los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021</i>	53
2	<i>Edad de los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021</i>	54
3	<i>Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021, según Modalidad de contrato</i>	55
4	<i>Nivel de Resiliencia percibido por los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021</i>	56
5	<i>Nivel de clima Laboral percibido por los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021</i>	57

## **RESUMEN**

*En la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021, de tipo cuantitativa y diseño transversal correlacional, la cual estuvo conformada por 170 trabajadores, siendo el 71.2% mujeres; donde la edad promedio fue de 46,2 años con una desviación de 862 años y oscilan entre 20 y 60 años aproximadamente 30% son nombrados. Se utilizó la Escala de resiliencia de Wagnild y Young (1993) y para la segunda variable la Escala de Clima Laboral por Sonia Palma (2004). 35.3% de los trabajadores tienen un nivel de resiliencia muy bueno; 43.5% nivel bueno; 14.1% nivel regular y 7.1% mal nivel de resiliencia. 14.1% de los trabajadores perciben el nivel del Clima Laboral como muy bueno; 61.2% como bueno y 24.7% como regular. La hipótesis planteada en la presente investigación se ve confirmada por los resultados obtenidos en la misma; se encontró coeficiente de contingencia=0,396, que indica correlación positiva baja entre la resiliencia y el clima laboral en el personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021, siendo está correlación altamente significativa,  $p=0.000$  de la Prueba Chi-cuadrado, esto quiere decir que a mayor resiliencia mejor será el clima laboral dentro de la institución.*

**Palabras claves:** Resiliencia, Clima Laboral, personal.

## **ABSTRAC**

*the present investigation, the objective was to determine the relationship between resilience and the work environment in personnel of the Regional Government of Loreto. 2021, quantitative and cross-correlational design, which was made up of 170 workers, 71.2% being women; where the average age was 46.2 years with a deviation of 862 years and range between 20 and 60 years. Approximately 30% are named. The Resilience Scale of Wagnild and Young (1993) was used and for the second variable the Labor Climate Scale by Sonia Palma (2004). 35.3% of workers have a very good level of resilience; 43.5% good level; 14.1% regular level and 7.1% poor level of resilience. 14.1% of the workers perceive the level of the Labor Climate as very good; 61.2% as good and 24.7% as regular. The hypothesis raised in the present investigation is confirmed by the results obtained in it; a contingency coefficient=0.396 was found, which indicates a low positive correlation between resilience and the work environment in the staff of the Regional Government of Loreto. 2021, this correlation being highly significant,  $p= 0.000$  of the Chi-square Test, this means that the greater the resilience, the better the work environment within the institution.*

**Keywords:** *Resilience, Work Climate, staff.*

## **CAPITULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

### **1.1. Antecedentes del estudio**

#### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Parada Pino, María Guillermina (2018) analizó el Clima Laboral y el Engagement (Compromiso) en la Empresa Coopelan Ltda. Los Ángeles. Chile. En su resumen este autor señala textualmente:

“La investigación tuvo como finalidad comprobar el nivel de Engagement y el Clima Laboral en la Empresa Coopelan Ltda. Se aplicó a una muestra de 47 trabajadores la Utrecht Work Engagement Survey, de Schaufeli y Bakker (2003) y el Cuestionario de Litwin y Stringer (1968). Las principales conclusiones son que Coopelan Ltda. Requiere mejorar radicalmente sus niveles de clima laboral, especialmente en sus colaboradoras mujeres y en el área administrativa. Las dimensiones de clima laboral más débiles son la motivación, la identidad, calidez y estructura. En cuanto a Engagement, los trabajadores presentan en promedio niveles bastante altos en los tres aspectos: vigor, dedicación y absorción, pero podría mejorarse en los trabajadores jóvenes o que recién comienzan sus funciones en la empresa”.

(p. 7).

Mogollón Camacho et al. (2018) analizaron el estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia. En este trabajo investigativo se profundiza en la relación entre el estrés y la resiliencia, La investigación trató de identificar si estos dos fenómenos están asociados o no en un grupo específico de trabajadores comerciales y administrativos de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia, con el propósito de aportar información de un caso de un grupo de trabajadores de una empresa en Colombia que permita avanzar en el conocimiento de la relación del estrés y la resiliencia en personas laboralmente activas, con el fin de resaltar que la resiliencia podría ser una condición que puede ayudar a dar un buen manejo de la situación que genera estrés y que finalmente ese buen manejo se vea reflejado en las condiciones de salud de los trabajadores. Se contó con 81 participantes del área administrativa y comercial de una empresa de mercadeo no tradicional de

Colombia, la cual tiene operación en Bogotá, Medellín y Cali, siendo que la mayoría de participantes (79%) laboran en la capital de Colombia. El 54% de los trabajadores laboran en el área administrativa de la empresa, misma proporción que ocupan cargos de nivel profesional, respecto a la antigüedad en la empresa y en el cargo, la mayoría de participantes cuentan con menos de un año laborando en la empresa (44%) y en el cargo (48%). se comprobó una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la capacidad de resiliencia en la población participante en este estudio. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,42 ( $p$  valor = 0,000), se evidenció una asociación inversa entre las dos variables, lo que permitió concluir que para los participantes en el estudio a mayor nivel de resiliencia, menor nivel de estrés. Por lo tanto la hipótesis planteada en la presente investigación se ve confirmada por los resultados obtenidos en la misma, ya que sí existe una relación inversa estadísticamente significativa entre las dos variables, con una fuerza de asociación media – baja entre las variables

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Izquierdo Noronha, Monica Gisell (2021) investigó la Influencia de la resiliencia sobre la carga de trabajo en personal administrativo de Lima Metropolitana. El diseño del estudio fue predictivo transversal (PDT) y aplicó un muestreo no probabilístico. La muestra estuvo conformada por 311 trabajadores administrativos, siendo en su mayoría hombres (52.4%), con una edad entre los 21 y 55 años de edad, que laboraban en la modalidad de trabajo remoto con un mínimo de 3 meses de tiempo de permanencia en su trabajo. Se utilizó la Escala de Resiliencia CD-RISC-10 (Campbell-Sills y Stein, 2007), y la Escala de Carga de Trabajo (Gil-Monte, 2015). Los resultados evidenciaron que no existe asociación entre la resiliencia y la carga de trabajo; y, por consecuencia, tampoco se espera una influencia entre dichas variables.

Tello Murrugarra (2019) investigó la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Moche. La autora señala que la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño estadístico de naturaleza correlacional, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre dichas variables. El estudio tuvo un diseño no experimental porque no se manipularon las variables y se presentaron en su medio natural y fue de

corte transversal porque las variables fueron medidas en un sólo momento y lugar. La técnica aplicada fue la encuesta y los instrumentos elegidos para su aplicación fueron: Escala de Clima Laboral - CL-SPC Sonia Palma Carrillo (2005) y Escala de Satisfacción Laboral – SP- SPC Sonia Palma Carrillo (1999). Se encontró que el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral ( $r = 0.716$ ) que es una correlación alta y muy significativa ( $p = 0.001 < 0.01$ ). Se concluyó que a mayor clima laboral mayor satisfacción laboral.

Cabrera Salas, Albert Leonardo (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana. Estudio de caso. Lima. Universidad ESAN. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Este autor resume su investigación en los siguientes términos: “La investigación tuvo como objetivo determinar cómo es el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana, para lo cual se planteó un diseño correlacional para analizar las relaciones entre las variables del estudio. La muestra estuvo conformada por 56 trabajadores de la institución estatal de los cuales el 63% fueron hombres y el 37% mujeres. Los instrumentos de medición fueron la Escala del Clima Laboral de Sonia Palma y el cuestionario de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Antes de aplicarse los instrumentos fueron sometidos a análisis de validez y confiabilidad, obteniéndose en ambos casos elevados índices de validez y confiabilidad. Los resultados muestran que el clima organizacional de los colaboradores se ubicaron entre promedio y alto, lo que explica, por qué esta Institución Pública ha sido galardonada por entidades corporativas. La satisfacción laboral se ubicó a nivel promedio. Se comprobó una elevada y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral”. (p. 12).

Jiménez Yllahuamán, Daniel Aldrin (2018) realizó una investigación que su autor resume en los siguientes términos:

“El objetivo del estudio fue identificar los niveles de resiliencia en los adolescentes y jóvenes del programa de formación y empleo de la fundación FORGE Lima Norte. La muestra fue de 156 personas de ambos sexos cuyas edades oscilaban entre los 18 y 24 años de las zonas de

Ventanilla, Comas y Los Olivos. Se aplicó la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (ER), adaptada al Perú por Castilla et al. (2014). El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo. Los resultados evidenciaron que el 62.4% de la muestra se ubicaban en niveles alto y medio de resiliencia, siendo el factor “ecuanimidad” el que presentaba el nivel más alto. Por género, las mujeres presentaban mayores niveles de resiliencia con relación a los hombres quienes destacaron en el factor “perseverancia”. La edad no genera mayores diferencias en resiliencia. La pertenencia a distritos si genera diferencias en resiliencia. Los estudios de Saavedra y Villalta (2008), indican que los niveles de resiliencia no están relacionados directamente a los tramos de edad y sólo aprecia una diferencia significativa entre 19 y 24 años que reportan puntajes más altos en resiliencia y los adultos entre 46 y 55 años de edad los más bajos. El grupo de Ventanilla posee el nivel más alto de resiliencia (51,8%). Se encontró niveles de resiliencia en situación inversamente proporcional a los niveles socioeconómicos de los distritos considerados en el estudio”. (p. 9).

Huayta Espejo y cols. (2017) analizaron el clima laboral y su relación con el desempeño del personal de la empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A. en Lima. Los autores señalan en su resumen lo siguiente:

“El presente estudio tuvo como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño del personal; en los trabajadores de la empresa. Para la obtención de los datos se utilizó un cuestionario estructurado con la escala de Likert. Asimismo para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico IBM SPSS Statistics 23. El estudio comprobó que entre ambas variables existía una.” (p. 15).

Ortiz Cordova, (2017). Realizo un estudio sobre Nivel del clima laboral en el personal de trabajadores que laboran en la IE Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, km50–Chulucanas–Piura, 2017.

Dicho estudio es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo no experimental de corte transversal, cuya población fue todo el personal administrativo y

docente de la I.E, siendo un total de 29 trabajadores a quienes se les aplicó un instrumento, escala clima laboral CL – SPC elaborado por Sonia Palma Carrillo, el cual está dividido en cinco factores (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales), teniendo como resultado que el 55.2% se ubica en un clima favorable, un 27.6% en un clima medio, un 10.3% en un clima muy favorable y un 6.9% en un clima desfavorable. Concluyendo que el nivel del clima laboral en el personal de la I.E Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Km50 – Chulucanas – Piura, 2017 es favorable.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

A pesar de la detallada revisión acerca de estudios de resiliencia en la Región Loreto no hemos encontrado ninguno debidamente formalizado. Tenemos conocimiento de algunas investigaciones pero que todavía no han sido aprobadas y de otras que están en proceso de publicación.

## **1.2. Base Teóricas.**

### **1.2.1. El concepto de resiliencia**

Los iniciales estudios sobre la resiliencia surgen a partir de la constatación que un grupo de personas no desarrollaban problemas psicológicos a pesar de los pronósticos pesimistas de los especialistas, tal como indica Masten (2001). Inicialmente se asumió que estas personas se adaptaban positivamente a las adversidades porque eran "invulnerables" de acuerdo a Rutter (1985); es decir, podían "resistir" la adversidad. Luego de una serie de investigaciones se postuló el concepto de Resiliencia como sustituto de la noción primigenia de "invulnerabilidad", se realizó esta modificación porque resiliencia puede ser desarrollada, fortalecida, es decir, promovida, mientras que la invulnerabilidad se consideraba un rasgo intrínseco, o sea, inamovible del individuo, tal como reseñó Rutter (2000) años después.

Infante (2005), señala que la resiliencia trata de comprender cuáles son los factores o mecanismos que posibilitan que las personas adultas sean capaces de resistir y

superar adversidades, pese a desenvolverse en ambientes de pobreza, violencia familiar o luego de catástrofes sociales o naturales, como indica Luthar y cols. (2000).

La Resiliencia implica un elemento de proactividad ya que pretende impulsar procesos que en el individuo que lo apoyen en la superación de riesgos y a mejorar su calidad de vida. Las definiciones sobre Resiliencia pueden ser integradas en cuatro grupos fundamentales:

- Los que vinculan la resiliencia con los procesos de adaptabilidad.
- Los que involucran la resiliencia dentro de la noción de capacidad o habilidad.
- Las que definen la resiliencia como consecuencia de la integración de elementos internos y externos.
- Las que consideran la resiliencia como mecanismo de adaptación.

La resiliencia se ubica y define como un conjunto de adaptaciones exitosas en personas que se han expuesto a diferentes tipos de estresores (físicos y emocionales) y los han superado con éxito desarrollando capacidades para afrontar futuros, tal como precisa Werner, E. (2001). Complementariamente, la resiliencia ha sido definida como una adaptación ante ocurrencias de vida altamente angustiantes e inquietantes, como lo indican Löesel et al. (2009). Por su parte Milgran y Palti (2003) consideran que los niños y jóvenes resilientes son los que se enfrentan con éxito y eficiencia a las diversas circunstancias estresores que les plantea la vida.

El término resiliencia se utilizó primeramente en el área de las ciencias sociales básicamente para hacer referencia a las personas que, a pesar de nacer y vivir en circunstancias adversas, de alto riesgo y conflictivas se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos (Rutter, 1992). La noción de resiliencia deriva de las ciencias físicas, y se concibe como la capacidad de ciertos metales para regresar a su condición normal después de haber sido sometido a una gran intensidad de calor que modifica su consistencia original.

En este enfoque inicial la resiliencia es conceptualizada como la capacidad de una persona, grupo o sistema social, para adaptarse, superar la adversidad y proseguir con su proyecto de vida, según Infante (2002). Por su parte, Flores (2008: 29) señala que la resiliencia es la: “Capacidad para afrontar la adversidad, adaptarse al medio social de forma exitosa y adecuada, prosiguiendo con la construcción de su proyecto de vida”.

En lo que atañe a la evolución histórica de la resiliencia los especialistas manifiestan que existen dos enfoques. El primero abarca desde 1970 hasta 1990 y se sustenta en los estudios orientados a responder esta interrogante básica: ¿qué distingue a las personas exitosas que se han desarrollado en contexto social adversos, problemático y conflictivo de las personas exitosas que se han desarrollado en contexto no adversos, no problemático y no conflictivo?

Como señala, Luthar (1991) menciona... “esta primera generación se orientó a identificar los factores de riesgo y de resiliencia que influían positivamente en el desarrollo de las personas adaptadas positivamente a pesar de vivir en condiciones adversas. Este enfoque se orientaba a analizar las cualidades personales del sujeto y en estudiar sus factores externos como: nivel socioeconómico, estructura familiar, presencia de orientadores, etc. En su gran mayoría estas investigaciones asumían el modelo triádico de la resiliencia como: atributos individuales, aspectos de la familia y los ambientes sociales.

El segundo enfoque, surge a mediados de 1990 y se orienta a determinar los procesos asociados con la adaptación positiva de las personas que han vivido en condiciones de adversidad. De este modo se estudia la dinámica de los factores básicos de la adaptación resiliente, el análisis de los factores presentes en los individuos que a pesar de las condiciones sociales adversas (alto riesgo social) se adaptan positivamente, de acuerdo a Rutter (1991) y también a Grotberg (1996).

Para Rutter (1991: p. 10) la resiliencia es: “como una respuesta global en la que se ponen en juego los mecanismos de protección, entendiendo por estos no la valencia contraria a los factores de riesgo, sino aquella dinámica que permite al

individuo salir fortalecido de la adversidad, en cada situación específica y respetando las características personales”.

Suárez Ojeda (2001: 12) señala que: “La resiliencia se refiere a la capacidad del ser humano de recuperarse de la adversidad y, más aún, transformar factores adversos en un elemento de estímulo y desarrollo. Se trata de la capacidad de afrontar de modo efectivo eventos adversos, que pueden llegar, incluso, a ser un factor de superación”.

Según Lamas (2002: 45): “La resiliencia, es la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a las crisis y construir positivamente sobre ellas, basada en unos factores que facilitan y amplifican dicha respuesta. En otras palabras, es el sistema que se desarrolla por parte de un individuo o un grupo para enfrentar efectivamente la adversidad”.

Grotberg (1996), en su estudio internacional, indica que la resiliencia requiere la interacción de factores resilientes, provenientes de tres niveles diferentes: Fortaleza interna (yo soy o yo estoy); habilidades (yo puedo); y soporte social (yo tengo), que incorpora como elemento esencial la dinámica e interacción entre los tres factores.

La definición que mejor representa a la segunda generación es la que Luthar y otros (1991: 9) plantean: “Un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad”. En la cual es posible distinguir tres componentes esenciales: la noción de adversidad, trauma, riesgo o amenaza al desarrollo humano; la adaptación positiva o superación de la adversidad, y el proceso que considera la dinámica entre mecanismos emocionales, cognitivos y socioculturales que influyen en el desarrollo humano.

### **1.2.2. Promoción de la resiliencia**

La resiliencia es un constructo polisémico y las diversas definiciones han sido examinadas desde diferentes perspectivas: (a) Los que la conceptualizan como un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva ante eventos de la vida severamente estresantes y acumulativos. (Luthar, (2003) y (2006). Si bien se reconoce que existen factores internos y externos a lo largo de la vida de la

persona que representan riesgo para el desarrollo, también se identifican factores protectores que implican recursos que pueden contribuir a su adaptación positiva. Wagnild y Young (1993), considera la resiliencia como una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Ello connota vigor y energía emocional y describe a las personas que revelan valentía y adaptabilidad ante la adversidad. Grotberg (1995) sostiene que la resiliencia es la capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas o incluso ser modificado por ellas. Esta autora destaca el componente ambiental para su desarrollo. Putton, 2006, añade que es la capacidad que tienen los individuos de superar los traumas, de vencer las adversidades no solo resistiendo sino también proyectando positivamente su propio futuro (c) aquellos que en la definición de resiliencia enfatizan la conjunción de factores internos biológicos y psicológicos y externos como los factores ambientales, es decir no puede darse una sola explicación causal y como sostiene Suárez, tal como lo cita García y Domínguez (2013) es un proceso que involucra una combinación de factores que permiten a la persona afrontar y superar los problemas de la vida. (d) Los que definen la resiliencia como adaptación y también como un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan la adaptación de la persona y le permiten tener una vida sana, viviendo en un medio insano (Rutter. 1992). Estos procesos sucederían a través del tiempo, suscitando satisfactorias asociaciones entre las cualidades de la persona y su ambiente familiar, social y cultural. En general, es factible apreciar que los distintos autores consideran a la resiliencia, no como un rasgo, sino como un estado, producto de un proceso dinámico entre factores protectores y de riesgo que puede ser construido, desarrollado y promovido desde la familia, la escuela y la comunidad.

#### **a) Factores protectores de la resiliencia**

Los factores protectores reducen los efectos negativos de la exposición a riesgos y al estrés, de modo que algunas personas a pesar de haber vivido en contextos desfavorecidos y de sufrir experiencias adversas, llevan una vida normal. Diversos autores reconocen que existen factores que promueven la resiliencia, por ejemplo, una persona con personalidad equilibrada, elevada autoestima, segura de sí misma, con un buen funcionamiento intelectual,

presenta con toda seguridad de cualidades que le garantizan un afronte adecuado en condiciones adversas. Se sostiene también que la inteligencia emocional se encuentra dentro de este grupo de factores individuales protectores. Esto explicaría el hecho de que algunas personas son más resistentes al estrés por su capacidad de percatarse, comprender y controlar tanto sus propias emociones como las de los demás. Se considera que a mayor competencia emocional por parte de la persona ocurre un menor agotamiento y despersonalización y aparecen mayores niveles de realización personal. Los factores expuestos actúan como un mecanismo de protección e influyen para que una persona sea responsable y se desarrolle positivamente de manera profesional y personal, con capacidad para afrontar adversidades demostrando así ser resilientes.

#### **b) Factores de riesgo de la resiliencia**

En el ámbito laboral, los factores considerados de riesgo son múltiples entre los que cabe destacar las alteraciones emocionales consecuencia de las exigencias del entorno laboral, número excesivo de tareas, la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento económico y social, la inadecuación de los horarios, normas confusas e incoherentes, excesiva burocracia, entre otros. Estos factores interaccionan con los recursos intraindividuales del trabajador y si estos son limitados, como el escaso control de impulsos, la falta de motivación, el elevado estrés por las exigencias laborales, pensamientos irracionales, la ausencia de empatía y otras características inadecuadas repercuten negativamente en su salud mental. Por otro lado existen factores externos, originados por ejemplo, por el cese temporal de las actividades laborales por la súbita aparición y propagación del coronavirus COVID-19, lo cual ha ocasionado la suspensión forzada de actividades laborales originando una merma significativa en los ingresos crea un ambiente de inseguridad e inestabilidad que deben afrontarse mediante la resiliencia.

### **2.2.3. El Clima Laboral**

Las características de un grupo social aluden a un conjunto de fenómenos psicológicos (relaciones interpersonales, motivación, liderazgo, etc.) que acaecen entre los integrantes de la organización, guardando relación con las esferas afectivas, cognitivas y conativas de cada persona. En este contexto se considera que el clima laboral, concebido genéricamente como el ambiente general que predomina dentro de la empresa u organización, influye en diverso grado en la conducta de las personas que lo integran. En términos generales, el enfoque de Clima Laboral -también conocido como Clima Organizacional- considera como elemento fundamental de este constructo las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral es el que ha demostrado mayor utilidad. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende fundamentalmente de las percepciones que tiene el trabajador de estos factores. Sin embargo, hay que precisar que estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro experimenta en la organización. De ahí que el Clima Laboral u Organizacional, refleja la interacción entre características personales de los trabajadores y organizacionales de la entidad o empresa.

Los factores y estructuras de una entidad organizacional de cualquier tipo (comercial, educativa, industrial, etc.) generan un determinado clima en función a las percepciones de sus miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima, completando el circuito, como indica Concalves (2012).

El Clima Laboral actualmente es un tema de gran importancia para las organizaciones, las que buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para de este modo aumentar su productividad, sin descuidar el factor humano. En este contexto, el ambiente donde habitualmente una persona desempeña su trabajo, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, las relaciones personales al interior de la empresa, incluso la relación con

elementos externos, proveedores y clientes, todos estos factores van conformando lo que denominamos Clima Laboral, el mismo que puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto. El Clima Laboral se refiere a la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización, como indica Bustos (2012).

El Clima Laboral ha recibido diferentes denominaciones, tales como: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho intentos por explicar su naturaleza e intentar evaluarlo. El clima de una organización constituye la «personalidad» de ésta, debido a que, al igual que las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima laboral de una organización se conforma a partir de una configuración de las características de ésta. El clima de una organización se refiere habitualmente al medio interno de una organización y no a los factores externos dentro de los que la organización se encuentra inmersa. Por otra parte Rodríguez (2009) indica que a pesar que el estudio del clima organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es, fundamentalmente, a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas.

Las variables involucradas, en el concepto de clima laboral son:

- a) Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.
- b) Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- c) Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- d) Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.

- e) Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc. Como indican Rodríguez (200); Goncalvez (2012); Bustos (2012) y Miranda (2002)

Todas estas variables configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma. El concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Como se puede ver, el concepto habitual de clima hace referencia a variables situacionales, pero mediadas por las percepciones de los miembros de la organización. Dada la definición de la organización como un sistema autopoiético de decisiones, los miembros de la organización no constituyen los elementos del sistema organizacional, sino parte de su ambiente: su ambiente interno. El clima, en esta perspectiva, ha de ser entendido como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional. Estas apreciaciones constituyen una afirmación evaluativa, una explicación valorativa de la experiencia organizacional de los miembros del sistema.

Según Tarazona y Alba (2002), toma el modelo de Clima Laboral u Organizacional de Edison Trickett y Rudolph H. Moss, de las universidades de Yale y Stanford, respectivamente, considera que éste es un concepto sistémico, en el que cada organización es única, ya que posee su propia clima, tradiciones y métodos de acción, que en su totalidad constituyen su clima organizacional, el cual es importante en la medida que influye en la motivación, desempeño y satisfacción en el cargo.

El clima de una organización es uno de los aspectos más frecuentemente aludidos en el diagnóstico organizacional. Se trata de un tema que se plantea en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del Desarrollo Organizacional y de la teoría del sistema al estudio de las organizaciones. El clima organizacional, como sistema, refleja el estilo de vida completo de una organización; si este clima es mejorado,

por implicancia se da una mejoría en el desempeño de los integrantes de la organización. Cuando se analiza el clima organizacional, desde una perspectiva psicológica, se aprecian dos niveles: a) las características del ambiente de trabajo, y b) la influencia que la percepción de este ambiente tiene sobre la conducta de sus integrantes.

Bustos (2012) señala que el concepto de Clima Laboral tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización dentro del que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.
- El Clima Laboral Organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

El clima influye en la forma como cada trabajador se siente en la institución, por ejemplo: si una persona percibe hostil el clima de su organización, tendrá tendencia a comportarse defensivamente, aunque este no necesariamente sea consciente del papel y de la existencia de los factores que la componen. Algunos sienten la

sensación de bienestar, comodidad y de un ambiente gratificante emocionalmente, otros en cambio, puede ser que se sientan mal, insatisfechos con su sueldo actual, con su jefe o grupo, etc. y estas condiciones determinan el tipo de actitudes y comportamientos que adoptaran. El clima organizacional es, por tanto, el conjunto de sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales, determina la forma como los trabajadores perciben su trabajo, sus relaciones, su organización, su satisfacción, etc.

#### **2.2.4. Resiliencia y clima laboral**

Si consideramos en términos generales que la resiliencia es como señala Luthar y otros (1991): “Un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad” y al clima laboral según lo considera Bustos (2012) como las características del medio ambiente de la empresa dentro del cual se desempeñan sus, que un clima laboral inadecuado repercutirá negativamente en el trabajador, trabajador que lo percibirá como una adversidad que hay que afrontar, adecuándose al mismo y tratando de superarlo positivamente.

En la actualidad, las personas y las empresas deben afrontar diversos cambios, cambios permanentes en su entorno laboral, estos cambios pueden ser externos o internos, y la resiliencia es una condición que, estando presente, tiene la capacidad de fortalecer la capacidad de adaptación, preparación y actuación. La resiliencia puede incidir en la percepción que se tiene del clima organizacional, siendo muy importante para la gerencia analizar el nivel de incidencia positivo o negativo en el entorno laboral del personal que dirigen, lo que facilita no solo un mayor conocimiento de este, sino que, a la vez, sirve para determinar los ajustes necesarios en la gestión a fin de mejorar las condiciones, propiciar la productividad y, por lo tanto, los resultados globales favorables a las organizaciones.

Para Kamm (2009) la resiliencia trata de explicar por qué algunas personas responden mejor al estrés y la adversidad que otras. Esta teoría arguye que hay factores internos y externos que protegen contra el estrés social o el riesgo a la pobreza, la ansiedad o el abuso. Si un niño o niña cuenta con factores protectores fuertes, podrá resistir las conductas poco saludables que a menudo resultan de

estos elementos de estrés o de riesgo. Para Castro y Margain (2003) la resiliencia es básicamente fortaleza y contiene los siguientes componentes básicos:

- Nuevos aprendizajes
- Sentido de pertenencia
- Transformación de los climas comunitarios
- Capacidad de autoevaluarse

Estos componentes combinados tienen la posibilidad de ofrecer herramientas para poder enfrentar con éxito la adversidad y lograr el empoderamiento de las comunidades vulnerables, es decir, de aquellas que enfrentan un gradiente importante de riesgo acumulado. Disminuir el estrés acumulado implica, precisamente, atenuar el dolor mediante nuevos aprendizajes, que en este contexto, se les ha llamado habilidades para la vida, recuperarse de la adversidad y del sufrimiento y acceder a una vida significativa.

Por consiguiente, un clima laboral poco estimulante o adverso constituye una situación crítica que obliga a la persona a movilizar sus mecanismos de resiliencia.

Actualmente, las empresas son cada vez más conscientes que los profesionales que manejan elevados niveles de resiliencia son capaces de sobrellevar las adversidades con actitudes positivas, perseverancia, tenacidad. Por esta razón, existen cada vez más empresas que capacitan a sus empleados en el manejo y perfeccionamiento de la resiliencia con el propósito de que todos se encuentren en condiciones de superar en algún momento alguna situación crítica y que, ante esta situación estén en condiciones de movilizar no sólo sus competencias técnicas sino, principalmente, las emocionales para mejorar el clima laboral y enfrentar las diversas crisis.

En la actualidad el “cambio” es el nuevo paradigma, el cambio es parte de la vida. Donde ocurren los cambios, surgen adversidades y, donde hay adversidades, hay oportunidad de crecimiento organizativo. Por eso, es pertinente tener equipos mental y emocionalmente preparados para enfrentarse a las vicisitudes que depara el cambiante mundo en el que se vive.

### 1.3. Definición de Términos Básicos

**Resiliencia:** Es la capacidad del ser humano de recuperarse de la adversidad y, más aún, transformar factores adversos en un elemento de estímulo y desarrollo. Se trata de la capacidad de afrontar de modo efectivo eventos adversos, que pueden llegar, incluso, a ser un factor de superación.

**Clima Laboral:** El concepto de clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización (directivos y trabajadores en general) respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

**Ecuanimidad:** Considerada como la perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias; connota la habilidad de considerar un amplio campo de experiencia y, no juzgar cada evento acontecido; por ende se moderan las respuestas extremas ante la adversidad.

**Perseverancia:** Está referida al acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento; la perseverancia connota un fuerte deseo de continuar luchando para construir la vida de uno mismo, permanecer involucrado y de practicar la autodisciplina.

**Confianza En Sí Mismo:** Es la creencia en uno mismo y en sus propias capacidades; también es considerada como la habilidad de depender de uno mismo y reconocer sus propias fuerzas y limitaciones.

**Satisfacción Personal:** Está referida al comprender que la vida tiene un significado y evaluar las propias contribuciones.

**Sentirse Bien Solo:** Referida a la comprensión de que la senda de vida de cada persona es única mientras que se comparten algunas experiencias; quedan otras que deben enfrentarse solo, el sentirse bien solo nos da un sentido de libertad y un significado de ser únicos.

**Cultura Organizacional:** Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

**Estructura Organizacional:** Es el agrupamiento ordenado de las actividades necesarias para lograr los objetivos institucionales planteados (visión), la asignación de cada grupo determinado a un administrador con autoridad para liderarlo y supervisarlos, y el establecimiento de las medidas (sistemas y procedimientos) necesarios para procurar una coordinación vertical y horizontal con los demás miembros de la estructura de la institución.

**Cultura Laboral:** Son las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. El clima Laboral es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización.

**Comportamiento Organizacional:** Es el estudio del funcionamiento y de la dinámica de las organizaciones y de cómo los grupos y los individuos se comportan dentro de ellas. Es una ciencia interdisciplinaria

**Organización:** Es un sistema cooperativo racional, solamente puede alcanzar sus objetivos si las personas que la componen coordinan sus esfuerzos con el fin de lograr algo que individualmente jamás conseguirían. La organización se caracteriza por una división racional del trabajo y por una determinada jerarquía.

## **CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción de Problema**

En el contexto de la pandemia COVID – 19, ha generado en las diferentes áreas del Gobierno Regional de Loreto, situaciones críticas que representan intensos y complejos desafíos vinculados particularmente al cumplimiento de sus tareas y funciones en un ambiente crítico, caracterizado por restricciones al transporte, la implantación de horarios de inamovilidad, la suspensión temporal de las labores presenciales, la aplicación de sistemas no presenciales (procedimientos virtuales), restricciones en el monto de los ingresos, labores adicionales orientadas a la prevención, preparación, contención y mitigación de los efectos del virus con el consiguiente riesgo de contagio, todo lo cual ha creado situaciones estresantes que deben ser afrontadas, provocando indirectamente la necesidad de promover la resiliencia como mecanismo de afronte.

En la actualidad los gobiernos locales y regionales de todo el orbe, particularmente de Latinoamérica y específicamente del Perú, desarrollan significativos esfuerzos por frenar la expansión del virus y mitigar o atenuar sus mortales efectos no sólo físicos sino emocionales (estrés, angustia, etc.). Esta situación –nueva e imprevista- se desenvuelve en un entorno laboral altamente cambiante, sumamente complejo por la intervención de numerosos vectores y tremendamente incierto por su evolución imprevista, constituye uno de los desafíos más grandes que en los últimas décadas ha tenido que afrontar la gestión municipal local y regional, demandando con marcado apremio, soluciones oportunas, creativas, rápidas y lo suficientemente flexible para adaptarse a escenarios nuevos, frente a los cuales una buena cantidad de gobiernos locales y regionales, no han encontrado procedimientos para afrontar esta nueva situación con la eficiencia y eficacia requerida.

Acerca de la resiliencia, una faceta muy importante de la resiliencia es que, como indican García-Vesga, María Cristina y Domínguez de la Ossa, Elsy (2013) ésta puede y debe ser utilizada como mecanismo de intervención

psicosocial a fin de promover en personas afectadas por déficits situacionales procesos que estimulen en la persona el asumir y superar riesgos y logren una mejor calidad de vida. Sin embargo, aplicar la Resiliencia para la solución de problemas sociales, es un proceso complejo porque la resiliencia aborda un problema humano que sucede dentro de una experiencia de vida difícilmente replicable, porque ocurre en un espacio y tiempo específico. Por lo demás, cada contexto socio cultural tiene sus propias estrategias de abordaje de los problemas. Estas situaciones deben ser consideradas exhaustivamente al momento de aplicar las estrategias de intervención.

En un contexto crítico de la pandemia, que afecta a todas las organizaciones laborales, como en el caso que atraviesa el Gobierno Regional de Loreto por efectos del Covid 19, los estudiosos señalan que existen al menos tres factores que pueden servir de apoyo para promover la resiliencia, especialmente desde las primeras etapas del desarrollo infantil y juvenil: la atención y el cuidado del niño y adolescente mediante el entrenamiento para afrontar situaciones críticas de diversa índole que inevitablemente le ocurrirán; desarrollar expectativas de superación de situaciones críticas y, tres, estimular su participación intensa en la vida familiar, colegio y comunidad como reportan Vanistendael (2003); Collin-Simard (1996) y Kotliarenco (1998). La revisión sucinta de algunos programas de promoción de la resiliencia, como los de Santacruz (1999) y Ríos (2000), han permitido observar y comprobar la existencia de elementos comunes en objetivos, estrategias de intervención, ámbitos de trabajo y resultados positivos.

## **2.2. Formulación del Problema**

### **2.2.1. Problema General**

¿Existe relación entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?

### **2.2.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿Existe relación entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?
- 2) ¿Existe relación entre la dimensión “Ecuanimidad” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?
- 3) ¿Existe relación entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?
- 4) ¿Existe relación entre la dimensión “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?
- 5) ¿Existe relación entre la dimensión “Perseverancia” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo General**

Determinar si existe relación entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

### **2.3.2. Objetivos Específicos**

- 1) Determinar si existe relación entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.
- 2) Determinar si existe relación entre la dimensión “Ecuanimidad” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.
- 3) Determinar si existe relación entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.
- 4) Determinar si existe relación entre la dimensión “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.
- 5) Determinar si existe relación entre la dimensión “Perseverancia” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

## 2.4. Justificación de la Investigación

En lo teórico:

La presente esta direccionada hacia los trabajadores, con el fin de medir el clima laboral y por ende la manera en que la resiliencia contribuye con el óptimo desarrollo de las actividades en la Gorel-Loreto, para así posteriormente conseguir información precisa sobre los distintos aspectos que intervienen en el clima laboral de la institución, para así diseñar las estrategias adecuadas que permitan solucionar los problemas existentes y conseguir el mejoramiento integral del rendimiento del capital humano. Como se mencionó anteriormente el afronte de las situaciones críticas mediante mecanismos de resiliencia requiere la aplicación de procedimientos muy específicos según el caso concreto. El manejo adecuado de la problemática de los trabajadores afectado en su desempeño por la pandemia, tanto en los usuarios externos que debe atender como en su propio personal, requiere adecuar muy específicamente los mecanismos de resiliencia para afrontar adecuadamente esta situación.

En lo práctico: Facilitará la implementación de mejores operaciones laborales y de relación con el personal, y con los usuarios externos, todo lo cual redundará en una ejecución más productiva de la gestión administrativo mejorando el logro de los objetivos institucionales del GOREL.

En lo metodológico: Proporcionará elementos de juicio útiles para mejorar el desarrollo teórico-práctico de acciones destinadas a optimizar estrategias de afronte, que permitirán un mejor desempeño y logros más eficientes. El diseño correlacional nos parece el procedimiento metodológico más adecuado para establecer la relación entre resiliencia y el clima laboral en el GOREL.

Delimitación y alcances de la investigación

- Delimitación espacial: La investigación se realizará en el ámbito territorial del GOREL.
- Delimitación social: La investigación tomará como unidad de análisis a los trabajadores del GOREL. 2021. Iquitos.

- Delimitación temporal: La investigación se realizará en el transcurso del año 2021.
- Delimitación conceptual: Las teorías científicas que van a dar solidez a las variables son los temas referidos a Resiliencia, Clima Laboral, Estresores y Recursos Humanos.

El estudio es viable por las consideraciones siguientes:

- 1) El estudio de este problema es relevante por ser la mejora de la gestión regional un problema significativo a nivel local.
- 2) Porque se dispone del tiempo y de los recursos humanos, materiales y financieros para llevar adelante la investigación.
- 3) Porque se tiene acceso a la Institución seleccionada para el estudio.
- 4) Porque se cuenta con el consentimiento informado de los participantes.
- 5) Porque el estudio podrá replicarse en otras instituciones similares y servir de referencia.
- 6) Porque se obtendrán pautas y criterios destinados a mejorar la gestión laboral del GOREL.
- 7) Porque no existen problemas éticos-morales para el desarrollo de la investigación.
- 8) Porque es factible conducir el estudio con la metodología adecuada.
- 9) Porque el investigador está interesado y motivado en el estudio del problema y tiene la competencia suficiente para llevar a cabo la investigación.

## **2.5. Hipótesis y Variables**

### **2.5.1. Hipótesis General**

Existe relación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

### **2.5.2. Hipótesis Específicas**

- 1) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.
- 2) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Ecuanimidad” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.
- 3) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.
- 4) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.
- 5) Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Perseverancia” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

## 2.6. Variables.

### 3.6.1. Identificación de las variables

#### Variable 1

##### Clima Laboral

	Autorrealización
	Involucramiento laboral
Factores Externos	Supervisión
	Comunicación
	Condiciones laborales

#### Variable 2

##### Resiliencia

Competencia Personal:	Satisfacción Personal
	Ecuanimidad
Aceptación de uno mismo y de la vida:	Sentirse bien solo
	Confianza en sí mismo
	Perseverancia

## 2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables

### a) Definiciones Conceptuales

**Clima Laboral:** El concepto de clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización (directivos y trabajadores en general) respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

**Resiliencia:** Es la capacidad del ser humano de recuperarse de la adversidad y, más aún, transformar factores adversos en un elemento de estímulo y desarrollo. Se trata de la capacidad de afrontar de modo efectivo eventos adversos, que pueden llegar, incluso, a ser un factor de superación.

### b) Definiciones operacionales

**Clima Laboral:** El constructo de Clima Laboral operacionalmente se conceptualiza de acuerdo al instrumento elaborado por Sonia Palma Carillo (1999) posteriormente revisado y actualizado por la misma autora (2005).

**Resiliencia:** El constructo de Resiliencia operacionalmente se conceptualiza de acuerdo al instrumento elaborado por Wagnild, G. M., y Young, H. M. (1993) y posteriormente revisado por el mismo autor, Wagnild, G. (2009).

### 2.6.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones/Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 1 Resiliencia</b>	Es la capacidad del ser humano de recuperarse de la adversidad y, más aún, transformar factores adversos en un elemento de estímulo y desarrollo. Se trata de la capacidad de afrontar de modo efectivo eventos adversos, que pueden llegar, incluso, a ser un factor de superación.	<p><b>Competencia Personal</b></p> <p>Satisfacción Personal Ecuanimidad</p> <p><b>Aceptación de uno mismo y de la vida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sentirse bien solo</li> <li>– Confianza en sí mismo</li> <li>– Perseverancia</li> </ul>	<p><b>Nominal Escala Politómica Tipo Likert</b></p>
<b>Variable 2 Clima Laboral</b>	El concepto de clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización (directivos y trabajadores en general) respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.	<p><b>Factores Internos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Autorrealización</li> <li>– Involucramiento laboral</li> </ul> <p><b>Factores Externos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Supervisión</li> <li>– Comunicación</li> <li>– Condiciones laborales</li> </ul>	<p><b>Nominal Escala Politómica Tipo Likert</b></p>

#### Resultados de fiabilidad del cuestionario en la muestra piloto

##### Estadísticos de fiabilidad – CLIMA LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
.920	48

Elaboración propia

##### Estadísticos de fiabilidad – SATISFACCIÓN LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
.932	14

Elaboración propia

## CAPITULO III. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación será descriptiva – explicativa según Sánchez Carlessi (2005: 14-15)<sup>1</sup> ya que se describirán las variables y se explicará el nivel de relación entre ellas. El método de la investigación será el cuantitativo ya que los cuestionarios que se aplicarán proporcionarán puntajes numéricos los cuales serán procesados estadísticamente a fin de comprobar el grado de correlación entre las variables consideradas. El estudio será de corte transversal, según Ander Egg (2001)<sup>2</sup> ya que los datos de la investigación serán recogidos en un lugar y momento determinados. El nivel de la investigación será el “correlacional” (Sánchez Carlessi: 2005)<sup>3</sup>. Cazau (2006: 21)<sup>4</sup> señala:

La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, busca establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están).

Hernández Sampieri (2010: 82)<sup>5</sup> señala que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

---

<sup>1</sup> Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.

<sup>2</sup> Ander Egg, Ez. (2004) Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos Aires. Humanitas.

<sup>3</sup> Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.

<sup>4</sup> Cazau, Pablo (2006) Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. Buenos Aires: Amorrortu.

<sup>5</sup> Hernández Sampieri, Roberto y colaboradores (2010) Metodología de la investigación. México. McGraw Hill.

### 3.2. Diseño de Investigación

En lo que atañe al diseño de investigación el presente estudio será de tipo “no experimental” (Sánchez Carlessi: 2005)<sup>6</sup> porque no se manipulará ninguna variable.

### 3.3. Población y Muestra

#### 3.3.1. Población

La población de la investigación estará conformada por los trabajadores activos de las diferentes áreas del Gobierno Regional de Loreto al mes de Mayo del 2021. Esta población está conformada por 296 trabajadores del GOREL provenientes de diferentes aéreas de la institución.

#### 3.3.2. Muestra

De la población antes señalada, se tomará una parte de la misma que sea representativa. (Representa el 95% de los casos con un margen de error del 0.05). La muestra fue seleccionada mediante la siguiente fórmula de Blalock<sup>7</sup>:

$$n = \frac{Z^2 (P.Q.N)}{(E)^2 (N-1) + Z^2 (P.Q)}$$

**En donde:**

Z = Desviación Estándar

E = Error de Muestreo

P = Probabilidad de ocurrencia de los casos

Q = (1 - )

N = Tamaño del Universo

n = Tamaño del Universo

---

<sup>6</sup> Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.

<sup>7</sup> BLALOCK, Hubert (2002) Estadística Social. Fondo de Cultura Económica. México.

Factores considerados en la fórmula, para determinar el tamaño de la muestra:

$$\begin{aligned} Z &= 1.96 \\ E &= 0.05 \\ P &= 0.50 \\ Q &= 0.50 \\ N &= 296 \\ n &= \text{Resultado a obtener (Muestra)} \end{aligned}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{\frac{2}{(0.05)^2} + \frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5) 200}{2}}{(0.05)^2 (296 - 1) + \frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}{2}}$$

$$n = 167.42$$

La muestra estará conformada por 167 personas.

El muestreo aplicado fue un muestreo probabilístico aleatorio.

Esta muestra estará conformada por personas provenientes de las áreas de Recursos Humanos, Contabilidad, Tesorería, Patrimonio, Logística y Administración.

### 3.3.3. Unidad de análisis

Estarán conformada por cada una de las personas adultas todas ellas trabajando actualmente en el Gobierno Regional de Loreto. Iquitos al mes de Mayo del 2021.

### 3.3.4. Criterios de Inclusión

Los criterios de inclusión serán:

- Ser persona adulta.
- Ser trabajador activo del Gobierno Regional de Loreto.
- Residir en la Región Loreto el año 2021.
- Estar de acuerdo con participar en el estudio (Consentimiento Informado).

### **3.3.5. Criterios de Exclusión**

Los criterios de exclusión serán:

- No ser persona adulta.
- No ser trabajador activo del Gobierno Regional de Loreto.
- No residir en la Región Loreto el año 2021.
- No estar de acuerdo con participar en el estudio (Consentimiento Informado).

### **3.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.**

#### **3.4.1. Técnica**

La técnica que se empleará en la presente investigación es la “observación por encuesta”. Según García Ferrando (1993: 142)<sup>8</sup> la encuesta es:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Complementariamente, Sierra Bravo (1994: 83)<sup>9</sup> señala que:

La observación por encuesta, consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

#### **3.4.2. Instrumento**

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación son dos cuestionarios tipo Likert destinados a evaluar las variables consideradas en el estudio: ver anexos 05: Test de Resiliencia y la escala del Clima laboral

---

<sup>8</sup> García Ferrando M. La encuesta. En: Garcia M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.

<sup>9</sup> Sierra Bravo R. (1994) Técnicas de Investigación social. Madrid: Paraninfo.

### **3.4.3. Procedimientos de recolección de datos**

Se llevarán a cabo los siguientes procedimientos para la recopilación de los datos:

- 1) Se coordinará con los responsables del Gobierno Regional de Iquitos para el acceso y la aplicación de los instrumentos.
- 2) Se revisarán previamente los instrumentos para establecer su funcionalidad y legibilidad.
- 3) Se aplicará un Prueba Piloto reducida para obtener la confiabilidad de los instrumentos.
- 4) Se aplicarán los instrumentos.
- 5) Se calificarán los cuestionarios aplicados.
- 6) Las puntuaciones obtenidas serán trasladadas al Programa Estadístico SPSS V. 24 para los análisis estadísticos del caso.
- 7) Se llevarán a cabo los procedimientos estadísticos del caso y se comprobarán o no las hipótesis planteadas.
- 8) Se efectuarán los análisis de resultados y se plantearán las respectivas conclusiones y se formularán las recomendaciones pertinentes.

## **4.5. Procesamiento de la Información**

### **4.5.1 Estadística descriptiva**

La estadística descriptiva se ocupa de la recolección, organización, tabulación, presentación y reducción de la información. Se establecerán las siguientes medidas de tendencia central:

- La media aritmética que es la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos. Es el promedio del puntaje obtenido por la muestra.

- La mediana que es el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos, cuando estos están ordenados en forma creciente o decreciente.
- La moda que, de un conjunto de datos, es el dato que más veces se repite, es decir, aquel que tiene mayor frecuencia absoluta. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda.

Se establecerán las siguientes medidas de dispersión:

- La desviación media, es la media aritmética de los valores absolutos de las diferencias de cada dato respecto a la media.
- La desviación estándar, es un promedio de las desviaciones individuales de cada observación con respecto a la media de una distribución. Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de la población. Mientras menor sea la desviación estándar, los datos son más homogéneos, es decir existe menor dispersión, el incremento de los valores de la desviación estándar indica una mayor variabilidad de los datos.
- La varianza es un parámetro utilizado para medir la dispersión de los valores de una variable respecto a la media. Corresponde a la media aritmética de los cuadrados de las desviaciones respecto a la media.
- El coeficiente de variación, permite determinar la razón existente entre la desviación estándar ( $s$ ) y la media. Se denota como CV. El coeficiente de variación permite decidir con mayor claridad sobre la dispersión de los datos.
- El puntaje mínimo es la menor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables. El puntaje máximo es la mayor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables.

- El rango da la idea de proximidad de los datos a la media. Se calcula restando el dato menor al dato mayor. Este dato permite obtener una idea de la dispersión de los datos, cuanto mayor es el rango, más dispersos están los datos de un conjunto.

#### **4.5.2. Estadística inferencial**

La Estadística inferencial estudia cómo sacar conclusiones generales para toda la población a partir del estudio de una muestra, y el grado de fiabilidad o significación de los resultados obtenidos. Generalmente comprende las pruebas de estimación, puntual o por intervalos de confianza, y las pruebas de hipótesis, paramétricas. Se aplicará la estadística univariada.

#### **4.5.3 Nivel de significación**

El valor de "p" que indica que la asociación es estadísticamente significativa ha sido arbitrariamente seleccionado y por consenso se considera en 0.05. Una seguridad del 95% lleva implícito una  $p < 0.05$  y una seguridad del 99% lleva implícita una  $p < 0.01$ . Cuando rechazamos la  $H_0$  (hipótesis nula) y aceptamos la  $H_a$  (hipótesis alternativa) como probablemente cierta afirmando que hay una asociación, o que hay diferencia, estamos diciendo en otras palabras que es muy poco probable que el azar fuese responsable de dicha asociación. Del mismo modo si la  $p > 0.05$  decimos que el azar no puede ser excluido como explicación de dicho hallazgo y no rechazamos la  $H_0$  (hipótesis nula) que afirma que ambas variables no están asociadas o correlacionadas. En el caso de nuestra investigación el nivel de significación asumido es el Alfa = 0.05 (95%)

#### 4.5.4 Análisis de los datos

Como el nivel de la investigación es el descriptivo y el procedimiento estadístico asumido es el correlacional se aplicará para la contrastación de las hipótesis el análisis de correlación (bivariado).

El Coeficiente de Correlación, tal como señalan Mason y Lind (1998)<sup>10</sup> expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas. El Coeficiente de Correlación, puede ser positivo (el incremento en una variable implica un incremento en la otra variable, el decremento en una variable implica el decremento de la otra variable); negativo (el incremento en una variable implica el decremento de la otra variable); significativo (la asociación de las variables tiene valor estadístico); no significativo (la asociación de las variables no tiene valor estadístico)". El valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, mientras más se acerque al 1 la relación entre las variables es más intensa.

Con el propósito de determinar qué tipo de correlación aplicar (Correlación Paramétrica o Correlación No Paramétrica) se utilizará la Prueba de Kolmogorov – Smirnov con el fin de determinar la normalidad o no de la distribución muestral.

La fórmula de la correlación producto-momento de Pearson es:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Para el ingreso de los datos se construirá una matriz de datos de la siguiente manera:

---

<sup>10</sup> Mason, A y Lind, M. (1998) Estadística para Administradores. México. McGraw Hill.

	<b>Clima Laboral (S<sub>1</sub>)</b>	<b>Resiliencia (S<sub>2</sub>)</b>
O <sub>1</sub>	R <sub>1</sub>	R <sub>2</sub>
⋮		
○		
○		
○		
○		
O <sub>160</sub>	R <sub>160/1</sub>	R <sub>160/2</sub>

En donde O son las "unidades de análisis", es decir, la muestra a los que se le aplicarán el cuestionario sobre Clima Laboral (S<sub>1</sub>) y Resiliencia (S<sub>2</sub>). La letra "R" se refiere a los valores obtenidos en ambas variables.

### Estadística Descriptiva

a) Fórmula de la Media (Medida de Tendencia Central):

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

b) Fórmula de la Desviación Estándar (Medida de Variabilidad):

$$s = \sqrt{\frac{\sum (fX^2) - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n - 1}}$$

## CAPITULO IV. RESULTADOS

### Información General

Tabla 01

*Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021, según sexo*

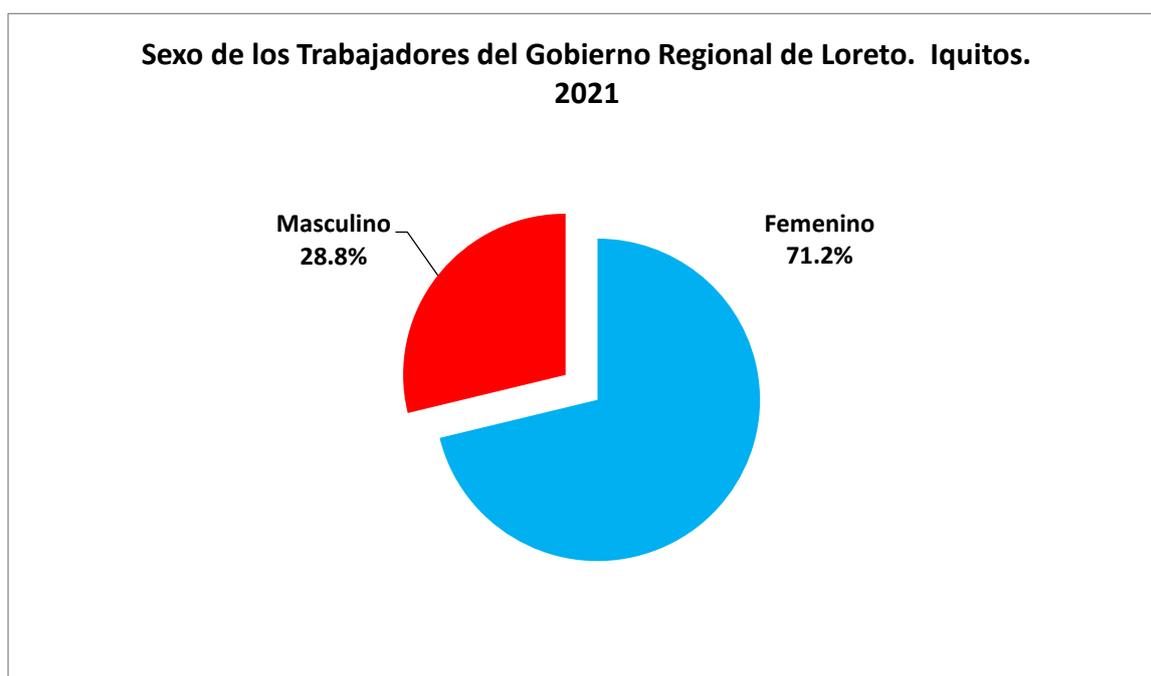
Sexo de los Trabajadores	Frecuencia $f_i$	Porcentaje %
Femenino	121	71.2%
Masculino	49	28.8%
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Propia

De los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021 participantes en el estudio 71.2% son mujeres y 28.8% varones.

Gráfico 01



Fuente: Tabla 01

Elaboración: Propia

## **Edad**

Tabla 02

*Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021, según Edad*

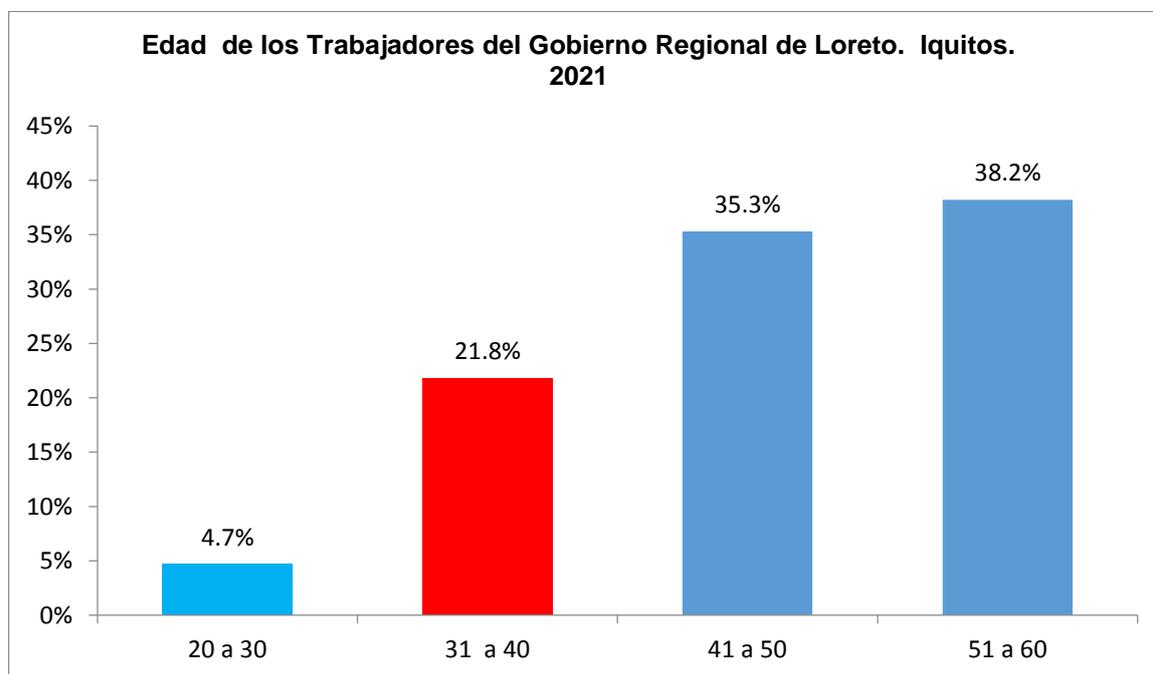
<i>Edad de los Trabajadores</i>	<i>Frecuencia <math>f_i</math></i>	<i>Porcentaje %</i>
20 a 30	8	4.7%
31 a 40	37	21.8%
41 a 50	60	35.3%
51 a 60	65	38.2%
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Base de datos SPSS*

*Elaboración: Propia*

De los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021 participantes en el estudio: 4.7% tienen edades de 20 a 30 años; 21.8% de 31 a 40; 35.3% de 41 a 50 años y 38.2% de 51 a 60 años. El promedio fue de 46,2 años con una desviación de 86.2 años

Gráfico 02



*Fuente: Tabla 02*

*Elaboración: Propia*

## Modalidad de contrato

Tabla 03

Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021, según Modalidad de contrato

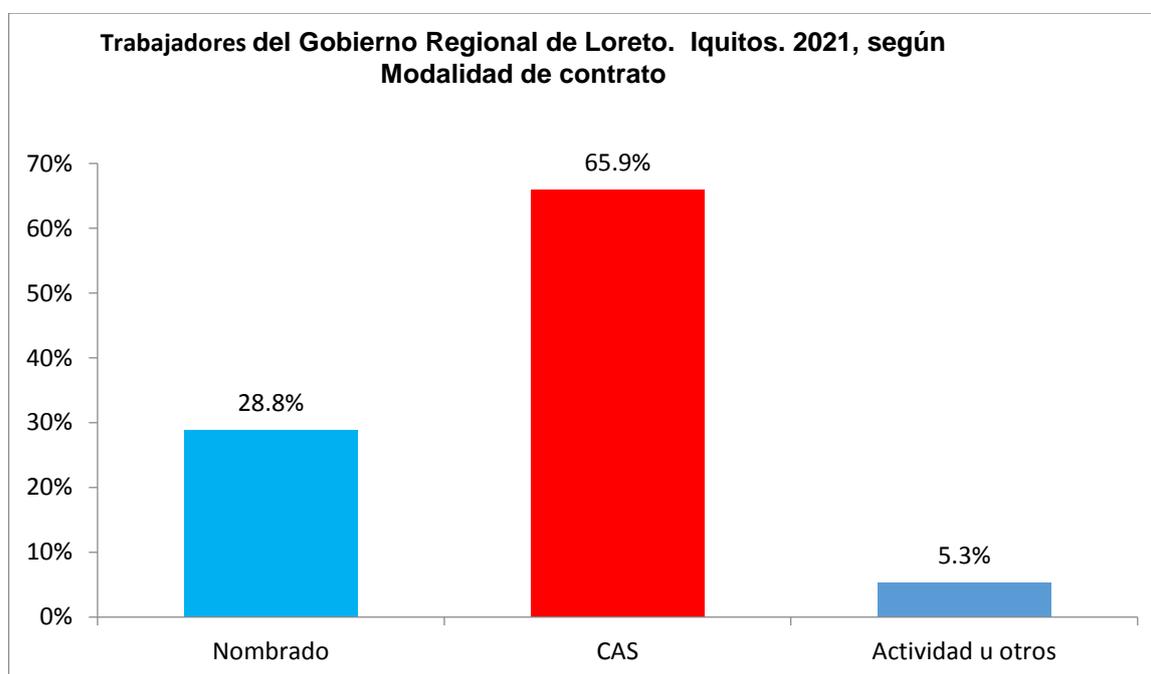
Trabajadores según Modalidad de contrato	Frecuencia $f_i$	Porcentaje %
Nombrado	49	28.8%
CAS	112	65.9%
Actividad u otros	9	5.3%
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Propia

De los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021 participantes en el estudio: 28.8% son Trabajadores nombrados; 65.9% son CAS y 5.3% Actividad u otros.

Gráfico 03



Fuente: Tabla 03

Elaboración: Propia

## Análisis Descriptivo

Tabla 04

Nivel de Resiliencia de los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021

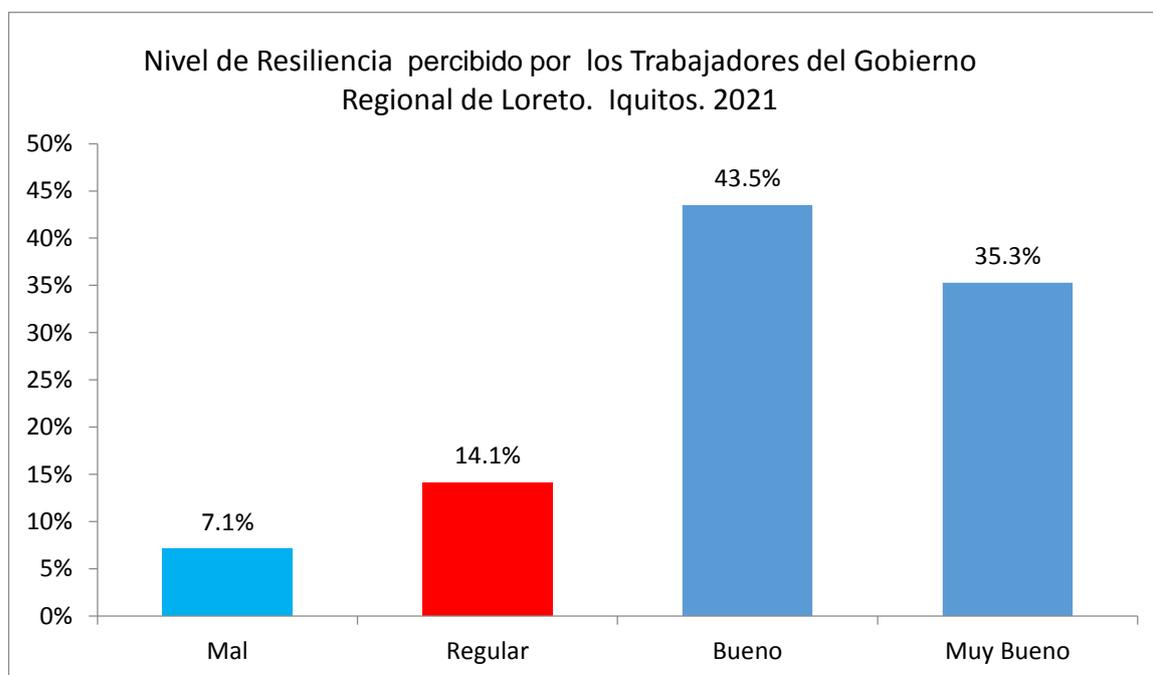
Nivel de Resiliencia de los Trabajadores	Frecuencia <i>fi</i>	Porcentaje %
Mal	12	7.1%
Regular	24	14.1%
Bueno	74	43.5%
Muy Bueno	60	35.3%
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Propia

De los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021 participantes en el estudio: . 35.3% tienen un nivel de resiliencia muy bueno; 43.5% nivel bueno; 14.1% nivel regular y 7.1% mal nivel de resiliencia

Gráfico 04



Fuente: Tabla 04

Elaboración: Propia

## Clima Laboral

Tabla 05

*Nivel de Clima Laboral de los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021*

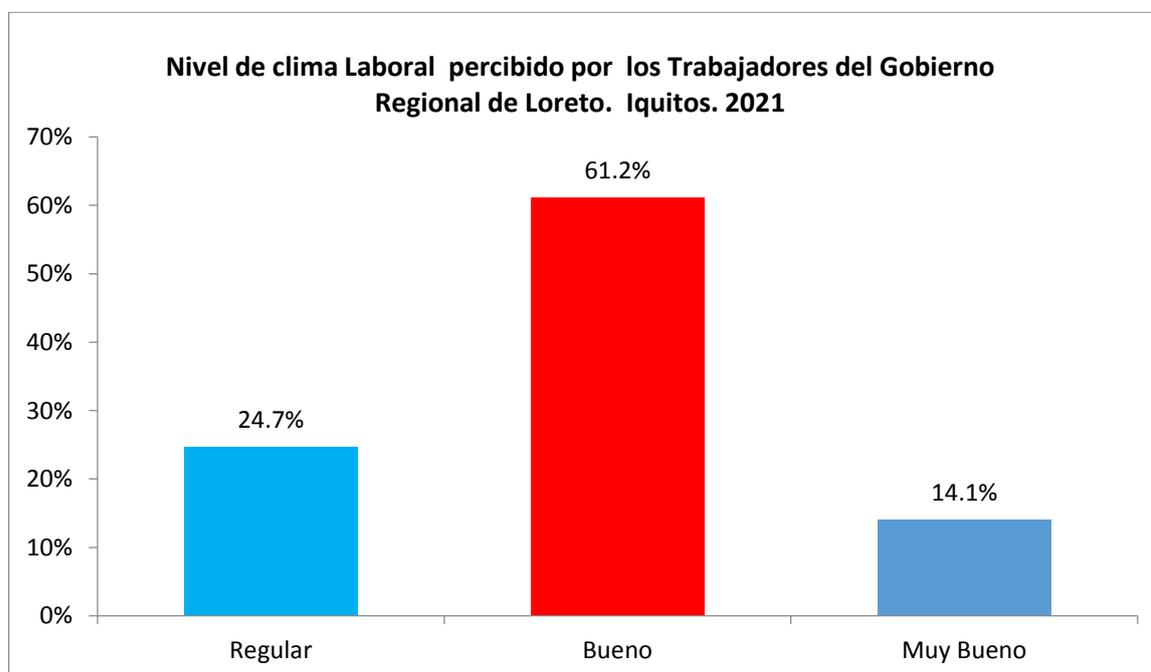
<i>Nivel de Clima Laboral de los Trabajadores</i>	<i>Frecuencia <math>f_i</math></i>	<i>Porcentaje %</i>
Regular	42	24.7%
Bueno	104	61.2%
Muy Bueno	24	14.1%
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Propia

De los Trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021 participantes en el estudio: 14.1% perciben el nivel del Clima Laboral como muy bueno; 61.2% como bueno y 24.7% como regular

Gráfico 05



Fuente: Tabla 05

Elaboración: Propia

## **Análisis Inferencial**

### **Relación entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

Tabla 06

*Correlación de la dimensión “Satisfacción Personal” de la Resiliencia y el Clima Laboral*

“Satisfacción Personal” de la Resiliencia		
Clima laboral	Spearman's rho p-valor	0,267** 0,000 < 0.01

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

En la Tabla 06 se observa una correlación positiva entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,267$ ,  $p=0,000 < 0.01$ ), que indica que a mayor “Satisfacción Personal” de la Resiliencia mejor clima laboral.

### **Relación entre la dimensión “Ecuanimidad” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

Tabla 07

*Correlación de la dimensión “Ecuanimidad” de la Resiliencia y el Clima Laboral*

“Ecuanimidad” de la Resiliencia		
Clima laboral	Spearman's rho p-valor	0,404** 0,000 < 0.01

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

En la Tabla 07 se observa una correlación positiva entre la dimensión “Ecuanimidad” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,404^{**}$ ,  $p=0,000 < 0.01$ ), que indica que a mayor “Ecuanimidad” de la Resiliencia mejor clima laboral.

**Relación entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

*Tabla 08*

*Correlación de la dimensión “Sentirse bien solo” de la Resiliencia y el Clima Laboral*

“Sentirse bien solo”		
Clima laboral	Spearman's rho p-valor	0,224** 0,003 < 0.01

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

En la Tabla 08 se observa una correlación positiva entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,224^{**}$ ,  $p=0,003 < 0.01$ , que indica que a mayor “Sentirse bien solo” de la Resiliencia mejor clima laboral.

**Relación entre la dimensión “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

*Tabla 09*

*Correlación de la dimensión “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia y el Clima Laboral*

“Confianza en sí mismo”		
Clima laboral	Spearman's rho p-valor	0,174* 0,023 < 0.05

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 09 se observa una correlación positiva baja entre la dimensión “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,174^{**}$ ,  $p=0,023 < 0.01$ , que indica que a mayor “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia, mejor clima laboral.

**Relación entre la dimensión “Perseverancia” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

*Tabla 10*

*Correlación de la dimensión “Perseverancia” de la Resiliencia y el Clima Laboral*

“Perseverancia”		
Clima laboral	Spearman's rho p-valor	0,291** 0,000 < 0.05

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 10 se observa una correlación positiva entre la dimensión “Perseverancia” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,291^{**}$ ,  $p= 0,000 < 0.01$ , que indica que a mayor “Perseverancia” de la Resiliencia, mejor clima laboral.

**Objetivo General**

**Relación entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

*Tabla 11*

*Correlación de la resiliencia y el clima Laboral*

“Resiliencia”		
Clima Laboral	Spearman's rho p-valor	0,279** 0,000 < 0.05

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 11 se observa una correlación positiva entre la dimensión resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,279^{**}$ ,  $p= 0,000 < 0.01$ , que indica que a mayor resiliencia, mejor clima laboral.

## Hipótesis General

**Existe relación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

## Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

$H_0$ : No existe relación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  ó  $\alpha = 5\%$

3. Estadístico: “p” de la prueba Chi-cuadrado y coeficiente de contingencia

Prueba Chi-cuadrado			
	Valor	gl	p
Chi-cuadrado Pearson	31,560	6	0,000
N de casos válidos	170		

Medidas simétricas			
		Valor	p
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	0,396	0,000
N de casos válidos		170	

4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ó acepta la hipótesis alternativa

5. Decisión

Como en el paso 3, el valor de Chi-cuadrado = 31,560;  $p = 0,000$  y  $p < 0,05$ ; Coficiente de contingencia=0,396. Por la regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa. Luego

### Se concluye que:

$H_1$ : Existe correlación positiva baja, coef. Contingencia=0,396, entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021, siendo está altamente significativa,  $p= 000$  de la Prueba Chi-cuadrado, esto quiere decir que a mayor resiliencia mayor será el clima laboral dentro de la institución con los trabajadores

## Hipótesis Específica 1

**Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

### Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

$H_0$ : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  ó  $\alpha = 5\%$

3. Estadístico: “p” de la prueba Chi-cuadrado y coeficiente de contingencia

Prueba Chi-cuadrado			
	Valor	gl	p
Chi-cuadrado Pearson	22,494	6	0,001
N de casos válidos	170		

Medidas simétricas			
		Valor	p
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,342	0,001
N de casos válidos		170	

4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ó acepta la hipótesis alternativa

5. Decisión

Como en el paso 3, el valor de Chi-cuadrado = 22,494;  $p = 0,001$  y  $p < 0,05$ ; Coeficiente de contingencia=0,342. Por la regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa.

**Se concluye que:**

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

## Hipótesis Específica 2

**Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Ecuanimidad” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

### Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

$H_0$ : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Ecuanimidad” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Ecuanimidad” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  ó  $\alpha = 5\%$

3. Estadístico: “p” de la prueba Chi-cuadrado y coeficiente de contingencia

Prueba Chi-cuadrado			
	Valor	gl	p
Chi-cuadrado Pearson	48,106	6	0,000
N de casos válidos	170		

Medidas simétricas			
		Valor	p
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,470	0,001
N de casos válidos		170	

4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ó acepta la hipótesis alternativa

5. Decisión

Como en el paso 3, el valor de Chi-cuadrado = 48,106;  $p = 0,000$  y  $p < 0,05$ ; Coeficiente de contingencia=0,470. Por la regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa. Luego

Se concluye que:

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Ecuanimidad de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

### Hipótesis Específica 3

**Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

#### Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

$H_0$ : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  ó  $\alpha = 5\%$

3. Estadístico: “p” de la prueba Chi-cuadrado y coeficiente de contingencia

Prueba Chi-cuadrado

	Valor	gl	p
Chi-cuadrado Pearson	18,270	6	0,006
N de casos válidos	170		

Medidas simétricas

		Valor	p
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,312	0,006
N de casos válidos		170	

4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ó acepta la hipótesis alternativa

5. Decisión

Como en el paso 3, el valor de Chi-cuadrado = 18,270;  $p = 0,006$  y  $p < 0,05$ ; Coeficiente de contingencia=0,312. Por la regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa. Luego

Se concluye que:

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

## Hipótesis Específica 4

**Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

### Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

$H_0$ : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Confianza en sí mismo” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Confianza en sí mismo” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  ó  $\alpha = 5\%$

3. Estadístico: “p” de la prueba Chi-cuadrado y coeficiente de contingencia

Prueba Chi-cuadrado

	Valor	gl	p
Chi-cuadrado Pearson	31,863	6	0,00
N de casos válidos	170		

Medidas simétricas

		Valor	p
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	0,397	0,000
	N de casos válidos	170	

4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ó acepta la hipótesis alternativa

5. Decisión

Como en el paso 3, el valor de Chi-cuadrado = 31,863;  $p = 0,006$  y  $p < 0,05$ ; Coficiente de contingencia=0,397. Por la regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa. Luego

Se concluye que:

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Confianza en sí mismo” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

## Hipótesis Específica 5

**Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Perseverancia” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.**

### Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

$H_0$ : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Perseverancia” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Perseverancia” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  ó  $\alpha = 5\%$

3. Estadístico: “p” de la prueba Chi-cuadrado y coeficiente de contingencia

Prueba Chi-cuadrado

	Valor	gl	p
Chi-cuadrado Pearson	43,614	6	0,00
N de casos válidos	170		

Medidas simétricas

		Valor	p
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	0,452	0,000
N de casos válidos		170	

4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ó acepta la hipótesis alternativa

5. Decisión

Como en el paso 3, el valor de Chi-cuadrado = 43,614;  $p = 0,000$  y  $p < 0,05$ ; Coficiente de contingencia=0,452. Por la regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  se acepta la hipótesis alternativa. Luego

Se concluye que:

$H_1$ : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “Perseverancia” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.

## CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. DISCUSIÓN

Actualmente en las organizaciones se habla mucho de clima laboral encontrando, que los principales indicios vienen de los directivos, administrativos, y de más personal. Así mismo se ha difundido muchos comentarios de la palabra resiliencia y que esta tiene que ver con el mismo ser humano, más aún en directivos de Instituciones los cuales son un modelo a seguir por el personal. Es por eso que el objetivo de esta investigación fue “determinar si existe relación entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021”. En efecto, el clima laboral entra a tallar en todas las organizaciones, pero en el presente estudio nos enfocamos en el personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021, puesto que mientras encontremos un clima laboral negativo, el personal se sentirá incómodo y una mala energía en su propio lugar de trabajo; y si, por lo contrario, si el personal tiene un buen clima laboral podrá trabajar adecuadamente y lograr los objetivos personales y laborales trazados. Con todo lo corroborado en la investigación, deducimos que, para ciertos autores, el estudio del clima laboral en los trabajadores no sólo es importante, sino también que, las percepciones varían en cada oficina de la institución. La variable clima laboral, tiene también relación con otras variables como desempeño laboral, gestión administrativa, estrés, o satisfacción laboral.

Obtenido los resultados, en el objetivo general se encontró, coeficiente de correlación rho de Spearman's = 0,279\*\*, que indica que existe correlación positiva baja, entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021, siendo está altamente significativa, p-valor = 0,000; esto indica que a mayor resiliencia mayor será el clima laboral dentro de la institución con los trabajadores, que según Masten et al. Citado por Sánchez, 2015, que indican "Teniendo una buena resiliencia el ser humano puede mejorar muchos aspectos de su vida, incluyendo salir de

situaciones desfavorables, frustrantes y hostiles, la cual es aplicada en todos los ámbitos de la vida tanto personal, social, familiar y laboral”.

En cuanto, al objetivo específico 01 se observa una correlación positiva baja entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,404^{**}$ ,  $p= 0,000 < 0.01$ , que indica que a mayor “Ecuanimidad” de la Resiliencia mayor clima laboral.

En el objetivo específico 02 se observa una correlación positiva baja entre la dimensión “Ecuanimidad” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,404^{**}$ ,  $p= 0,000 < 0.01$ , que indica que a mayor “Ecuanimidad” de la Resiliencia mayor clima laboral.

En el objetivo específico 03 se observa una correlación positiva baja entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,224^{**}$ ,  $p= 0,003 < 0.01$ , que indica que a mayor “Sentirse bien solo” de la Resiliencia mayor clima laboral.

En el objetivo específico 04 se observa una correlación positiva muy baja entre la dimensión “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,174^{**}$ ,  $p= 0,023 < 0.01$ , que indica que a mayor “Confianza en sí mismo” de la Resiliencia, mayor clima laboral

En el objetivo específico 05 se observa una correlación positiva baja entre la dimensión “Perseverancia” de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., así mismo se evidencia relación significativa ( $\rho=0,291^{**}$ ,  $p= 0,000 < 0.01$ , que indica que a mayor “Perseverancia” de la Resiliencia, mayor clima laboral

Manifestando que el personal se muestra identificadas con la Institución donde laboran, con sus actividades y con los demás trabajadores generando amistad, compañerismo y apoyo, incluyendo que tienen claro los

valores, normas, misión, visión y su cultura de la institución donde laboran. Sabiendo que la resiliencia en esa dimensión es responsabilidad de los colaboradores con la Institución. Al respecto Medico, 2014, indica que, del mismo modo la compatibilidad del trabajador, la pertenencia, la cohesión entre el personal, es el nivel de intervención que existe en las acciones realizadas en la organización por el trabajo realizado. Por ello, Ortiz, 2017, encontró mediante su investigación que cuando el personal percibe un clima laboral favorable, su desempeño también es alto y por ende se identifican más con la institución donde laboran. Esto se relaciona con la Teoría de resiliencia propuesta por Wolin y Wolin (como se citó en Vargas y Montalvo, 2017, ya que mencionan que cuando uno se conoce, más logra identificarse en el lugar que labora. Además, el conocimiento de uno mismo, que nace a partir de la apreciación de los pensamientos, emociones, actos, experiencias vividas y limitaciones; se da con el objetivo de alcanzar una mejor colación de contextos difíciles.

Por otro lado, de los resultados encontrados en los objetivos específicos podemos decir que cada persona procede de diferentes lugares, costumbres y experiencias aprendidas, al llegar a su zona de trabajo involucra socializar como equipo con otras personas que tienen una meta en común. Esta meta es lograr los aprendizajes y bienestar de toda la comunidad institucional. Por ello, las relaciones interpersonales que forman ahí, se relacionan con la capacidad de gestionar y solucionar problemas de forma inmediata y eficiente ya que trabajan como una unidad, llevando de la mano a la resiliencia para lograr buenas relaciones interpersonales, al respecto Medico, 2015, indica que las relaciones interpersonales en una institución forman parte de la comunicación entre los recursos humanos, los valores e ideas donde prevengan equitativamente, la cooperación y ayuda mutua que se ofrezcan y la confianza entre el personal. Esto se relaciona con la Teoría de resiliencia de Wolin y Wolin, citado en Vargas y Montalvo, 2017, ya que una de las características de la persona resiliente es lograr instaurar límites físicos y emocionales entre uno mismo y personas cercanas o que laboren con nosotros, todo ello sin caer en el retraimiento. Este espacio o límite se considera como sano para lograr un mejor autoconocimiento,

prosigue que es la capacidad para generar relaciones positivas, cordiales y de respeto entre las personas con quienes se convive, son aquellas habilidades sociales que generan bienestar y redes de apoyo.

Medico, J. 2014, indica que la dinámica institucional se considera fragmento de la distribución del trabajo, y con ello la regla de la entidad como el monitoreo y supervisión hacia los trabajadores para cotejar la calidad de su trabajo, compromiso y autonomía en cuanto a la entrega de un trabajo bien hecho, y el estímulo por el trabajo ejecutado. Asimismo, Tinco (2016) en su investigación afirma que cuando no existe una buena gestión administrativa tampoco existirá un buen clima laboral. A pesar que, según Munist y Suárez citado por Velezmore, 2018, afirman que la resiliencia es un estado humano en el que los individuos ostentan su capacidad para resistir y destacar circunstancias enemigas y desfavorables, incluso puede manipular dichas situaciones para ejecutar cosas asombrosas, en otras palabras, es un transcurso dinámico que finiquita en una adecuada armonía, tolerancia, toma de decisiones y creatividad.

Finalmente, de acuerdo a los antecedentes que se muestran en esta investigación se tiene a Jiménez, 2018 encontró que 62.4% de la muestra se ubicaban en niveles alto y medio de resiliencia, siendo el factor “ecuanimidad” el que presentaba el nivel más alto. Por género, las mujeres presentaban mayores niveles de resiliencia con relación a los hombres quienes destacaron en el factor “perseverancia”. La edad no genera mayores diferencias en resiliencia. Los estudios de Saavedra y Villalta (2008), indican que los niveles de resiliencia no están relacionados directamente a los tramos de edad y sólo aprecia una diferencia significativa entre 19 y 24 años que reportan puntajes más altos en resiliencia y los adultos entre 46 y 55 años de edad los más bajos.

Parada, concluye que se requiere mejorar radicalmente sus niveles de clima laboral, especialmente en sus colaboradoras mujeres y en el área administrativa y las dimensiones de clima laboral más débiles son la motivación, la identidad, calidez y estructura. En cuanto a Engagement o niveles de entusiasmo, los trabajadores presentan en promedio niveles

bastante altos en los tres aspectos: vigor, dedicación y absorción, pero podría mejorarse en los trabajadores jóvenes o que recién comienzan sus funciones en la empresa”.

Mogollón, 2018, comprobó asociación negativa estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la capacidad de resiliencia en la población participante en este estudio.

Izquierdo, 2021 en sus resultados encontró que no existe asociación entre la resiliencia y la carga de trabajo.

Tello, 2019 encontró que el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral ( $r = 0.716$ ) que es una correlación alta y muy significativa ( $p = 0.001 < 0.01$ ). Se concluyó que a mayor clima laboral mayor satisfacción laboral.

Cabrera, 2018 comprobó asociación elevada y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral”.

Huayta et al. 2017) al analizar el clima laboral y su relación con el desempeño del personal de la empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A. en Lima; comprobó que entre ambas variables existía relación.”

Es importante reconocer que cuanta más libertad, incentivos y confianza para lograr que los colaboradores realicen sus actividades por sí mismos sin supervisión, tanto mejor será el clima laboral, la tranquilidad y adaptación que tengan los colaboradores para lograr las metas propuestas, Chiavenato, 2014.

## 5.2. CONCLUSIONES

- 35.3% de los trabajadores tienen un nivel de resiliencia muy bueno; 43.5% nivel bueno; 14.1% nivel regular y 7.1% mal nivel de resiliencia
- 14.1% de los trabajadores perciben el nivel del Clima Laboral como muy bueno; 61.2% como bueno y 24.7% como regular
- Existe relación positiva entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021, es decir, que a mejor clima laboral habrá mayor resiliencia en los trabajadores.
- Existe relación positiva entre la dimensión “Satisfacción Personal” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., es decir, que a mejor clima laboral habrá mayor “Satisfacción Personal” en los trabajadores.
- Existe relación positiva entre la dimensión “Ecuanimidad” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., es decir, que a mejor clima laboral habrá mayor “Ecuanimidad” en los trabajadores
- Existe relación positiva entre la dimensión “Sentirse bien solo” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., es decir, que a mejor clima laboral habrá mayor “Sentirse bien solo” en los trabajadores
- Existe relación positiva entre la dimensión “Perseverancia” de la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021., es decir, que a mejor clima laboral habrá mayor “Perseverancia” en los trabajadores
- Se encuentra que la pandemia del Covid – 19, ha traído repercusiones a nivel socioemocional de las personas, esto acompañado del impacto en clima laboral, debido a los cambios en las estructuras organizacionales, modalidades de trabajo y la constante exposición al duelo. Pese a ello, el

personal administrativo del Gobierno Regional de Loreto durante el año 2021, ha demostrado tener buen nivel de resiliencia; y en relación a ello perciben un buen clima laboral.

### **5.3. RECOMENDACIONES**

Impulsar la mejora de condiciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Loreto. A nivel directivo, se debe respaldar la ejecución de investigaciones en las distintas áreas administrativas con orientación al recurso humano, disposición de los contextos de trabajo y políticas productivas.

Promover la contribución activa de los trabajadores en cursos, talleres y programas de intervención, con el objetivo de suscitar herramientas resilientes y mejorar el clima laboral, y que así puedan desenvolver y potenciar sus habilidades, aptitudes y habilidades en el trabajo.

Fomentar métodos de reconocimientos como mensajes de parabién por los logros alcanzados, muro de méritos por áreas; asimismo, cursos de capacitación para perfeccionar su desempeño, liderazgo entre grupos, lo cual proporcionará una situación más agradable al personal para trabajar.

Implementar la técnica para manejar conflictos que nos permitan tener un buen clima laboral. Realizar alianzas estratégicas con las instituciones de salud más cercanas a la institución para que puedan brindar una intervención oportuna en talleres, orientación y terapia psicológica a todo el personal.

Realizar estudios de investigación comparativos entre unidades o áreas administrativas del Gobierno Regional de Loreto.

Desarrollar estrategias de mejora continua empresarial, basados en bien estar integral del colaborador, esto con el fin de reducir los impactos y consecuencias de sucesos como: pandemias, desastres naturales o accidentes no provocados.

## CAPITULO VI. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Ander Egg, Ez. (2004) Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos Aires. Humanitas.
- 2) Blalock, Hubert (2002) Estadística Social. Fondo de Cultura Económica. México.
- 3) Bustos, Paulina (2012) Clima organizacional. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).
- 4) Cabrera Salas, Albert Leonardo (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana. Estudio de caso. Lima. Universidad ESAN. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- 5) Cazau, Pablo (2006) Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. Buenos Aires: Amorrortu.
- 6) Colin Simard, Valery (1996) El dolor ajeno. Madrid. Aguilar.
- 7) Concalves, Alexis (2012) Dimensiones del clima organizacional. [www.calidad.org](http://www.calidad.org).
- 8) Flores Olvera, Dagoberto (2008) La resiliencia nómica. Instituto de Investigación para el Desarrollo. México.
- 9) García Ferrando M. La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.
- 10) García-Vesga, María Cristina y Domínguez de la Ossa, Elsy (2013) Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. Rev. latinoam. cienc. soc. niñez juv vol.11 no.1 Manizales Jan./June 2013.
- 11) Gómez Chacaltana, Mario Alejandro (2019) Estandarización de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young en universitarios de Lima Metropolitana. Lima. URP.
- 12) González-Arratia López Fuentes, Norma Ivonne, & Valdez Medina, José Luis. (2013). Resiliencia: Diferencias por edad en hombres y mujeres mexicanos. Acta de investigación psicológica, 3(1), 941-955. Recuperado en 15 de marzo de 2022, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-48322013000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322013000100004&lng=es&tlng=es).
- 13) Grotberg, E. (1995). The Internacional Resilience Project: Promoting Resilience in Children. Wisconsin: Universidad de Wisconsin.
- 14) Grotberg, E. (1996). Promoviendo la Resiliencia en Niños: reflexiones y estrategias con Kotliarenko, M, A, Cáceres, L, Alvarez, C (ed) La resiliencia: construyendo en Adversidad. Santiago de Chile. CEANIM.
- 15) Hernández Sampieri, Roberto y colaboradores (2010) Metodología de la investigación. México. McGraw Hill.
- 16) Huayta Espejo, Edwin Gino; Ramos Luján, David Alonso; Tandaypan Pérez, Miguel Ángel (2017) Clima laboral y el desempeño del personal de la empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A. Lima 2016. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas. Lima.
- 17) Infante, F. (2002). La resiliencia como proceso: una revisión de la literatura reciente. En: Melillo, A. y Suárez, N. (comp.). Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas. Buenos Aires: Paidós.
- 18) Jiménez Yllahuamán, Daniel Aldrin (2018) Resiliencia en adolescentes y jóvenes del Programa de Formación y Empleo de la Fundación Forge. Lima Norte, 2017. Lima. Universidad Nacional Federico Villarreal. Facultad de Psicología.

- 19) Kotliarenco, M. (1998) La pobreza desde la mirada de la Resiliencia. Santiago de Chile: Sename.
- 20) Lamas, H. (2002). Educar para la competencia personal. Palabra de Maestro, Año 11, N° 35, pp.44-47.
- 21) Löesel, F., Bliesener, T. & Kferl, P. (1989). On the Concept of Invulnerabil Evaluation and First Results of the Bielefeld Project. En M. Brambring, F. Löesel & H. Skowronek. Children at Risk: Assessment, Longitudinal Research and Intervention, (pp. 186-219). Nueva York: Walter de Gruyter
- 22) Luthar, S. y Zingler, E. (1991). Vulnerability and competence: A review of research on resilience in childhood. American Journal of Orthopsichiatry, Vol. 61, N° 1.
- 23) Luthar, S., Cicchetti, D. & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. Child Development, 71 (3), pp. 543-562.
- 24) Luthar, SS (2006). Resiliencia en el desarrollo: una síntesis de la investigación a lo largo de cinco décadas. En D. Cicchetti y DJ Cohen (Eds.), Psicopatología del desarrollo: riesgo, trastorno y adaptación (p. 739–795). John Wiley & Sons, Inc.
- 25) Luthar, SS (Ed.). (2003). Resiliencia y vulnerabilidad: adaptación en el contexto de las adversidades infantiles. Prensa de la Universidad de Cambridge. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511615788>
- 26) Mais, M. y Donayre, A. (2016). Relación entre resiliencia y habilidades sociales en un grupo de adolescentes de Lima Norte. Lima. Universidad San Martín de Porres. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología,
- 27) Marquina, R (2016). Estilos educativos parentales y resiliencia en adolescentes de la Institución Educativa Pública Colegio Mayor Secundario Presidente del Perú 2016. Univ. San Martín de Porres. Fac. de Cs de la Com, Turismo y Psicología. Perú.
- 28) Mason, A y Lind, M. (1998) Estadística para Administradores. México. McGraw Hill.
- 29) Masten, A. (2001). Resilience come of age: Reflections on the past and outlooks for the next generation of researchers. En M. Glantz & J. Johnson (eds.) Resilience and Development: positive life adaptations, (pp. 281-296). Nueva York
- 30) Medico Javier, E. (2015). El liderazgo directivo y el clima organizacional en la institución educativa Augusto B. Leguía, Puente Piedra-2012.
- 31) Medico, J. (2014). Clima organizacional y Satisfacción laboral docente en las instituciones educativas del distrito de Puente Piedra. Lima - Perú.
- 32) Miranda, Mauricio (2002) Clima organizacional. <http://spin.com.mx>.
- 33) Ortiz Cordova, (2017). S. M. Nivel del clima laboral en el personal de la IE Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, km50–Chulucanas–Piura, 2017.
- 34) Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1.
- 35) Palma, S. (2005). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Materiales, 13,56.
- 36) Palma, S. (2004). Escala clima laboral (CLSPC) Manual. Lima, Perú: Editora. Cartolan EIRL.
- 37) Parada Pino, María Guillermina (2018) Clima Laboral y Engagement aplicado en la Empresa Coopelan Ltda. Los Ángeles. Chile 2018. Universidad de Concepción Campus Los Ángeles. PCE de Ingeniería Comercial con mención en Control de Gestión. Los Ángeles. Chile.

- 38) Rios, G. (2000). Resiliencia infantil andina en contextos de violencia política y pobreza extrema. Lima: Ceprodep.
- 39) Rodríguez, Dario (2009) Diagnostico de comportamiento organizacional. México. Limusa.
- 40) Rutter, M. (1991). Resilience: some conceptual considerations initiatives. Conference on Fostering Resilience. Washington DC, December.
- 41) Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity: protective factors and resistance to psychiatric disorders. *British Journal of Psychiatric*, (147), pp. 598-611.
- 42) Rutter, M. (1992). *Developing minds: Challenge and continuity across the life span*. Gran Bretaña: Penguin Books.
- 43) Rutter, M. (2000). Resilience reconsidered: Conceptual considerations. *Handbook of early childhood intervention* (2nd ed.) (pp. 651-682). New York: Cambridge University Press.
- 44) Sánchez Arias, Geraldine (2015) Programa de intervención terapéutica en resiliencia en una institución de educación superior. *Revista de psicología de la Universidad de Antioquía*. Colombia. Medellín. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Departamento de Psicología.
- 45) Sánchez Carlessi, H. (2005) *Metodologías y diseños en la investigación científica*. Lima. HSC.
- 46) Santa Cruz, E. (1999) *Proyectos Kuisga Wawa*. Lima: Promudeh.
- 47) Saavedra, G. E. y Villalta, M. (2008). Medición de las características resilientes, un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años. *LIBERABIT*, 14,31-40.Links
- 48) Sierra Bravo R. (1994) *Técnicas de Investigación social*. Madrid: Paraninfo.
- 49) Sosa Palacios, Sharon Stefany y Salas-Blas, Edwin (2020) Resiliencia y habilidades sociales en estudiantes secundarios de San Luis de Shuaro, La Merced. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Universidad de San Martín de Porres (USMP), Lima, Perú. *Comuni@cción* vol.11 no.1 Puno ene./jun 2020.
- 50) Suárez Ojeda, N. (2001). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós.
- 51) Tarazona, David y Alba, Roger (2004) *Condiciones psicosociales del trabajo*. Lima: UNMSM.
- 52) Tello Murrugarra, Diana Elizabeth (2019) *Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019*. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Maestría en Gestión del Talento Humano. Trujillo.
- 53) Vanistendael, S. (2003). *Cómo crecer superando los percances*. Barcelona: Gedisa.
- 54) Villanes Arias, Ida Pierina (2019) *Inteligencia Emocional y Resiliencia en adolescentes de un Colegio Estatal de Lima Metropolitana*. Universidad Ricardo Palma. Facultad de Psicología. Lima.
- 55) Wagnild, G. (2009). A review of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 17 (2), 105-113.
- 56) Wagnild, G. M., y Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1 (2), 165-178.
- 57) Werner, Emmy E (2001) *Through The Eyes Of Innocents: Children Witness World War II*. Paperback. Basic Books

# **ANEXOS**

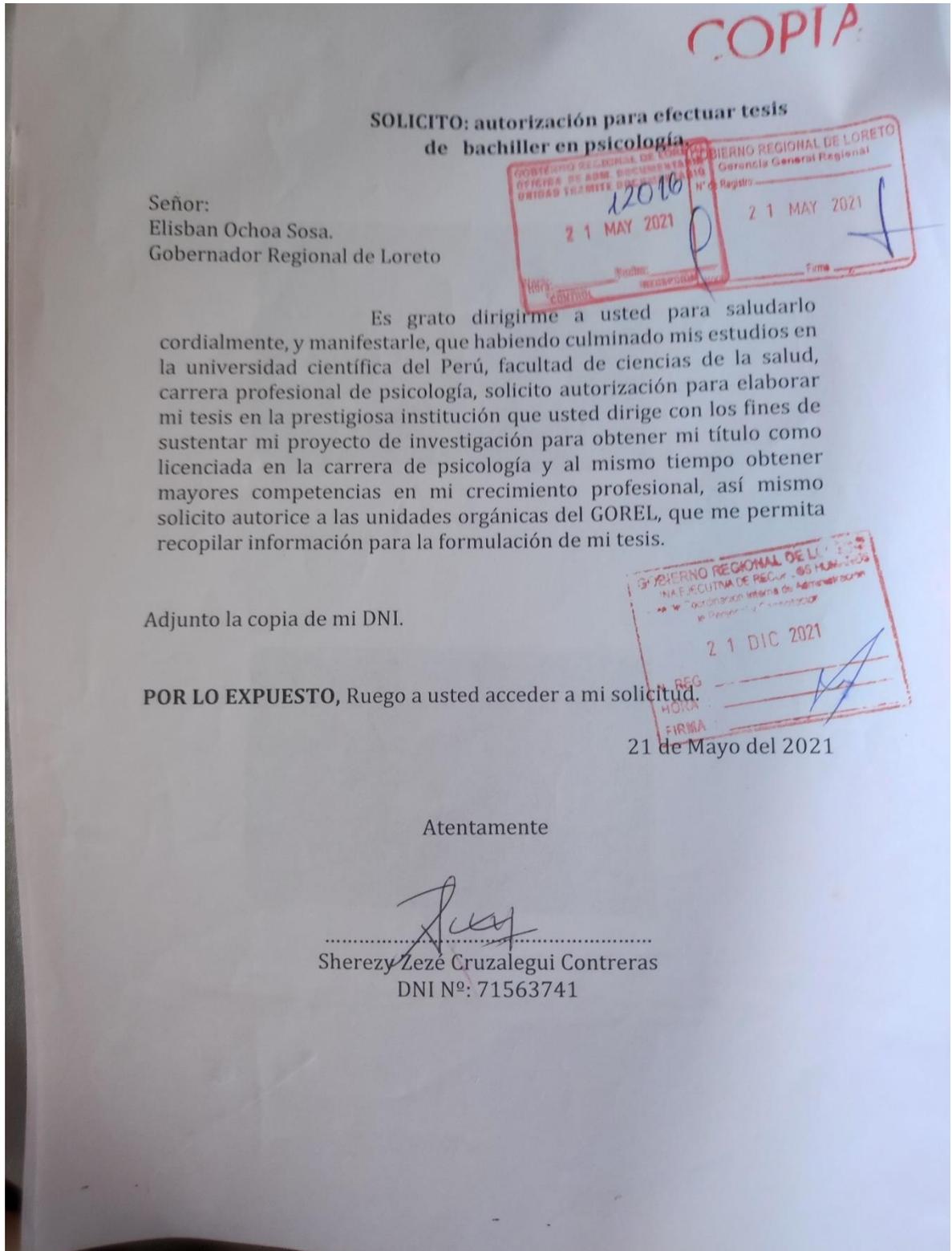
## ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: La resiliencia y su relación con el clima laboral en trabajadores del Gobierno Regional de Loreto. Iquitos. 2021.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTÉSIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Existe relación entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Existe relación entre la dimensión "Satisfacción Personal" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión "Ecuanimidad" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión "Sentirse bien solo" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión "Confianza en sí mismo" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión "Perseverancia" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si existe relación entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar si existe relación entre la dimensión "Satisfacción Personal" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre la dimensión "Ecuanimidad" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre la dimensión "Sentirse bien solo" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre la dimensión "Confianza en sí mismo" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre la dimensión "Perseverancia" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la resiliencia y el clima laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión "Satisfacción Personal" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión "Ecuanimidad" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión "Sentirse bien solo" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión "Confianza en sí mismo" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión "Perseverancia" de la Resiliencia y el Clima Laboral en personal del Gobierno Regional de Loreto. 2021.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Clima Laboral</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Resiliencia</p>	<p><b>Factores Internos</b></p> <p><b>Factores Externos</b></p> <p><b>Competencia Personal</b></p> <p><b>Aceptación de uno mismo y de la vida</b></p>	<p>Autorealización Involucramiento laboral</p> <p>Supervisión Comunicación Condiciones laborales</p> <p>– Satisfacción Personal – Ecuanimidad</p> <p>– Sentirse bien solo – Confianza en sí mismo – Perseverancia</p>	<p>El método utilizado será: hipotético-deductivo. La unidad de observación será el trabajador del GOREL. El criterio de inclusión será ser trabajador activo de la mencionada institución. El criterio de exclusión será no ser trabajador activo de la mencionada institución. El tipo de investigación será descriptiva – explicativa. El enfoque de la investigación será cuantitativo los cuales serán procesados estadísticamente para comprobar la correlación entre las variables consideradas. El estudio será de corte transversal serán recogidos en un lugar y momento determinados. El nivel de la investigación será el "correlacional, y cuyo diseño es tipo "no experimental" porque no se manipulará ninguna variable. La población de la investigación estuvo conformada por la totalidad de trabajadores de la GOREL. 296 personas La muestra será de 116 personas seleccionadas por muestreo aleatorio simple. La técnica en la investigación es la "observación por encuesta". Los instrumentos que se utilizarán en la investigación son dos cuestionarios tipo Likert elaborados expresamente para evaluar las variables consideradas en el estudio. Ambos cuestionarios antes de ser aplicados definitivamente fueron sometidos a estudios de validez aplicando el criterio de expertos y a estudios de confiabilidad utilizando la Prueba Alpha de Cronbach. Como el nivel de la investigación es el correlacional se aplicará para la contrastación de las hipótesis el análisis de correlación. producto-momento de Pearson. Las hipótesis se considerarán comprobadas si las correlaciones obtenidas son positiva y significativas a un nivel de p: 0.05.</p>

ANEXO 02

CARTA DE PRESENTACIÓN AL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO PARA LA APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN



ANEXO 03

CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO PARA LA APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

LORETO GOBIERNO REGIONAL

PROVEIDO N° 2677 2021-GRL-GR

FECHA: IQUITOS, 27 MAY, 2021

Señor (a): EGP

ACCIONES:

1. Archivar	10. Evaluación e Informe Técnico
2. Asistir en Representación	11. Evaluación y opinión legal.
3. Conocimiento y demás fines	12. Evaluación y opinión pptal.
4. Disponer acción corresp.	13. Revisión y Vº Bº
5. Implementación recomend.	14. Proyectar documento
6. Agenda Gobernador	15. Procesar lo solicitado
7. Proyectar respuesta	16. Proyectar RER.
8. Por corresponder	17. Atención de acuerdo a disp.
9. Evaluación e Informe	

Observaciones: Brindar facilidades del caso para recopilación de informaciones.



LORETO GOBIERNO REGIONAL

GERENCIA GENERAL REGIONAL

PROVEIDO N° ..... FECHA: 25 Mayo 2021

ENVIADO A: ORA

1) Autorizado	<input type="checkbox"/>	11) Evaluación y opinión legal	<input type="checkbox"/>
2) Archivar	<input type="checkbox"/>	12) Evaluación y Opinión Pptal	<input type="checkbox"/>
3) Considerarlo en agenda	<input type="checkbox"/>	13) Evaluación y opinión	<input type="checkbox"/>
4) Conocimiento	<input type="checkbox"/>	14) Implementar recomendaciones	<input type="checkbox"/>
5) Conocimiento y fines pertinentes	<input type="checkbox"/>	15) Por corresponder	<input type="checkbox"/>
6) Cumplimiento de mandato judicial	<input type="checkbox"/>	16) Proyectar resolución	<input type="checkbox"/>
7) Disponer acciones correspondientes	<input checked="" type="checkbox"/>	17) Proyectar respuesta	<input type="checkbox"/>
8) Evaluar y coordinar	<input type="checkbox"/>	18) Proc. de acuerdo a dispo. Pptal Fin.	<input type="checkbox"/>
9) Evaluación y Atención	<input type="checkbox"/>	19) Revisión y VB	<input type="checkbox"/>
10) Evaluación e informe técnico	<input type="checkbox"/>	20) Ver observaciones	<input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES: Brindar facilidades para la recopilación de informaciones.



Las indicaciones referidas en este documento deben ejecutarse en el marco de la Normatividad vigente y la debida transparencia en cada acto administrativo.

**ANEXO 04**  
**FORMATO DE**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN ESTUDIO DE**  
**INVESTIGACIÓN**

Sr. Investigador:  
Lugar: Iquitos, 2021.

Sr. ....

Descripción de la investigación

Se le invita a participar en un estudio de investigación académica referente a LA RESILIENCIA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL EN PERSONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO. IQUITOS. 2021. Consideramos que su participación será de invaluable ayuda para lograr los propósitos de nuestra investigación. A su vez, se le hará entrega de una copia firmada por el responsable de la investigación, la misma que contendrá.

- 1) Justificación del estudio:
- 2) Objetivo del estudio:
- 3) Su decisión de participar en el estudio descrito es completamente voluntaria. Si no desea participar puede retirarse en el momento que desee.
- 4) Se precisa que su participación no generará gasto alguno, antes, durante ni después del estudio. No recibirá pago alguno por su participación. Toda la información obtenida en el presente estudio será mantenida en forma totalmente confidencial.

**Carta de Consentimiento Informado.**

Yo, ....., identificado con DNI ....., he leído y comprendido la información expuesta, he sido informado y entiendo que los datos obtenidos en la investigación serán usados exclusivamente con fines científicos. Por lo expuesto, convengo en participar de la presente investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento. \_\_\_\_\_ en la Ciudad de Iquitos.

**ANEXO 05**  
**INSTRUMENTOS PSICOLÓGICO**

**a) ESCALA DE RESILIENCIA**

**Ficha técnica:**

Autor: Wagnild y Young  
Adaptación: Gómez Chacaltana (2019)<sup>11</sup> para población de Lima.  
Objetivo: Evaluar los niveles de resiliencia del encuestado:  
Áreas: La Escala de Resiliencia de Wagnild & Young considera las siguientes áreas:

- **Ecuanimidad:** Considerada como la perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias; connota la habilidad de considerar un amplio campo de experiencia y, no juzgar cada evento acontecido; por ende se moderan las respuestas extremas ante la adversidad.
- **Perseverancia:** Está referida al acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento; la perseverancia connota un fuerte deseo de continuar luchando para construir la vida de uno mismo, permanecer involucrado y de practicar la autodisciplina.
- **Confianza en sí mismo:** Es la creencia en uno mismo y en sus propias capacidades; también es considerada como la habilidad de depender de uno mismo y reconocer sus propias fuerzas y limitaciones.
- **Satisfacción personal:** Está referida al comprender que la vida tiene un significado y evaluar las propias contribuciones.
- **Sentirse bien solo:** Referida a la comprensión de que la senda de vida de cada persona es única mientras que se comparten algunas experiencias; quedan otras que deben enfrentarse solo, el sentirse bien solo nos da un sentido de libertad y un significado de ser únicos.
  - 1) Presentación: Cuestionario tipo Likert de 25 items con siete alternativas de respuesta cada uno.
  - 2) Administración: Individual y/o grupal.
  - 3) Edad: A partir de los 16 años.
  - 4) Tiempo: Su aplicación demanda entre 5 – 10 minutos.

---

<sup>11</sup> Gómez Chacaltana, Mario Alejandro (2019) Estandarización de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young en universitarios de Lima Metropolitana. Lima. URP.

- 5) Corrección y Puntuación: De acuerdo al manual.
- 6) Validez: Tiene validez para la población de Lima según el estudio de Gómez Chacaltana (2019)<sup>12</sup>.
- 7) Confiabilidad: Tiene confiabilidad para la población de Lima según el estudio de Gómez Chacaltana (2019)<sup>13</sup>.
- 8) Interpretación: De acuerdo al manual.

Los ítems por cada factor de la Escala de Resiliencia son:

<b><u>Factor</u></b>	<b><u>Ítems</u></b>
Satisfacción personal	16, 21, 22,25
Ecuanimidad	7, 8, 11,12
Sentirse bien solo	5,3, 19
Confianza en sí mismo	6, 9, 10, 13, 17, 18, 24
Perseverancia	1, 2, 4, 14, 15, 20, 23

**Calificación e interpretación de la Escala:** Los 25 ítems puntuados en una escala formato tipo likert de 7 puntos donde, 1, es máximo desacuerdo; 7, significa máximo acuerdo. Los participantes indicaran el grado de conformidad con el ítem; y a todos los que son calificados positivamente de entre 25 a 175 puntos indicadores de mayor Resiliencia. La calificación final de la variable se realiza de acuerdo a las siguientes categorías:

- Resiliencia Alta: 125 a 175 puntos.
- Resiliencia media: 75 a 124 puntos
- Resiliencia baja: 25 a 74 puntos

**Confiabilidad:** En el presente estudio se utilizará la versión validada, confiabilizada y estandarizada en el Perú por Gómez Chacaltana (2019)<sup>14</sup>. La prueba piloto tuvo una confiabilidad calculada por el método de consistencia interna con el cociente alfa de Cronbach de 0.89. Los estudios nombrados por Wagnild y Young dieron confiabilidades de 0.85 en una muestra de cuidadores de enfermos, 0.86 y 0.85 en dos muestras de estudiantes femeninas graduadas, 0.90 en madres primerizas post parto, 0.87 en enfermos de cáncer y 0.76 en residentes de alojamientos públicos.

<sup>12</sup> Gómez Chacaltana, Mario Alejandro (2019) Estandarización de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young en universitarios de Lima Metropolitana. Lima. URP.

<sup>13</sup> Gómez Chacaltana, Mario Alejandro (2019) Estandarización de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young en universitarios de Lima Metropolitana. Lima. URP.

<sup>14</sup> Gómez Chacaltana, Mario Alejandro (2019) Estandarización de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young en universitarios de Lima Metropolitana. Lima. URP.

## 1. Escala de Resiliencia de Wagnild & Young

Fecha de evaluación:	Edad:	Género: M ( ) F ( )	Labora actualmente: SI ( ) No ( )	
Lugar de Nacimiento:	Cambio de Domicilio: SI ( ) NO ( )		Lugar actual de procedencia:	Tiempo en el actual domicilio:
Vive con: Padres ( ) independiente ( ) Familiares ( ) Otro ( ) Especificar: _____			Número de Hermanos: Si ( ) Especificar: _____ No ( )	
Nivel socio económico: Alto ( ) Medio alto ( ) Medio ( ) Medio bajo ( ) Bajo ( )				

### **Instrucciones:**

Por medio de este cuestionario, se busca conocer su forma y frecuencia de actuar ante determinadas circunstancias, las cuales serán plasmadas en 25 frases.

Se le solicita que conteste a cada una de las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) en la casilla que mejor represente su proceder en cada oración, vale resaltar que no existe respuesta buena ni mala, agradeceremos solución de manera sincera y rápida el cuestionario.

Espera las indicaciones para comenzar la evaluación.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Parcialmente en Desacuerdo	Indiferente	Parcialmente De Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

ÍTEM	Puntaje
1. Cuando planifico algo lo realizo	
2. Soy capaz resolver mis problemas.	
3. Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de los demás.	
4. Para mí es importante mantenerme interesado(a) en algo.	
5. Si debo hacerlo, puedo estar solo(a).	
6. Estoy orgulloso(a) de haber podido alcanzar metas en mi vida.	
7. Generalmente me tomo las cosas con calma.	
8. me siento bien conmigo mismo(a).	
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	
10. Soy decidido(a).	
11. Soy amigo(a) de mí mismo.	
12. Rara vez me pregunto sobre la finalidad de las cosas.	
13. Considero cada situación de manera detallada.	
14. Puedo superar las dificultades porque anteriormente he experimentado situaciones similares.	
15. Soy autodisciplinado(a).	
16. Por lo general encuentro de que reírme.	
17. La confianza en mí mismo(a) me permite atravesar momentos difíciles.	
18. En una emergencia soy alguien en quien pueden confiar.	
19. Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista.	
20. A veces me obligo a hacer cosas me gusten o no.	
21. Mi vida tiene sentido.	
22. No me aflijo ante situaciones sobre las que no tengo control.	
23. Cuando estoy en una situación difícil, generalmente encuentro una salida.	
24. Tengo suficiente energía para lo que debo hacer.	
25. Acepto que hay personas a las que no les agrado.	

## b) ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

### Ficha Técnica

Nombre del instrumento:	Escala del Clima Laboral (CLSPC)
Autora:	Sonia Palma Carillo
Año de Publicación:	1999
País de procedencia:	Perú
Administración:	Individual o Colectiva / Formato físico o computarizado
Duración de la prueba:	30 minutos en formato físico; 15 minutos en formato computarizado
Objetivos del instrumento	Evaluar el Clima Laboral

### Factores que evalúa:

**Autorrealización:** La apreciación que el colaborador tiene en relación a las posibilidades del entorno de la organización. Está bajo evaluación si es que la organización favorece el desarrollo tanto profesional como personal, contingente a la tarea y con proyección a futuro.

Ítems: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46

**Involucramiento laboral:** Identificación y compromiso con los valores y el desarrollo de la organización. Ítems: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47

**Supervisión:** Las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los supervisores cuando controlan las actividades de sus subordinados. Considera también la relación de apoyo, guía que recién los colaboradores para realizar las tareas y funciones. Ítems:

3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48

**Comunicación:** Percepción en cuanto al nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información concierne al funcionamiento interno de la organización. Además, evalúa las

implicaciones que se dan en el proceso de atención a clientes o usuarios de la organización.

Ítems: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49

**Condiciones laborales:** Se refiere al reconocimiento que los colaboradores tienen en la organización. En otras palabras, si los colaboradores aceptan o no que la organización brinda los elementos (ya sean materiales, económicos, psicosociales) requeridos para cumplir las tareas y funciones encargadas.

Ítems: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

**Calificación:**

Ninguno o Nunca:	1 Punto
Poco:	2 Puntos
Regular o Algo:	3 Puntos
Mucho:	4 Puntos
Todo o Siempre:	5 Puntos

La puntuación total se calcula mediante la suma de las puntuaciones de las respuestas a cada ítem. Por lo tanto, el puntaje se encuentra entre 50 y 250. En cuanto al criterio para evaluar los puntajes totales, una mayor puntuación da como resultado un clima organizacional favorable y puntuaciones bajas indican un clima organizacional desfavorable.

**Nivel de aplicación:** Trabajadores con dependencia laboral

**Validez y confiabilidad:** La autora reporta los siguientes niveles de Confiabilidad y Validez para la población de Lima Metropolitana:

**Confiabilidad** de 0.97 en el Alfa de Cronbach y 0.90 (Split Half de Guttman), lo cual indica una alta consistencia interna de los datos y confiabilidad.

Se encontró una alta concordancia en los jueces al calificar la validez de la prueba (más del 95%).

Cabrera Salas (2018)<sup>15</sup> nuevamente encontró altos niveles de confiabilidad (0-92) y de validez por criterio de jueces.

**Normas o Baremos:** ***Baremos percentiles Factores I al IV***

Muy favorable: 42-50

Favorable: 34-41

Medio: 26-33

Desfavorable: 18-25

Muy desfavorable: 10-17

***Puntaje Total***

Muy favorable: 210-250

Favorable: 170-209

Medio: 130-169

Desfavorable: 90-129

Muy desfavorable: 50-89

---

<sup>15</sup> Cabrera Salas, Albert Leonardo (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana. Estudio de caso. Lima. Universidad ESAN. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

## 2. ENCUESTA DE CLIMA LABORAL (Palma, 1999 - 2005)

Estimado Colaborador:

A continuación encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto

Tome en consideración la siguiente gradiente:

- A. Totalmente de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo
- D. en desacuerdo
- E. Totalmente en desacuerdo

ITEMS	A	B	C	D	E
1. Existen oportunidades de procesar en la organización					
2. Se siente comprometido con el éxito de la organización					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
14. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad					
16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18. Se recibe preparación necesaria para realzar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación					
20. El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros					
22. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					

23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29. En la organización se afrontan y superan los obstáculos					
30. Existe una buena administración de los recursos					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34. La organización fomenta y promueve la comunicación					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36. La organización promueve el desarrollo del personal					
37. Los productos y/o servicios de la institución son motivo de orgullo del personal					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39. El supervisor escucha los planteamiento que se le hacen					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46. Se reconoce los logros en el trabajo					
47. La universidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la organización					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros					