UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Angulo Valdez, Yolanda Victoria (ORCID: 0000-0003-0149-0956)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé (ORCID: 0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi amada madre Alberta Cayetana, quien conforma el pilar de mi vida, que durante toda mi existencia me inculcó los valores de la perseverancia y sabiduría, honrándose su enseñanza y superación en este trabajo académico.

A mi esposo y mis hijos, que son mi motor y motivo.

La autora

Agradecimiento

A la institución y compañeros de trabajo quienes brindaron las facilidades durante el desarrollo de la investigación.

La autora

Índice de contenidos

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Índice de contenidos iv

Índice de tablas vi

Índice de figuras vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

I. INTRODUCCIÓN 1

II. MARCO TEÓRICO 5

III. METODOLOGÍA 11

3.1. Tipo y diseño de investigación 11

3.2. Variables y operacionalización 12

3.3. Población, muestra y muestreo 12

3.3.1. Población 12

3.3.2. Muestra 12

3.3.3. Unidad de análisis 13

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 13

3.4.1. Técnicas 13

3.4.2. Instrumentos 13

3.4.3. Validación 14

3.4.4. Confiabilidad 14

3.5. Procedimientos 15

3.6. Métodos de análisis de datos 15

3.7. Aspectos éticos 16

IV. RESULTADOS 17

4.1. Resultados del cuestionario 17
4.2. Resultados de la guía de entrevista 29
V. DISCUSIÓN 32
VI. CONCLUSIONES 38
VII. RECOMENDACIONES 40
VIII. REFERENCIAS..... 42
ANEXOS 48
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables 49
Anexo 2: Matriz de consistencia..... 51
Anexo 3: Matriz de instrumentos del cuestionario 53
Anexo 4: Matriz de instrumentos de la guía de entrevista..... 56
Anexo 5: Formato de cuestionario..... 58
Anexo 6: Formato de guía de entrevista 61
Anexo 7: Validación de jueces expertos..... 66
Anexo 8: Validación de confiabilidad..... 76
Anexo 9: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio 78
Anexo 10: Niveles por variable..... 80

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación a la realización personal 17
Tabla 2 Análisis de correlación entre la realización personal y la resiliencia..... 18
Tabla 3 Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación al involucramiento laboral..... 19
Tabla 4 Análisis de correlación entre el involucramiento laboral y la resiliencia... 20
Tabla 5 Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación a la supervisión..... 21
Tabla 6 Análisis de correlación entre la supervisión y la resiliencia 22
Tabla 7 Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación a la comunicación ... 23
Tabla 8 Análisis de correlación entre la comunicación y la resiliencia 24
Tabla 9 Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación a las condiciones laborales..... 25
Tabla 10 Análisis de correlación entre las condiciones laborales y la resiliencia . 26
Tabla 11 Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación al clima laboral 27
Tabla 12 Análisis de correlación entre el clima laboral y la resiliencia 28
Tabla 13 Nivel de clima laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020 80
Tabla 14 Nivel de resiliencia en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020 81

Índice de figuras

Figura 1 Esquematización de la relación entre las variables 11
Figura 2 Solicitud para realizar la investigación 78
Figura 3 Carta de autorización para realizar la investigación 79

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. La metodología utilizada fue aplicada, enfoque mixto, diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 146 servidores públicos de la entidad, se empleó como técnica a la muestra censal, utilizando los instrumentos cuestionario y guía de entrevista. Para el cuestionario se utilizó un formato de 45 proposiciones en escala de Likert dirigido a los trabajadores y para la guía de entrevista un formato de 14 interrogantes para Gerencia General y la Jefatura de Recursos Humanos. Se seleccionó como estadístico no paramétrico al coeficiente de Rho de Spearman, considerándose un nivel de significancia de 0.05. Sobre los resultados hallados, las conclusiones específicas indican que cada una de las dimensiones de clima laboral, a excepción de la realización personal, tienen relación significativa con la variable resiliencia. Finalmente, de acuerdo al análisis Rho de Spearman de 0.224 y un nivel de significancia de 0.007 se llegó a la conclusión general que el clima laboral incide significativamente en la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020, dado que, el nivel de clima laboral no es el adecuado por la propia naturaleza del sector público, esto estimula los niveles de resiliencia de los empleados para cumplir exitosamente las tareas asignadas.

Palabras clave: Clima laboral, resiliencia, realización personal, ecuanimidad.

ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the relationship between the working climate and the resilience in workers of the Regional Health Management of Moquegua 2020. The methodology used was applied, mixed approach, non-experimental, transversal and correlal design. The population consisted of 146 public servants of the entity, was used as a technique to the census sample, using the questionnaire and interview guide instruments. The questionnaire used a format of 45 Likert-scale propositions aimed at workers and for the interview guide a format of 14 questions for General Management and the Human Resources Headquarters. It was selected as a non-parametric statistic to Spearman's Rho coefficient, considered a significance level of 0.05. On the results found, the specific conclusions indicate that each of the dimensions of the working climate, with the exception of personal realization, relates significantly to the variable resilience. Finally, according to Spearman's Rho analysis of 0.224 and a significance level of 0.007, it was generally concluded that the working climate has a significant impact on the resilience of workers of the Regional Health Management of Moquegua 2020, since, the level of working climate is not adequate by the very nature of the public sector, this stimulates employee resilience levels to successfully fulfill assigned tasks.

Keywords: Working climate, resilience, personal realization, equanimity.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés en la posmodernidad, donde el cumplimiento por objetivos, el exceso de jornadas mal remuneradas, la poca o escasa estabilidad laboral, son los principales síntomas en casi todas las organizaciones públicas o privadas, desencadenando infinidad de dolencias físicas y/o mentales a las personas y sus familias (Flor, 2018). Esto se ha elevado exponencialmente por la actual pandemia del covid-19, representando un cambio drástico del modo de trabajo presencial a remoto, propiciando un clima de incertidumbre para las diferentes industrias, algunas con pérdidas económicas innumerables por los efectos exógenos en las medidas de aislamiento impuestas por los gobiernos alrededor del mundo, incrementando aún mas el agobiante clima laboral (Dosil-Santamaria *et al*., 2020).

En un escenario sin precedentes durante la emergencia sanitaria global, el gobierno del Perú declaró el estado de emergencia y el inicio de la cuarentena (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, 2020), solo priorizando desde el 16 de marzo de 2020 actividades esenciales, destinando la mayor parte del sector público a un trabajo a distancia o postergando su jornada laboral. Montoya (2020) menciona que, al transcurrir los meses, los trabajadores eran testigos que compañeros y seres queridos, enfermaran o fallecieran por covid-19. Esto manifiesta el crítico sistema de salud peruano, al no saber afrontar la crisis (Maguiña, 2020). Se pone de manifiesto, que factores internos y externos influyen en la satisfacción de los trabajadores y, por lo tanto, en la productividad de la institución. Por ello, incentivar un clima en que todos sean capaces de aportar lo mejor de sí mismos de forma voluntaria y razonable beneficia a la organización (Bordas, 2016).

Aragon y Lopez (2018) consideran que los trabajadores frustrados generan a largo plazo una conducta inadecuada, en ocasiones extremas una actitud violenta, impactando negativamente en el desempeño y clima laboral, dado que no sobrellevan los retos de la vida de una forma positiva. Además, es común sumarle a la administración pública peruana el reclutamiento de personal no acorde a un trato meritorio, ingresando personal que no cumple con el perfil, cultura del padrinazgo y favores políticos, etc., generando rencillas entre las personas que si aspiran a la productividad y mejora continua de su sector del Estado.

Salanova (2020), considera que estos factores propician que las personas no sean resilientes, al no poder sobreponerse a los factores de por si existentes en la administración pública del Perú, sumados a los externos generados por la pandemia del nuevo coronavirus (covid-19), por lo que es importante identificar el nivel que poseen los servidores en cada institución pública y planificar proyectos que permitan como organización esta nueva convivencia. Hubbard *et al*. (2016) considera que los seres humanos deben aspirar a alcanzar niveles de resiliencia óptimos para un desenvolvimiento como sociedad y a nivel personal para una salud mental adecuada.

Esta situación anómala en el sector público frente a la pandemia no es la primera crisis que enfrenta la humanidad ni la primera gran problemática del Estado (López y Vásquez, 2020), sin embargo, la resiliencia representa una cualidad que el ser humano y las organizaciones pueden y deben desarrollar; identificando los cambios del trabajo tradicional a entornos digitales y el redescubrimiento de la familia en épocas de aislamiento, genera una constante reflexión y retroalimentación de la nueva normalidad para obtener resultados en el trabajo, como una importante medida en las políticas de talento humano para mejorar el clima laboral de las organizaciones.

La Resolución N° 039-2020-SERVIR-PE (2020), indica que el trabajo remoto ha representado la mayor opción para mantener la operatividad hasta cierta medida de los sectores, entre ellos los dependientes del Gobierno Regional de Moquegua, mediante la aplicación de entornos tecnológicos para videoconferencias (Zoom, Microsoft Teams, etc.), enviando a la oficina solo al talento esencial. La Gerencia Regional de Salud de Moquegua, representante del sector salud regional, según sus necesidades, decide qué grupo de servidores trabaja a distancia evitando la afluencia, además en base a la normativa se considera que el personal perteneciente al grupo vulnerable al covid-19 puede reorganizar su trabajo por medio de compensación de horas hasta el año 2021.

La Gerencia Regional de Salud de Moquegua, es una institución pública y unidad ejecutora creada como Unidad Departamental de Salud en 1985 (Decreto Supremo N° 057-85-SA, 1985), hasta alcanzar el estatus de Gerencia dependiente de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Moquegua (Ley N° 27867, 2002). Frente a la crisis sanitaria de 2020, esta organización seleccionada para la investigación, asumió bastante presión funcional, debiendo constantemente reportar al gobierno central, implementar trabajo remoto, contratar nuevo personal por reemplazo, etc., reportándose mas de una treintena de trabajadores con licencias por salud o por ser considerados población vulnerable durante la cuarentena (Gerencia Regional de Salud de Moquegua, 2020).

Según el escenario descrito se formula el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?, cuyos enunciados de los problemas específicos son: (a) ¿Qué relación existe entre la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?; (b) ¿de qué manera se relacionan el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?; (c) ¿cuál es la relación entre la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?; (d) ¿qué relación existe entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020? y (e) ¿de qué manera se relacionan las condiciones laborales y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?.

Con respecto a la justificación, la investigación es social y práctica porque visibiliza el reto organizacional de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua en tiempos de covid-19 frente a la comunidad moqueguana, al establecer un equilibrio entre objetivos y metas de la entidad como parte de su clima laboral y a su vez medir el nivel de resiliencia del talento humano contratado, esto permitiría que se promuevan políticas en favor del talento humano, niveles altos de productividad y alta identificación con la organización al ser flexible frente a emergencias exógenas, pudiéndose aplicar a otros sectores de la administración pública departamental.

En relación a los objetivos, se define como objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. Como objetivos específicos, se tiene: (a) Demostrar la relación entre la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020; (b) analizar la relación entre el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020; (c) evidenciar la relación entre la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020; (d) establecer la relación entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020 y (e) examinar la relación entre las condiciones laborales y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

En relación con las hipótesis de la investigación se plantea como hipótesis general: Existe relación directa entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. Como hipótesis específicas, se tiene: (a) Se relaciona directamente la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020; (b) existe relación directa entre el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020; (c) se relaciona directamente la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020; (d) existe relación directa entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020 y (e) se relacionan directamente las condiciones laborales y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales, Cárdenas (2019) realizó una investigación de posgrado titulada *Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década*, presentada en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia, el objetivo de la investigación fue identificar las habilidades blandas durante la última década y su relación con productividad, rotación de personas y clima laboral. La metodología que se utilizó fue un estudio cualitativo de tipo documental, estudiándose los reportes hallados en la literatura relacionada que menciona habilidades blandas en Colombia del último decenio, concluyéndose con la identificación de relaciones entre el comportamiento de los colaboradores y sus habilidades blandas, como su influencia en el clima organizacional, hallándose que las habilidades suaves tienen relación con el aumento de producción y la estabilidad laboral, así como la influencia del liderazgo en el trabajo en equipo para alcanzar objetivos y la resiliencia para adaptarse rápidamente a las necesidades de las empresas.

Feliciano (2020) realizó la investigación de posgrado denominada *Resiliencia organizacional ante eventos climatológicos extremos* presentada en la Universidad de Puerto Rico, el objetivo de la investigación fue explicar como una organización enfrenta eventos exógenos climatológicos extremos en instituciones mediante la resiliencia organizacional, definiendo estrategias en base a casos históricos. La metodología que se empleo fue una metodología narrativa cualitativa con el estudio de casos mediante entrevistas a 2 organizaciones, una sin fines de lucro y otra empresa dedicada a la farmacéutica, resultando las principales conclusiones que la resiliencia organizacional es definida como la capacidad de una institución para adaptarse a las crisis y continuar existiendo, para las empresas la resiliencia se puede incrementar en los colaboradores mediante la incorporación, innovación y planificación de experiencias que permitan la participación del personal, resaltando el liderazgo y el espíritu colaborativo

Como antecedentes peruanos, González (2020) en su investigación de posgrado titulada *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019*, presentada en la Universidad César Vallejo, tiene por objetivo de la investigación es determinar la relación entre las variables clima laboral, estrés y satisfacción organizacional en maestros de universidades privadas en Chimbote en el 2019. La metodología que se utilizó fue cuantitativa no experimental, correlacional y transversal, tomándose una muestra de 300 catedráticos de Chimbote del sector universitario privado, empleándose cuestionarios para cada una de las 3 variables. Determinándose que existe una alta relación significativa entre clima y estrés organizacional, clima y satisfacción laboral y estrés con satisfacción laboral.

Lugo (2020) en su investigación de posgrado denominada *Inteligencia emocional y resiliencia en los estudiantes del IV Ciclo de educación primaria de la Institución Educativa Particular San Francisco de Asís – Ate*, presentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, tiene por objetivo central determinar la existencia de una relación entre las variables inteligencia emocional y resiliencia. La metodología utilizada fue cuantitativa y correlacional, utilizando cuestionarios para cada una de las variables. Se concluyo que existe relación significativa entre la variable inteligencia emocional y sus variables con la resiliencia en alumnos de educación primaria de la citada institución.

Ordoñez (2020) en su investigación de posgrado denominada *Resiliencia y compromiso académico en estudiantes de una universidad de Quevedo, 2020*, presentada en la Universidad César Vallejo, tiene por finalidad identificar el nivel de resiliencia e identificar su relación con el compromiso académico. La metodología utilizada fue cuantitativa, transversal, no experimental y correlacional, tomándose como muestra a 155 estudiantes en el rango de edad de 18 a 24 años, aplicándose los instrumentos “Escala de resiliencia” de Wagnild y Young y la escala “Engagement”. Se determinó una altamente significativa relación entre las variables resiliencia y compromiso académico.

Como antecedentes locales, Flor (2018) en su investigación de posgrado *Relación entre la cultura organizacional y la resiliencia en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la I.E. Parroquial "Juan XXIII" de Moquegua – 2018* presentada en la Universidad César Vallejo, tuvo por objetivo identificar la existencia de una relación entre las variables cultura organizacional y resiliencia en alumnos de secundaria. La metodología utilizada fue cuantitativa y correlacional, utilizando el cuestionario de Denison para cultura organizacional y Wagnild y Young para resiliencia. Se concluyó que existe una relación entre las citadas variables con un significante bilateral de 0.015.

Tala (2018) realizó una investigación denominada *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016* presentada en la Universidad Nacional de Moquegua, el objetivo identificar la relación entre las variables clima y desempeño organizacional en una municipalidad de la ciudad de Moquegua. La metodología fue correlacional y transversal, aplicada a una población de 23 servidores, aplicándose un cuestionario para cada variable. Se concluyó que estadísticamente el clima laboral se relaciona directamente con la variable desempeño laboral en servidores públicos de dicha entidad, con un significante de 5%.

A continuación, se abordará el clima laboral, constituyendo el conjunto de percepciones que tienen los colaboradores de una determinada organización (Yaipen, 2018), influyendo en su productividad sobre los objetivos y metas institucionales, la estabilidad laboral, el afianzamiento de habilidades blandas, el compromiso laboral, etc. (Tafur, 2018), por lo que es de suma importancia identificar el nivel de interacción existente entre los mismos trabajadores, es decir, sus relaciones sociales. Mientras mayor es el nivel de compromiso institucional mayor responsabilidad mostraran las personas en el desarrollo de sus roles asignado (Ríos, 2017).

Palma (2004) citado por Chullo y Silva (2018), mencionan que el clima organizacional posee las siguientes dimensiones: (a) realización personal: como aquella posibilidad del colaborador a ascender, mantenerse y ser valorado según su desempeño profesional y personal; (b) involucramiento laboral: que tanto el trabajador se empodera con los objetivos institucionales y cumple las funciones encomendadas para la sociedad; (c) supervisión: conjunto de percepciones del servidor frente a sus inmediatos superiores al recibir apoyo y control; (d) comunicación: nivel de flujo y claridad de información de calidad en dirección vertical como horizontal para diversas coordinaciones y (e) condiciones laborales: la entidad posee recursos físicos, capital económico-financiero y talento humano.

Litwin y Stinger (1978) citado por Aragon y Lopez (2018) detallan que las características del clima organizacional pueden clasificarse en 9 elementos: (a) estructura: organización y funciones agrupados en un orden específico; (b) facultamiento: responsabilidad sobre las funciones asignadas; (c) recompensa: incentivo o premio luego de realizada la tarea encomendada; (d) desafío: dificultad sobre el cumplimiento de tareas que implica la utilización del talento del servidor; (e) relaciones: percepción sobre los sentimientos y emociones entre trabajadores en la organización; (f) cooperación: sentimiento de trabajo en equipo para alcanzar objetivos entre compañeros y directivos; (g) estándares: nivel mínimo al que debe aspirar el desempeño de cada participante de la institución; (h) conflictos: discusión y diálogo entre diferentes roles de trabajo para alcanzar decisiones e (i) identidad: grado de empoderamiento con la organización.

Ruiz *et al*. (2017) menciona que los factores que componen el clima laboral son la zona física de trabajo y los materiales que provee la organización, como por ejemplo la cantidad de luz recibida, insumos, espacio en metros cuadrados óptimo, etc., propósitos alineados con el empoderamiento de la empresa, políticas relacionadas a sueldos y salarios justos, políticas relacionadas a incentivos y estructuras, agradecimiento tanto con los jefes como con los compañeros, es decir, valorar el trabajo de cada integrante, además de identificar un adecuado mecanismo de transmitir información en la entidad, promoviéndose toma de decisiones en conjunto, como equipo día a día.

Con respecto a la resiliencia, cualquier institución, al ser constituida por personas, necesita aspirar a alcanzar un nivel adecuado, donde sus empleados se sientan cómodos con el clima de la entidad, por lo que identificar el nivel de resiliencia organizacional atraerá el mejor talento humano, repercutiendo en todos procesos incrementando la eficiencia de las organizaciones locales. Salanova (2020) expresa que la resiliencia es un término antiquísimo, proveniente del latín *resilio*, significando regresar, volver o rebotar, la palabra fue exportada a campos de la investigación como la Química o Física, haciendo referencia a que un material puede expandirse y regresar a su forma original, ser flexible, ser adaptable, pese a que se lo exponga a condiciones adversas, por lo que esta conceptualización fue extrapolada al comportamiento en Psicología, y a los empleados en la Administración. Por lo que debemos de asumir que cualquier institución que no se adapte a los cambios, estará relegada en el tiempo o condenada a desaparecer.

La Asociación Americana de Psicología (2011) citada por Feliciano (2020), menciona que cualquier situación traumática a la que se ve expuesta una persona, requiere un proceso de aprendizaje de resiliencia para lograr ser superado, necesitándose tiempo y esfuerzo. La resiliencia no es una cualidad extraordinaria, cualquier persona en situaciones complicadas de su vida muestra tenerla, variando el nivel frente a como unas se sobreponen a otras, tomando el suceso como un aprendizaje, confiándose en si mismos, comunicando y solucionando problemas además de manejar las emociones e impulsos.

Una empresa u organización resiliente es aquella que, pese a constantes transformaciones, influencias internas y/p exógenas, no se ve afectada en sus indicadores económico financieros ni productividad, por lo que claramente se adapta con facilidad, repercutiendo en resultados monetarios. Además, este tipo de instituciones tiene un competitivo líder que se anticipa a los problemas para enfrentarlos de la mejor manera o gestionar estrategias para evitarlos, el mercado y las necesidades de nuestra sociedad contemporánea son muy dinámicos, por lo que es una regla poseer estructuras resilientes (Juca *et al*., 2017).

Wagnild & Young (1993) citado por Flor (2018), identifican las dimensiones de una persona resiliente como: (a) confianza en sí mismo: capacidad de autorreconocimiento de fortalezas y debilidades; (b) ecuanimidad: capacidad de saber equilibrar todas las ocupaciones y responsabilidades de la vida (personal, laboral, etc.); (c) perseverancia: capacidad para cumplir desafíos pese a las circunstancias; (d) satisfacción personal: capacidad para sentir felicidad con nuestro propio desenvolvimiento y (e) sentirse bien solo: capacidad para encontrar felicidad sin la compañía de otras personas.

Palomar y Gómez (2010) citado por Gómez (2019), detallan la existencia de doce habilidades para reconocer la resiliencia de una persona: (a) repuesta rápida ante el peligro; (b) madurez precoz; (c) desvinculación afectiva; (d) búsqueda de información constante; (e) obtención y utilización de relaciones humanas que ayuden a subsistir; (f) anticipación positiva y proyectiva; (g) decisión de afrontar riesgos; (h) Convicción de ser amado; (i) idealización del rival; (j) reconstrucción cognitiva del dolor; (k) altruismo y (l) poseer optimismo y esperanza.

Wagnild & Young (2016) expresan que la resiliencia esta conformada por dos factores: (a) Factor I: la forma en que una persona demuestra seguridad en sí mismo, firmeza, agudeza y persistencia para solucionar sus problemas de forma individual y (b) Factor II: la forma en que se acepta que existen circunstancias que escapan del propio manejo y tienen efectos colaterales: por lo que una persona resiliente es capaz de distinguir entre que puede y no puede cambiar.

Salanova (2020) considera que los recursos que deben priorizarse para desarrollar la resiliencia en organizaciones son: (a) recursos psicológicos positivos: capacidad de los colaboradores en adaptarse a situaciones de estrés, superándose mediante emociones; (b) relaciones sociales positivas: rodearse de compañeros de trabajo que apoyen constantemente en situaciones diversas de la vida y (c) prácticas organizacionales saludables: políticas diseñadas para beneficio de los colaboradores, como combatir el acoso, ofrecer programas de salud, etc., esto genera al colaborador comodidad y seguridad en el centro laboral.

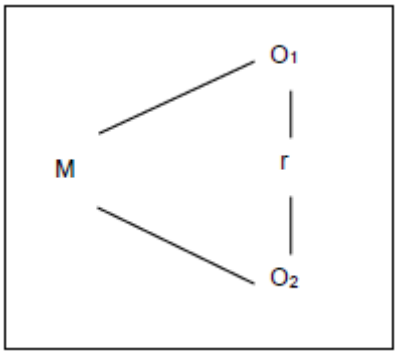
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación corresponde al tipo aplicada, al haber tenido una finalidad práctica en la institución pública donde se desarrolló; es de enfoque mixto, al haber utilizado instrumentos para la recolección de datos que arrojan valoraciones numéricas mediante cuestionarios (cuantitativo) y respuestas subjetivas mediante una guía de entrevista (cualitativo); además, la investigación correspondió a un diseño no experimental, es decir, no existió intención ni acción en manipular las variables; a su vez, fue de temporalidad transversal o transeccional atendiendo al hecho en que las variables se midieron en una sola oportunidad; para finalizar, fue correlacional, puesto que la intención fue establecer la relación entre las variables clima laboral y resiliencia mediante la estadística (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1

Esquematización de la relación entre las variables



Fuente: Hernández y Mendoza, 2018

La investigación al haber sido de carácter correlacional, permitió la validación de las hipótesis planteadas, representándose en la figura previa a “M” como la muestra de trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua; simbolizando “O_1” como la variable clima laboral y “O_2” como la variable resiliencia; agregando que, “r” representa el índice de relación entre ambas variables existente en colaboradores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua.

3.2. Variables y operacionalización

Clima laboral: conjunto de elementos percibidos por los trabajadores de una organización, influyendo en su conducta, relaciones laborales y desempeño la consecución de logros institucionales (Ruiz *et al*., 2017).

Resiliencia: capacidad que tiene un ser humano para manejar el estrés que ofrece las condiciones de vida, adaptarse y sobreponerse, obteniendo aprendizaje como retroalimentación (Asociación Americana de Psicología, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 146 trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua, ubicada en el distrito de Moquegua, provincia de Mariscal Nieto, departamento de Moquegua (Gerencia Regional de Salud de Moquegua, 2020).

Criterio de inclusión

Servidores públicos nombrados, contratados y locadores de servicios profesionales.

Criterios de exclusión

No se tomó ningún criterio de exclusión

3.3.2. Muestra

Ñaupas *et al*. (2018) considera como muestra censal cuando se aplica los cuestionarios a la totalidad de la población, es decir, se incluyó a los 146 trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua, dado que por la cantidad fue viable. Para la guía de entrevista se seleccionó al Jefe de Personal y al Gerente Regional de Salud de Moquegua, al poseer puestos directivos claves relacionados a las variables estudiadas clima laboral y resiliencia.

3.3.3. Unidad de análisis

Hernández y Mendoza (2018) señalan como unidad de análisis a la entidad que se analizará para el estudio, tomándose en cuenta que en las ciencias sociales comúnmente las unidades de análisis son personas o agrupaciones de las mismas, se identificó entonces que la unidad de análisis de la investigación fue cada uno de los trabajadores de las diferentes áreas de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta

Se consideró como técnica a la encuesta dada su versatilidad al momento de la aplicación, lográndose el recojo de datos sobre las variables clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua (Hernández y Mendoza, 2018).

Entrevista

Se utilizó como técnica a la entrevista dirigida a dos puestos claves en materia de las variables clima laboral y resiliencia como son el Gerente Regional de Salud de Moquegua y el Jefe de Recursos Humanos, formulándose preguntas a las referidas autoridades que logran corresponder con los objetivos de la investigación (Ñaupas *et al*., 2018).

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Se elaboró un cuestionario, dividido en dos partes, la primera parte para la variable “clima laboral”, conformado por veintitrés (23) proposiciones detalladas en el Anexo 4, abarcando las dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, en relación a la puntuación, la escala de valoración fue ordinal (Likert), donde 1 es igual a totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Fue aplicado a ciento cuarenta y seis (146) trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua.

La segunda parte del cuestionario para la variable “resiliencia”, conformado por veintidós (22) proposiciones detalladas en el Anexo 4, abarcando las dimensiones: confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia, satisfacción laboral y sentirse bien solo, en relación a la puntuación, la escala de valoración fue ordinal (Likert), donde 1 es igual a totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Fue aplicado a ciento cuarenta y seis (146) trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua.

Guía de entrevista

Se recolectó información en relación a las variables clima laboral y resiliencia por aplicación de una guía de entrevista conformada por catorce (14) interrogantes que se presentan en el Anexo 4 y fue realizada al Gerente Regional de Salud de Moquegua y al Jefe de Recursos Humanos.

3.4.3. Validación

Concerniente a la validación de los instrumentos fue asignada a tres (3) docentes investigadores de la filial Piura de la Universidad César Vallejo quienes determinaron que se cumplan la consistencia para alcanzar los estándares necesarios por la universidad en materia de investigación.

3.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario que recolectó información de clima laboral y resiliencia, sirve para determinar la posibilidad de aplicación de los instrumentos, para obtener la confiabilidad se realizó una prueba piloto a quince (15) trabajadores, lo que arrojó una alfa de Cronbach de 0.870 de alta confiabilidad para la primera parte del cuestionario “clima laboral” y una alfa de Cronbach de 0.964 de muy alta confiabilidad para la segunda parte del cuestionario “resiliencia” en la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020, alcanzándose el nivel esperado para la investigación (Romero, 2017).

3.5. Procedimientos

Los procedimientos de la investigación inician con la coordinación respectiva mediante la consulta a la Sub Gerencia de Gestión de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua, presentándose solicitud con registro de expediente 1805 con fecha 21 de diciembre de 2020 para pedir autorización para la aplicación de dos (02) instrumentos de recolección de datos, un (01) cuestionario dirigido a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua sobre clima laboral y resiliencia, y una (01) guía de entrevista dirigida al Gerente Regional de Salud de Moquegua y al Jefe de Recursos Humanos de la citada institución pública, con finalidad de conocer con mayor detenimiento la problemática del estudio.

Se obtuvo respuesta con la Carta N° 143-2020 GRM-GERESA/GR-SGGDRH-CEDRH con fecha 22 de diciembre de 2020 con ciertas recomendaciones descritas en el Anexo 7 autorizando la ejecución y participación de la institución, realizándose la aplicación de cuestionarios y entrevistas el día 29 de diciembre de 2020.

3.6. Métodos de análisis de datos

La investigación aplicó análisis estadístico para identificar la relación entre las variables clima laboral y resiliencia, permitiendo describir la información usando indicadores de frecuencias absolutas y porcentajes, y contrastando las hipótesis considerando el coeficiente de correlación Rho de Spearman cercano a uno (1) para considerar asociación positiva y nivel de significancia inferior a 0.05; el vaciado de data será ingresado mediante aplicativos informáticos como Microsoft Excel 2019 y software IBM SPSS 25.0. El instrumento cualitativo como la guía de entrevista será representando de manera analítica y explicativa (Bellido, 2018).

3.7. Aspectos éticos

Se veló por el cumplimiento de las normas éticas exigidas por la universidad, respetándose la autonomía de los colaboradores a participar o no; la beneficencia al buscar no perjudicar a los participantes en el desarrollo de la investigación; la competencia profesional y científica al garantizar un adecuado nivel académico adquirido en la ciencia de la Administración; el cuidado del medio ambiente y biodiversidad respetándose a todos los seres vivos y la integridad humana al priorizar a las personas por encima de los intereses de la ciencia (Investiga UCV, 2020).

Se tiene presente el valor de la justicia al no existir criterio alguno de exclusión; la libertad al no existir intereses ocultos de por medio en el desarrollo; la no maleficencia al haberse realizado sin exponer la salud física y mental de los servidores públicos y la probidad al desarrollar una investigación original, respetándose las respuestas sin manipular los resultados (Investiga UCV, 2020).

Se utilizó la norma de citación APA séptima edición, respetándose la propiedad intelectual de los autores citados, asumiéndose la responsabilidad de los procedimientos e instrumentos, velándose por la debida transparencia en divulgar la metodología y previniéndose cualquier riesgo futuro que podría ocasionar este trabajo académico, tanto a la organización estudiada como a la universidad (Investiga UCV, 2020).

IV. RESULTADOS

Los resultados de la investigación son el resultado de la aplicación de los instrumentos: cuestionario dirigido a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua y guía de entrevista dirigida al Gerente General y al Jefe de Recursos Humanos, realizándose una serie de preguntas acordes a los objetivos de la investigación correspondientes a las variables clima laboral y resiliencia en servidores públicos de la organización. Se detalla a continuación lo hallado:

4.1. Resultados del cuestionario

Objetivo específico 1: Demostrar la relación entre la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 1

Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación a la realización personal

Realización personal	Resiliencia									
	Baja		Media		Alta		Muy alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	5,9%	1	5,9%	9	52,9%	6	35,3%	17	100,0%
Deficiente	0	0,0%	3	6,4%	32	68,1%	12	25,5%	47	100,0%
Regular	3	6,4%	2	4,3%	36	76,6%	6	12,8%	47	100,0%
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	25	73,5%	9	26,5%	34	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
Total	4	2,7%	6	4,1%	103	70,5%	33	22,6%	146	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a los resultados de la tabla, el nivel bajo y medio de la resiliencia, se presenta en algunos trabajadores que evidencian un nivel muy deficiente, deficiente o regular en la realización personal; en cambio, el nivel alto, se evidencia más en trabajadores que evidencian mejores niveles de realización personal; así, en los evidencian un nivel muy deficiente, deficiente y regular, el 52.9%, 68.1% y 76.6%, evidencian un nivel alto de resiliencia, mientras que en los que evidencian un nivel regular, bueno o muy bueno, las cifras correspondientes son de 76.6%, 73.5% y 100%. Los niveles muy altos de resiliencia se evidencian más en los trabajadores que consideran que su nivel de realización personal es muy deficiente, deficiente y buena, según se desprende de la opinión del 35.3%, 25.5% y 26.5%, respectivamente.

Hipótesis específica 1: Se relaciona directamente la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 2

Análisis de correlación entre la realización personal y la resiliencia

	Spearman	Resiliencia	Confianza en sí mismo	Ecuanimidad	Perseverancia	Satisfacción personal	El sentirse bien solo
Realización personal	r	,100	,102	,246**	-,032	,166*	-,057
	Sig. (bilateral)	,230	,219	,003	,704	,046	,491
	n	146	146	146	146	146	146

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a los resultados de la tabla, la realización personal no evidencia relación significativa con la resiliencia; la correlación encontrada de r=0.100, es demasiado baja y no significativa, según la significación de la prueba, Sig.=0.230, superior a 0.05. Estos resultados no aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que hay una relación directa entre la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

No obstante, el estudio indica que la realización personal si evidencia una relación significativa (Sig.<0.05) pero baja con la ecuanimidad y con la satisfacción personal.

Interpretación:

Las pocas posibilidades de crecimiento personal en la organización investigadas, no evidencian relación significativa con la resiliencia en general, aunque si se relacionan con la ecuanimidad y con la satisfacción personal; la falta de realización personal indica que la Gerencia Regional de Salud de Moquegua, debería preocuparse más en que los trabajadores no solo cumplan con sus objetivos laborales, sino que también puedan cumplir sus objetivos personales, a fin de que le encuentren sentido a su existencia dentro de la organización; de esta manera se logrará mejorar la ecuanimidad y la satisfacción personal y por estos medios, la resiliencia en el trabajo.

Objetivo específico 2: Demostrar la relación entre la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 3

Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación al involucramiento laboral

Involucramiento laboral	Resiliencia									
	Baja		Media		Alta		Muy alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Deficiente	1	33,3%	2	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%
Regular	0	0,0%	1	4,2%	16	66,7%	7	29,2%	24	100,0%
Bueno	0	0,0%	3	3,2%	77	81,1%	15	15,8%	95	100,0%
Muy bueno	3	12,5%	0	0,0%	10	41,7%	11	45,8%	24	100,0%
Total	4	2,7%	6	4,1%	103	70,5%	33	22,6%	146	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados de la tabla dejan en evidencia que los trabajadores con un nivel bajo de resiliencia, uno evidencia un nivel de involucramiento laboral deficiente y tres evidencian un nivel muy bueno en dicho aspecto del clima laboral. El nivel medio se evidencia mayormente en los trabajadores que evidencian un involucramiento laboral deficiente, como se deduce de la opinión del 66.7%. En cambio, los trabajadores que evidencian un nivel de resiliencia alta mayormente son los que muestran un nivel de involucramiento laboral regular y bueno, de acuerdo a la opinión del 66.7%, 81.1%. El nivel muy alto de resiliencia se manifiesta más en los trabajadores con un nivel muy bueno de involucramiento laboral, de acuerdo a la opinión del 45.8%.

En este caso, se observa que en la medida que los trabajadores están más involucrados en los aspectos laborales de la organización, evidencian mayores niveles de resiliencia.

Hipótesis específica 2: Existe relación directa entre el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 4

Análisis de correlación entre el involucramiento laboral y la resiliencia

	Spearman	Resiliencia	Confianza en sí mismo	Ecuanimidad	Perseverancia	Satisfacción personal	El sentirse bien solo
Involucramiento laboral	r	,213*	,283**	,162	,080	,170*	,145
	Sig. (bilateral)	,010	,001	,050	,339	,041	,081
	n	146	146	146	146	146	146

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados del análisis de correlación mostrados en la tabla indican que el involucramiento laboral se relaciona de manera significativa con la resiliencia, según se deduce de la correlación, r=0.283, baja pero significativa, según se deduce de la significancia de la prueba, Sig.=0.010, inferior a 0.05. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que existe relación directa entre el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Los resultados muestran asimismo que el involucramiento laboral también se relaciona en forma significativa con la confianza en sí mismo y con la satisfacción personal.

Interpretación:

Si bien el clima laboral, es desfavorable en la Gerencia Regional de Salud de Moquegua, sin embargo, sus trabajadores evidencian buenos niveles de involucramiento laboral; este aspecto además evidencia una relación significativa con la resiliencia y con sus dimensiones confianza en sí mismo y satisfacción personal. Las correlaciones encontradas indican que en la medida que el trabajador evidencia una mayor confianza en sí mismo y una mayor satisfacción personal, logrará mayores niveles de involucramiento laboral y viceversa.

Objetivo específico 3: Evidenciar la relación entre la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 5

Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación a la supervisión

Supervisión	Resiliencia									
	Baja		Media		Alta		Muy alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	3	100,0%
Deficiente	0	0,0%	2	18,2%	9	81,8%	0	0,0%	11	100,0%
Regular	0	0,0%	2	3,8%	41	77,4%	10	18,9%	53	100,0%
Bueno	3	4,3%	2	2,9%	44	63,8%	20	29,0%	69	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	9	90,0%	1	10,0%	10	100,0%
Total	4	2,7%	6	4,1%	103	70,5%	33	22,6%	146	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados de la tabla dejan en evidencia que el nivel bajo de resiliencia se manifiesta en el único trabajador que considera a la supervisión laboral como muy deficiente y en tres trabajadores (4.3%), que lo consideran buena; en cambio, el nivel medio de dicha resiliencia se manifiesta más en los trabajadores que califican a la supervisión como deficiente, de acuerdo a la opinión del 18.2%; el nivel alto también se manifiesta más en los que califican a la supervisión como deficiente, de acuerdo a la opinión del 81.8%, aunque la cifra que evidencia este nivel es mucho mayor en los que califican a la supervisión como muy buena, según se observa en el 90%. Los niveles muy altos de resiliencia se manifiestan más en los trabajadores que califican a la supervisión como muy deficiente, según se desprende de la opinión del 66.7%.

Hipótesis específica 3: Se relaciona directamente la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 6

Análisis de correlación entre la supervisión y la resiliencia

	Spearman	Resiliencia	Confianza en sí mismo	Ecuanimidad	Perseverancia	Satisfacción personal	El sentirse bien solo
Supervisión	r	,239**	,176*	,223**	,065	,251**	,072
	Sig. (bilateral)	,004	,034	,007	,435	,002	,388
	n	146	146	146	146	146	146

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados del análisis de correlación indican que la supervisión se relaciona de manera significativa con la resiliencia, según se deduce del coeficiente de correlación, r=0.239, el cuál si bien es bajo, es significativo, como lo indica la significancia de la prueba, Sig.=0.004, inferior a 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación de que hay una relación directa entre la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Por otro lado, es importante señalar, que la supervisión también se relaciona de manera significativa con la confianza en sí mismo, con la ecuanimidad y con la satisfacción personal.

Interpretación:

La supervisión laboral es otro de los aspectos del clima laboral, que es valorado de manera ligeramente favorable; este aspecto se relaciona de manera significativa con la confianza en sí mismo, con la ecuanimidad y con la satisfacción personal. Estos resultados indican que en la medida que la organización apoye mas las actividades de sus trabajadores y controle de alguna forma sus actividades, éstos mejorarán sus niveles de resiliencia y de manera particular la confianza en sí mismos, la ecuanimidad y la satisfacción personal.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 7

Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación a la comunicación

Comunicación	Resiliencia									
	Baja		Media		Alta		Muy alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	6,7%	1	6,7%	8	53,3%	5	33,3%	15	100,0%
Deficiente	3	7,1%	2	4,8%	31	73,8%	6	14,3%	42	100,0%
Regular	0	0,0%	3	4,5%	52	78,8%	11	16,7%	66	100,0%
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	12	63,2%	7	36,8%	19	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	100,0%	4	100,0%
Total	4	2,7%	6	4,1%	103	70,5%	33	22,6%	146	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a los resultados de la tabla el nivel bajo de resiliencia se manifiesta solo en un trabajador que califica como muy deficiente al a comunicación y en tres (7.1%), que lo considera deficiente; el nivel medio también se presenta en los trabajadores que califican en dichos niveles a la comunicación y en un grupo muy pequeño que lo considera regular, según se desprende de la opinión del .7%, 4.8% y 4.5%. El nivel alto de resiliencia también se presenta en los trabajadores que califican a la comunicación como muy deficiente, deficiente y regular, y en los que lo califican como buena, según se deduce de la opinión del 53.3%, 73.8%, 78.8% y 3.2%; en cambio, el nivel muy alto de resiliencia si bien se presenta en los trabajadores que califican a la comunicación en los niveles anteriores, sin embargo, en los que califican a dicha comunicación en un nivel muy bueno, todos presentan un nivel muy alto de resiliencia.

Analizando de manera conjunta todos los resultados, se observa que a medida que mejora la comunicación, mejoran los niveles de resiliencia.

Hipótesis específica 4: Existe relación directa entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 8

Análisis de correlación entre la comunicación y la resiliencia

	Spearman	Resiliencia	Confianza en sí mismo	Ecuanimidad	Perseverancia	Satisfacción personal	El sentirse bien solo
Comunicación	r	,201*	,222**	,251**	,252**	,160	-,040
	Sig. (bilateral)	,015	,007	,002	,002	,054	,634
	n	146	146	146	146	146	146

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados del análisis de correlación indican que la comunicación se relaciona de manera significativa con la resiliencia, según se deduce del coeficiente de correlación, r=0.222, bajo pero significativo, como lo indica la significación, Sig.=0.015, inferior a 0.05. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que la supervisión se relaciona directamente con la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Los resultados muestran asimismo que la comunicación se relaciona de manera significativa con la confianza en sí mismo, ecuanimidad y perseverancia.

Interpretación:

La comunicación es otro de los aspectos que evidencian dificultades dentro de la organización, lo cuál puede afectar a la resiliencia o a la capacidad del trabajador para superar las dificultades, debido a que ambos aspectos se encuentran significativamente relacionados; y no solo eso, sino que puede afectar de manera significativa al a confianza en sí mismo, a la ecuanimidad y a la perseverancia. Es importante que la organización mejora la fluidez y claridad de la comunicación en todos los niveles de la organización.

Objetivo específico 5: Examinar la relación entre las condiciones laborales y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 9

Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación a las condiciones laborales

Condiciones laborales	Resiliencia									
	Baja		Media		Alta		Muy alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	20,0%	1	20,0%	1	20,0%	2	40,0%	5	100,0%
Deficiente	0	0,0%	1	3,8%	20	76,9%	5	19,2%	26	100,0%
Regular	3	4,5%	4	6,1%	46	69,7%	13	19,7%	66	100,0%
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	36	73,5%	13	26,5%	49	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	4	2,7%	6	4,1%	103	70,5%	33	22,6%	146	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados de la tabla anterior indican que el nivel bajo de resiliencia se presenta en un trabajador que califica como muy deficientes a las condiciones laborales de la empresa y en tres (4.5%) trabajadores que lo consideran regular; el nivel medio también se presenta en el grupo de trabajadores que califican en dichos niveles a las condiciones laborales, además de un trabajador que las considera como deficientes, según se observa en el 20%, 3.8% y .1%. En cambio, el nivel alto se presenta más en los trabajadores que califican a dichas condiciones laborales como deficientes, regulares o buenas, de acuerdo a la opinión del 76.9%, 69.7% y 73.5%. El nivel muy alto de resiliencia se manifiesta un poco más en los trabajadores que califica a las condiciones laborales como muy deficientes o buenas, según la opinión del 40% y 26.5%.

En general, se observa que en la medida que mejoran las condiciones laborales, mejora la resiliencia en los trabajadores.

Hipótesis específica 5: Se relacionan directamente las condiciones laborales y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 10

Análisis de correlación entre las condiciones laborales y la resiliencia

	Spearman	Resiliencia	Confianza en sí mismo	Ecuanimidad	Perseverancia	Satisfacción personal	El sentirse bien solo
Condiciones laborales	r	,225**	,238**	,291**	,118	,189*	-,028
	Sig. (bilateral)	,006	,004	,000	,154	,022	,734
	n	146	146	146	146	146	146

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

El análisis de correlación deja en claro que las condiciones laborales se relacionan de manera significativa con la resiliencia, según el coeficiente de correlación, r=0.225, que, aunque bajo, resultó ser significativo, como se deduce de la significación de la prueba, Sig.=0.004, inferior a 0.05. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que las condiciones laborales se relacionan de manera significativa con la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

La tabla muestra asimismo que las condiciones laborales se relacionan de manera significativa con la confianza en sí mismo, así como con la ecuanimidad y la satisfacción personal.

Interpretación:

Las condiciones laborales poco favorables en la organización investigada, también se relacionan de manera significativa con la resiliencia y con sus dimensiones confianza en sí mismo, ecuanimidad y satisfacción personal. Es importante que la organización logre brindar los elementos materiales, psicosociales y económicos para reforzar la resiliencia en el trabajador y de manera específica, la confianza en si mismo, ecuanimidad, hasta alcanzar la satisfacción personal.

Objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 11

Nivel de resiliencia en los trabajadores en relación al clima laboral

Clima laboral	Resiliencia									
	Baja		Media		Alta		Muy alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	1	25,0%	1	25,0%	0	0,0%	2	50,0%	4	100,0%
Deficiente	0	0,0%	1	5,6%	12	66,7%	5	27,8%	18	100,0%
Regular	3	4,4%	4	5,9%	52	76,5%	9	13,2%	68	100,0%
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	39	69,6%	17	30,4%	56	100,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	4	2,7%	6	4,1%	103	70,5%	33	22,6%	146	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados de la tabla anterior dejan en claro que el nivel bajo o medio de resiliencia se presenta en unos pocos trabajadores que califican al clima laboral como muy deficiente, deficiente o regular, mientras que el nivel alto, se presenta mayormente en el 66.7% que considera al clima laboral como deficiente, en el 76.5%, que lo califica como regular y en el 69.6% que lo considera bueno. El nivel muy alto de resiliencia, se presenta mayormente en el grupo que califica al clima laboral como muy deficiente, deficiente, regular y bueno, como se deduce de la opinión del 50%, 27.8%, 13.2% y 30.4%, respectivamente.

Hipótesis general: Existe relación directa entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Tabla 12

Análisis de correlación entre el clima laboral y la resiliencia

	Spearman	Resiliencia	Confianza en sí mismo	Ecuanimidad	Perseverancia	Satisfacción personal	El sentirse bien solo
Clima laboral	r	,224**	,231**	,297**	,082	,239**	,008
	Sig. (bilateral)	,007	,005	,000	,325	,004	,927
	n	146	146	146	146	146	146

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

En la tabla se presenta la correlación entre el clima laboral y la resiliencia; se observa que la correlación, r=0.224, es baja, sin embargo, ésta resulta ser significativa, según se deduce de la significancia de la prueba, Sig.=0.007, inferior a 0.05; este resultado aporta evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que existe relación directa entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Los resultados muestran asimismo que el clima laboral se relaciona significativamente con tres aspectos de la resiliencia, confianza en sí mismo, ecuanimidad y satisfacción personal.

Interpretación:

La correlación encontrada es beneficiosa para la organización, porque a pesar de no contar con un clima laboral favorable, sin embargo, sus trabajadores evidencian niveles altos de resiliencia, lo que les permite superar las dificultades del clima laboral; los niveles altos de resiliencia, permite que los investigados cuenten con un estado emocional que les ayuda a mejorar el clima laboral existen en la organización. Es fundamental tener en cuenta que dicho clima también se relaciona de manera significativa con la confianza en si mismo, así como con la ecuanimidad y la satisfacción personal, aspectos que se deben potenciar a fin de lograr superar las dificultades que encuentren los trabajadores en el ámbito laboral.

4.2. Resultados de la guía de entrevista

Objetivo específico 1: Demostrar la relación entre la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Según la apreciación de los entrevistados acerca de la realización personal, respecto al indicador desarrollo profesional, la organización no implementa una política de ascensos dado que no cuentan con una asignación presupuestal prestablecida, por lo que solo aparecen concursos de promoción laboral en caso de fallecimiento o jubilación, esto es propio de la política de recursos humanos del Estado, además con respecto al indicador desarrollo personal, la institución no cuenta con ningún programa o proyecto de proyección social, lo que no permite promover trabajadores sensibles, sin embargo, el nivel de resiliencia de los servidores es bastante adecuado.

Objetivo específico 2: Demostrar la relación entre el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Según la apreciación de los entrevistados acerca del involucramiento laboral, respecto al indicador compromiso institucional, cada oportunidad que, según la temporada o necesidades de la institución, se ha requerido que un colaborador asuma funciones adicionales al MOF, un considerable porcentaje de trabajadores acepta la responsabilidad, en salvaguarda de los objetivos institucionales, además con respecto al indicador identificación con la sociedad, los trabajadores perciben que su desempeño es importante para la comunidad, por pertenecer a un sector clave en la cadena de valor al garantizar la salud de Moquegua, por lo que su trabajo vale la pena, generando que los propios empleados sean ecuánimes, equilibren su vida laboral y personal, logrando un adecuado nivel de confianza en sí mismos y en la organización.

Objetivo específico 3: Evidenciar la relación entre la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Según la apreciación de los entrevistados acerca de la supervisión, respecto al indicador apoyo a las actividades, la mayor parte de compañeros de diferentes oficinas por empatía y compañerismo brindan ayuda a sus iguales o superiores, con la finalidad de cumplir objetivos institucionales, mientras que otros, cuando un compañero de la misma oficina tiene considerable volumen documentario por

atender, se limitan a sus funciones específicas y pasan a retirarse, además que, el otro indicador, control de actividades, a nivel administrativo no se tiene un sistema implementado, dejándose esta tarea a cada jefatura, priorizándose siempre el cumplimiento por objetivos institucionales, estas condiciones propician que el servidor pueda afrontar de manera resiliente los desafíos laborales, con o sin apoyo.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Según la apreciación de los entrevistados acerca de la comunicación, respecto al indicador fluidez, la entidad en los órganos funcionales cuenta con mecanismos de rápida distribución de la asignación de tareas, mientras que en los diferentes órganos de línea aun requieren reforzar el alcance, lo que nos remite al segundo indicador claridad, dado que los mensajes son pocos a nivel de áreas, la información sobre metas anuales es puntual al inicio del periodo para transmitir la voluntad organizacional, lo que genera que los servidores públicos sientan la necesidad que la mejora continua debe darse en el trabajo.

Objetivo específico 5: Examinar la relación entre las condiciones laborales y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Según la apreciación de los entrevistados acerca de las condiciones laborales, respecto al indicador elementos materiales, se dispone de lo necesario, con respecto al indicador elementos psicosociales, el personal posee un perfil adecuado al puesto según los criterios ya establecidos por ley y con respecto al indicador elementos económicos se remunera lo que el Estado permite pagar, esto genera que los trabajadores aprecien su situación laboral, aceptable hasta cierta medida.

Objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.

Según la apreciación de los entrevistas sobre el clima laboral, hasta cierto punto es adecuado, no se cuenta de muchas oportunidades de ascenso por naturaleza propia del Estado, pero el servidor sabe valorar el trabajo y cumple los logros institucionales, algunas veces encuentra apoyo en su área, mientras que esto no es un limitante para que desarrolle un buen trabajo, además que la información no es abundante pero si es lo suficientemente clara con respecto a los

objetivos organizacionales, además que la mayoría de puestos, han ido adquiriendo capacitación y formación a tal punto de buscar ajustarse al perfil, aunque la remuneración nuevamente por política nacional de recursos humanos no se pueda incrementar, todo esta situación aceptable ha generado que los trabajadores sean resilientes, ya han vivido retos propios de su trabajo y retos propios de la pandemia, sin embargo la Gerencia Regional de Salud de Moquegua sigue adelante.

V. DISCUSIÓN

A partir de lo hallado, el presente capítulo discute los resultados del cuestionario y la guía de entrevista, que buscar determinar la relación entre clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. Esta institución pública, como muchas otras organizaciones, tiene ciertos límites a los que debe ceñirse desde la política nacional de talento humano, buscando mayor efectividad en la administración de recursos (Ley N° 30057, 2013), lo que impacta en su clima laboral, específicamente en la dimensión realización personal, al depender presupuestalmente del Estado para la asignación de plazas y la dimensión condiciones laborales, al elaborar perfiles de puestos de trabajo y remuneración según el tipo de plaza (Resolución Nº 316-2017-SERVIR/PE, 2017). Este fenómeno no es propio del sector salud, tampoco es propio de la Gerencia Regional, por lo que como se pueden observar las directrices del gobierno central y regional, afectan indirectamente a la organización (Fernández, 2017). En base a este contexto, se detalla seguidamente los resultados de la investigación.

Con respecto al *primer objetivo específico* orientado a demostrar la relación entre la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. En relación a la realización personal, Ruiz *et al*. (2017) considera que es la dimensión relacionada a la capacidad de la organización a permitir desarrollar en el servidor competencias profesionales y personales, promoviendo su crecimiento integral. La base teórica indica que el talento humano, integrante de toda organización, es un elemento clave en el clima laboral, al estar las instituciones conformadas por personas, sin embargo, con respecto al nivel alto de resiliencia, un 76.6% de servidores públicos evidencia un nivel regular de realización personal, mientras que los trabajadores con nivel muy alto de resiliencia un 35.3% considera muy deficiente la realización personal en la organización.

Estos resultados muestran diferencias con lo explicado por el estudio de Cárdenas (2019), que menciona mientras las personas puedan desarrollar sus habilidades blandas y tengan oportunidad de acceder a estabilidad laboral, eso se refleja en el aumento de la producción, dado que, por la naturaleza estatal de la Gerencia Regional de Salud, y al no ofrecer ascensos con facilidad y carecer de una política de voluntariado, los servidores por sí mismos tienen cierto nivel de resiliencia, al ya conocer las políticas del gobierno y la cultura.

Luego de contrastar la *primera hipótesis específica*, la realización personal no se relaciona directamente con la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. De acuerdo al método estadístico se obtuvo un Rho de Spearman de 0.100 y un nivel de significancia de 0.230 superior a 0.05, calificado como un nivel bajo y no significativo de correlación, por lo que se rechaza la hipótesis específica 1.

El *segundo objetivo específico* fue analizar la relación entre el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020 En función al involucramiento laboral, Palma (2004) citado por Chullo y Silva (2018) considera que esta es una dimensión del clima laboral que involucra el nivel de empoderamiento de los colaboradores, hasta que punto se compenetran con los indicadores de productividad como son los objetivos y metas de la institución y como se identifican y enorgullecen de pertenecer a la organización, al sentir que su trabajo brinda un aporte positivo para la comunidad. Según la teoría, el talento humano debe hallar ciertos elementos en su trabajo para sentir que su esfuerzo vale la pena, encontrándose que, con respecto a un nivel alto de resiliencia, un 81.1% de trabajadores tiene un nivel bueno de involucramiento laboral, además, de los colaboradores con un nivel muy alto de resiliencia, un 45.8% considera que tiene un nivel muy bueno de involucramiento laboral con la entidad.

Estos resultados muestran concordancia con lo comentado por el estudio de González (2020), al encontrar en la dimensión actitud hacia la labor desempeñada que un 64% de docentes universitarios de Chimbote muestran un nivel favorable, encontrando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.250 y nivel de significancia menor a 0.000 entre clima laboral y estrés laboral, lo que indica que existe una relación altamente significativa entre estas variables, por lo que se puede comentar que mientras las personas se identifiquen con los retos que afronta una organización y esta a su vez desempeñe un bien común para la sociedad en la que convive, estimulará un nivel adecuado de resiliencia para afrontar el estrés.

Por lo que, al contrastar la *segunda hipótesis específica*, el involucramiento laboral se relaciona directamente con la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. De acuerdo al método estadístico se obtuvo un Rho de Spearman de 0.213 y un nivel de significancia de 0.010 inferior a 0.05, calificado como una correlación significativa, por lo que se acepta la hipótesis específica 2.

A continuación, el *tercer objetivo específico* vinculado a evidenciar la relación entre la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. En relación a la supervisión, Litwin y Stinger (1978) citado por Aragon y Lopez (2018) consideran como parte de un óptimo clima laboral factores como la cooperación que debería promoverse entre los integrantes de la institución para el cumplimiento conjunto de diferentes tareas y los estándares de calidad en el trabajo deben ser constantemente monitoreados de forma no invasiva, pero si constante, por lo que con alto nivel de resiliencia un 90.0% de trabajadores con muestren un nivel muy bueno de supervisión, mientras que con un nivel muy alto de resiliencia un 66.7% de servidores considera muy deficiente la supervisión en la entidad pública.

Estos resultados muestran cierta similitud con lo descrito en el estudio de Tala (2017), al encontrar que un 56.5% de trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo con el liderazgo que se ejerce en la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio de Moquegua, donde en ciertas ocasiones los empleados consideran que sus superiores no son muy cercanos al diálogo, lo que impide que la supervisión sea adecuada, además, esta institución pública identifica un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.397 y un nivel de significancia de 0.046 menor a 0.05 entre liderazgo y desempeño laboral, existiendo estadísticamente relación significativa, por lo que se puede comentar que mientras el inmediato superior sepa dirigir los esfuerzos conjuntos de su área, se alcanza un adecuado nivel de desempeño laboral.

Por lo que, al contrastar la *tercera hipótesis específica*, la supervisión se relaciona directamente con la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. De acuerdo al método estadístico se obtuvo un Rho de Spearman de 0.239 y un nivel de significancia de 0.004 inferior a 0.05, calificado como una correlación significativa, por lo que se acepta la hipótesis específica 3.

El *cuarto objetivo específico* fue establecer la relación entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. En relación a la comunicación, Ruiz *et al*. (2017) menciona que la organización debe identificar procedimientos adecuados para transmitir de forma fluida y clara la información entre todos los integrantes, de forma horizontal como vertical en la entidad. Según las bases teóricas, mientras cada empleado perciba transparencia e inclusión en cada procedimiento que involucre toma de decisiones, esto impactara en la mejora del clima laboral, encontrándose al respecto que en un nivel alto de resiliencia un 78.8% de empleados considera como regular la comunicación, mientras que en un nivel muy alto de resiliencia un 100% de servidores públicos considera como muy buena la comunicación en la institución.

Estos resultados muestran similitud con lo detallado por González (2020), al poseer los docentes universitarios de Chimbote un nivel favorable de 49% con respecto a la dimensión comunicación, pese a que un 64% muestra un nivel favorable de la variable clima laboral, existiendo correlación baja pero significativa entre clima laboral y estrés laboral, donde el 72% de los encuestados muestran un nivel intermedio de estrés, por lo que se puede establecer que la comunicación es fundamental para afrontar el estrés, generando resiliencia en las personas al percibir que su centro de trabajo los toma en cuenta al tenerlos constantemente informados.

Por lo que, al contrastar la *cuarta hipótesis específica*, la comunicación se relaciona directamente con la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. De acuerdo al método estadístico se obtuvo un Rho de Spearman de 0.201 y un nivel de significancia de 0.015 inferior a 0.05, calificado como relación significativa, por lo que se acepta la hipótesis específica 4.

Seguidamente, el *quinto objetivo especifico* descrito como examinar la relación entre las condiciones laborales y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. De acuerdo al marco teórico, Palma (2004) citado por Chullo y Silva (2018) considera que debe reunirse ciertas condiciones mínimas para propiciar un adecuado clima laboral, como los elementos materiales suficientes para desarrollar las funciones asignadas, elementos psicosociales como una adecuada contratación de perfiles, respeto por las normas de convivencia, etc., y elementos económicos como una remuneración valiosa

según las tareas desempeñadas, es decir, el marco teórico indica que los empleados perciben que la institución les ofrece los suficientes requerimientos para considerar valioso su trabajo, lo que arrojo en la investigación que un nivel alto de resiliencia un 76.9% consideran deficientes las condiciones laborales, mientras que 40% de los servidores con un nivel muy alto de resiliencia registran las condiciones laborales como muy deficientes.

Estos resultados muestran analogía con la investigación de Tala (2017), dado que un 47.8% de servidores públicos de la municipalidad no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la motivación que reciben para desarrollar sus funciones, indicando que en muchas ocasiones no se reconoce su buen desempeño, pese a que cuentan con una evidente falta de medios y recursos para trabajar al ser una entidad de un centro urbano pequeño, resultando entre la motivación y el desempeño laboral un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.471 y un nivel de significancia de 0.016 menor a 0.05, identificándose una relación significativa, por lo que se puede señalar que mientras los empleados cuenten con los suficientes recursos para trabajar, ellos encontraran motivación, a largo plazo convirtiéndose en personas resilientes.

Por lo que, al contrastar la *quinta hipótesis específica*, las condiciones laborales se relacionan directamente con la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. De acuerdo al método estadístico se obtuvo un Rho de Spearman de 0.225 y un nivel de significancia de 0.006 inferior a 0.05, calificado como correlación muy significativa, por lo que se acepta la hipótesis específica 5.

Finalmente, el *objetivo general* fue determinar la relación entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. En relación al clima laboral, Ruiz *et al*. (2017) explica al clima laboral como aquella percepción de los trabajadores con respecto a diferentes elementos como oportunidades, empoderamiento, control, supervisión, comunicación y condiciones laborales, en algunas ocasiones en el sector público estos elementos escapan del control propio de la entidad, en otras palabras, el sector público es así, lo que amerita tener una actitud positiva que de una u otra manera fortalece la resiliencia de los trabajadores, al ser consientes que deben poner de su parte para sobrellevar los retos personales y laborales, encontrando

un nivel alto de resiliencia con una percepción de 76.5% de nivel regular de clima laboral y un nivel muy alto de resiliencia con una percepción de 50% de nivel muy deficiente de clima laboral en la entidad.

Estos resultados guardan concordancia con lo explicado por Feliciano (2020) al describir como los fenómenos climatológicos extremos afectan la resiliencia de una organización, es decir, como ocurrencias que escapan del dominio de la organizaciones afectan su capacidad de adaptarse a los cambios, detallando como resultado que la resiliencia organizacional es la capacidad de cualquier organización a adaptarse a una crisis valorando la gestión de talento humano en el proceso, este suceso fue fácilmente comparado con la Gerencia Regional de Salud de Moquegua, al ser un sector clave afectado por la emergencia sanitaria de covid-19, un fenómeno exógeno que, sin embargo, ha permitido a diferentes colaboradores percibir que tanto nivel de resiliencia poseen pese a las vicisitudes.

Posterior a exponer los diferentes resultados, al contrastar la *hipótesis general*, existe relación directa entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. De acuerdo al método estadístico se obtuve un Rho de Spearman de 0.224 y un nivel de significancia de 0.007 inferior a 0.05, calificado como una correlación baja pero muy significativa, por lo que se acepta la hipótesis general.

VI. CONCLUSIONES

1. La realización personal no se relaciona significativamente en la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020, así el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.100 y un nivel de significancia de 0.230>0.05, concluyendo que las características propias de las instituciones públicas del Perú, limitadas al presupuesto del gobierno central para promover políticas de desarrollo profesional y desarrollo personal, ha ocasionado que, pese a las circunstancias externas a la entidad, los empleados públicos encuentren formas de ser preservantes para afrontar con éxito su trabajo.
2. Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020, así el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.213 y un nivel de significancia de 0.010<0.05, concluyendo que el nivel de compromiso institucional por parte de los colaboradores con la organización repercute en el cumplimiento de compromisos, además muchos de ellos son conscientes que pertenecen al sector salud, identificándose con la sociedad, produciendo desde cada oficina bienestar a la comunidad, promoviendo su confianza en sí mismo y satisfacción personal.
3. La supervisión se relaciona directamente con la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020, así el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.239 y un nivel de significancia de 0.004<0.05, concluyendo que se percibe un ligero apoyo a las actividades entre servidores públicos de las diferentes áreas, que además es acompañado con el debido control de las actividades por parte del inmediato superior para alcanzar las metas gerenciales, cumpliéndose siempre con lo requerido, con un empleado satisfecho por su desenvolvimiento.
4. Existe relación directa entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020, así el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.201 y un nivel de significancia de 0.015<0.05, se concluye que el nivel actual de fluidez en la comunicación de la organización es regular, pudiendo afectar esto la resiliencia del personal,

al generarse estrés por cierta falta de claridad en la información para la toma de decisiones y atención de procesos.

5. Las condiciones laborales inciden significativamente en la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020, así el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.225 y un nivel de significancia de 0.006<0.05, concluyendo que la institución pública brinda elementos materiales, psicosociales y económicos según las indicaciones de presupuesto asignado anualmente, por lo que los administrativos consideran que las condiciones en el trabajo pueden mejorar bastante, sin embargo asumen este escenario de forma resiliente cumpliendo su trabajo con lo poco o mucho que el Estado brinda.
6. En general, el clima laboral incide significativamente en la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020, así el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.224 y un nivel de significancia de 0.007<0.05, lo que nos permite concluir que pese a no tener un adecuado clima laboral en la organización, principalmente por la naturaleza del sector público con respecto a presupuesto y políticas de recursos humanos, los niveles altos de resiliencia permiten a los servidores públicos asumir con éxito los retos laborales y la coyuntura que los tiempos requiere.

VII. RECOMENDACIONES

1. La Gerencia Regional de Salud de Moquegua, por intermedio de su Sub Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, debe programar con periodicidad anual mínimo una exposición con todos los servidores públicos, virtual o presencial, informando sobre diferentes temas de emprendimiento e innovación, para demostrar que es de interés de la institución el crecimiento profesional de los trabajadores, además de coordinar una actividad anual de voluntariado sobre influenza con escolares, por ejemplo, lo que promovería la sensibilización como parte del crecimiento personal de los empleados.
2. Dado que en determinadas temporadas del año, ciertos órganos de línea por características propias de sus funciones, sufren de sobrecargo laboral que requiere mayor involucramiento, en donde destacan los cierres mensuales y anuales de las Sub Gerencia Administrativa en Salud, citando a las Coordinaciones de Logística y Economía, con un volumen considerable de procesos que exige mayor cantidad de horas trabajadas por parte de sus integrantes, se propone una política de compensación de horas, canjeable en días donde no exista mucho requerimiento laboral, para permitir a los empleados alcanzar cierto grado de ecuanimidad.
3. Se recomienda implementar una política de incentivos por desempeño para los colaboradores de la institución, resaltando prácticas ya usuales en las grandes corporaciones que fácilmente se pueden replicar en la Gerencia Regional de Salud de Moquegua, por ejemplo, destacar semestralmente luego de la evaluación propia de cada jefatura por coordinación u órgano de línea el trabajo en equipo, con una resolución de felicitación por oficina, resaltándose sus virtudes, formación y desenvolvimiento alcanzado, esto generará un sano ambiente de competitividad que legitimará la supervisión en ánimos de promover la mejora continua.
4. Implementar la instalación en todas las computadoras de la entidad, aprovechando las tecnologías de la información y la comunicación, un chat inmediato de comunicación vía intranet, que permita un diálogo fluido no presencial y la posibilidad de compartir archivos de trabajo de remota, como por ejemplo *Softros LAN Messenger*, que únicamente admite como usuarios

a los integrantes de la red institucional, evitándose la eventual pérdida de tiempo al solo poder dialogar con personas con acceso autorizado por informática, esta opción resulta como posibilidad para enviar rápidamente documentos circulares; o también, regular mediante una política de comunicación vía medios digitales, la correcta utilización del *WhatsApp Messenger* o *Telegram Messenger* con fines empresariales, promoviendo la satisfacción de los administrativos al ser rápidamente informados.

5. Para que el talento humano perciba incremento de recursos para mejorar su trabajo, se propone optimizar la utilización de sus remuneraciones destinadas a capacitación con considerables descuentos académicos exclusivos para administrativos de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua, mediante la coordinación del convenio con una entidad de capacitación universitaria licenciada (Universidad Nacional de Moquegua), que, al contar con la experiencia académica en su Escuela Profesional de Gestión Pública, provee de capacitaciones del tipo Diplomado o Especialización los cuales aprovecharán este ahorro en forma de retroalimentación de su aprendizaje en los procesos y tareas que desempeñan.
6. Finalmente, se recomienda a la Sub Gerencia de Recursos Humanos medir trimestralmente el nivel de clima laboral, mediante diferentes instrumentos como encuestas online, para conocer si las anteriores medidas propuestas funcionan como catalizadores para mejorar la resiliencia, un conjunto de programas para combatir el estrés, promover el compañerismo, la autoconfianza, etc., por estudiantes de últimos ciclos de psicología, realizando comparaciones entre el antes y el después, esto se reflejará en muy buenos niveles de productividad, dado que pese a las falencias encontradas en la organización, mayoritariamente los servidores públicos afrontan con éxito las dificultades que el trabajo ofrece.

VIII. REFERENCIAS

Aragon, A. y Lopez, J. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32867

Asociación Americana de Psicología (2018). *Comprendiendo el estrés crónico*.

Bellido, J. (2018). *Cultura organizacional y compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad privada de Arequipa* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María] http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7267

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Cárdenas, J. (2019). *Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia] https://repository.unad.edu.co/handle/10596/28053

Chullo, M. y Silva, A. (2018). *Ansiedad Estado y clima laboral en trabajadores de salud del hospital de la policía* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María de Arequipa] http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7326

Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (2020). Presidencia del Consejo de Ministros del Perú https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf

Decreto Supremo N° 057-85-SA (1985). Ministerio de Salud del Perú.

Dosil-Santamaria, M., Idoiaga-Mondragon, N., Ozamiz-Etxebarria, N. y Picaza-Gorrochategui, M. (2020). *Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España*. Cadernos de Saúde Pública, 36, e00054020.

Feliciano, C. (2020). *Resiliencia organizacional ante eventos climatológicos extremos* [Tesis de maestría, Universidad de Puerto Rico] https://repositorio.upr.edu/handle/11721/2114

Fernandez, G. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de las instituciones públicas del Perú: Caso hospital La Caleta Chimbote, 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote] http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/756

Flor, F. (2018). *Relación entre la cultura organizacional y la resiliencia en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la I.E. Parroquial "Juan XXIII" de Moquegua – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26735

Gerencia Regional de Salud de Moquegua (2020). *Nómina de Recursos Humanos al mes de octubre 2020 de la Sub Gerencia de Gestión de Recursos Humanos*.

Gómez, M. (2019). Estandarización de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young en universitarios de Lima metropolitana [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma] https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1921

González, N. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44451

Hernández Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

Hubbard, S., Jimba, M., Korc, M. y Suzuki, T. (2016). *Salud, Resiliencia y Seguridad Humana: Hacia la Salud Para Todos*. Centro de Japón para el Intercambio Internacional & Organización Panamericana de la Salud http://www.jcie.org/researchpdfs/HealthHumSec/guide/HHS-2016-esp.pdf

Investiga UCV (2020). *Código de Ética en Investigación*. Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN°0262-2020-UCV-Aprueba-Actualización-del-Código-Ética-en-Investigación-1-1.pdf

Juca, M.; Luciani, L. y Navarro, D. (2017). *Resiliencia organizacional: competencia clave de los CEO*. Universidad Y Sociedad, 9(5), 165-170 https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/727

Ley N° 27867 (2002). *Ley orgánica de gobiernos regionales*. Congreso de la República del Perú http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/67DAE9FB43F0233205257853006501EC/$FILE/Ley_27867.pdf

Ley N° 30057 (2013). *Ley del Servicio Civil*. Congreso de la República del Perú https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30057.pdf

López, A. y Vásquez, L. (2020). *La resiliencia como un principio de vida a través de la Covid-19* [Trabajo final de grado, Universidad Católica de Colombia] https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24968

Lugo, M. (2020). *Inteligencia emocional y resiliencia en los estudiantes del IV Ciclo de educación primaria de la Institución Educativa Particular San Francisco de Asís – Ate* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4524?locale-attribute=en

Maguiña Vargas, C. (2020). *Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública*. Acta Médica Peruana, 37(1), 8-10.

Montoya, R. (2020). Clima laboral en los servicios de neonatología de dos IPRESS nivel III EsSalud La Libertad, durante el COVID-19 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47243

Novella, A. (2002). *Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]

Ñaupas, H.; Valdivia, M.; Palacios, J.; y Romero, H. (2018). *Metodología y diseños en investigación científica. Cuantitativa–Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U

Ordoñez, D. (2020). *Resiliencia y Compromiso Académico en estudiantes de una universidad de Quevedo, 2020* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47952

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL–SPC*.

Ríos, R. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital "Alto de la Alianza", en el año 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna] http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/317?mode=full

Resolución Nº 316-2017-SERVIR/PE (2017). *Guía para el desarrollo del Mapeo de Puestos en las entidades públicas*. Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR https://storage.servir.gob.pe//normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res316-2017-SERVIR-PE.pdf

Resolución N° 039-2020-SERVIR-PE (2020). *Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto.* Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2020/Res039-2020-SERVIR-PE.pdf

Romero, Y. (2017) *Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarmey, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3369

Ruiz, A.; Ruiz, N.; y Ruiz T, (2017) *Test de clima laboral CL-RG*. Fondo Editorial UCV https://perupublica.cpl.org.pe/test-de-clima-laboral-cl-rg-fondo-editorial-ucv.html

Salanova, M. (2020). *How to survive COVID-19? Notes from organisational resilience (¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Apuntes desde la resiliencia organizacional)*. International Journal of Social Psychology, 35(3), 670-676.

Tala, K. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio – Moquegua, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Moquegua] https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/62

Tafur, C. (2018). *Clima laboral en colaboradores de una agencia de aduanas en la Provincia Constitucional del Callao* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2699

Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). *Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale*. Journal of nursing measurement.

Wagnild, G. M., & Young, H. M. (2016). *Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale*.

Yaipen, C. (2018). Clima laboral y calidad de servicio en la agencia de viajes Karina Travel – Breña 2018 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37898

.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral	Conjunto de elementos percibidos por los trabajadores de una organización, que influyen en su conducta, relaciones laborales y desempeño la consecución de logros institucionales (Ruiz *et al*., 2017)	Se medirá a través del grado de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales por medio de la aplicación de una encuesta	Realización personal	Desarrollo profesional	Ordinal
				Desarrollo personal	
			Involucramiento laboral	Compromiso institucional	Ordinal
				Identificación con la sociedad	
			Supervisión	Apoyo a las actividades	Ordinal
				Control de las actividades	
			Comunicación	Fluidez en la comunicación	Ordinal
				Claridad en la comunicación	
			Condiciones laborales	Elementos materiales	Ordinal
				Elementos psicosociales	
				Elementos económicos	

Resiliencia	Capacidad que tiene un ser humano para manejar el estrés que ofrece las condiciones de vida, adaptarse y sobreponerse, obteniendo aprendizaje como retroalimentación (Asociación Americana de Psicología, 2018).	Se medirá a través del grado de confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal y sentirse bien solo por medio de la aplicación de una encuesta.	Confianza en sí mismo	Independencia	Ordinal
				Autoconfianza	
			Ecuanimidad	Adaptabilidad	Ordinal
				Positivismo	
			Perseverancia	Autodisciplina	Ordinal
				Responsabilidad con los objetivos	
			Satisfacción personal	Aceptación por la vida	Ordinal
				Sentimiento de paz	
			Sentirse bien solo	Comodidad	Ordinal
				Calma	

Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODOS
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?	Objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	Hipótesis general: Existe relación directa entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	Tipo: Aplicada Enfoque: Mixto Diseño: No experimental, transversal descriptivo correlacional. Población: 146 trabajadores Muestra censal. Técnicas: Encuesta y entrevista. Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista. Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva e inferencial; y el paquete estadístico SPSS.
Problemas específicos: 1. ¿Qué relación existe entre la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?	Objetivos específicos: 1. Demostrar la relación entre la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	Hipótesis específicas: 1. Se relaciona directamente la realización personal y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	
2. ¿De qué manera se relacionan el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?	2. Analizar la relación entre el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	2. Existe relación directa entre el involucramiento laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	

3. ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?	3. Evidenciar la relación entre la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	3. Se relaciona directamente la supervisión y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	
4. ¿Qué relación existe entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?	4. Establecer la relación entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	4. Existe relación directa entre la comunicación y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	
5. ¿De qué manera se relacionan las condiciones laborales y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020?	5. Examinar la relación entre las condiciones laborales y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	5. Se relacionan directamente las condiciones laborales y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020.	

Elaboración propia

Anexo 3: Matriz de instrumentos del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Proposiciones
Clima laboral	a) Realización personal	Desarrollo profesional	1. La organización reconoce los logros de sus empleados.
			2. Existe posibilidades de progresar en la organización.
			3. Se promueve capacitación a favor de los empleados.
		Crecimiento personal	4. La organización promueve voluntariado o labor social.
			5. Los valores personales son apreciados en la organización.
			6. Recibe apoyo en aspectos de salud física y mental.
	b) Involucramiento laboral	Compromiso institucional	7. Cada trabajador asegura sus niveles de trabajo diario.
			8. Conozco las funciones asignadas al puesto de trabajo.
			9. Existe clara definición de visión, misión y valores en la organización.
		Identificación con la sociedad	10. Se siente orgulloso por pertenecer a esta organización.
			11. Reconoce la importancia y la contribución del trabajo en la sociedad.
	c) Supervisión	Apoyo a las actividades	12. El inmediato superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
			13. Recibe ayuda necesaria para realizar el trabajo por parte de los compañeros.
		Control de actividades	14. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
			15. Existen objetivos, normas y procedimientos como guías de trabajo.
			16. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

	d) Comunicación	Fluidez en la comunicación	17. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.
		Claridad en la comunicación	18. Se promueve suficientes canales de comunicación.
	e) Condiciones laborales	Elementos materiales	19. Se dispone de los materiales suficientes para realizar su función.
		Elementos psicosociales	20. Mis compañeros de trabajo tienen un perfil apto para el cargo.
			21. Mis superiores tienen un perfil apto para el cargo.
		Elementos económicos	22. Existe eficiente administración de los recursos económicos en la organización.
			23. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
Resiliencia	a) Confianza en sí mismo	Independencia	1. Me siento orgulloso(a) de haber logrado cosas al mismo tiempo.
			2. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.
			3. Soy decidido(a)
			4. Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.
		Autoconfianza	5. El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.
			6. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.
			7. Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.
	b) Ecuanimidad	Adaptabilidad	8. No me altero ante las dificultades, mantengo un comportamiento imparcial.
			9. Soy amigo(a) de mí mismo(a).
		Positivismo	10. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.
			11. Tomo las cosas una por una.

	c) Perseverancia	Autodisciplina	12. Cuando planeo algo lo realizo.
			13. Es importante para mi mantenerme interesado(a).
		Responsabilidad con los objetivos	14. Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.
			15. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.
	d) Satisfacción personal	Aceptación por la vida	16. Por lo general encuentro algo de que reírme.
			17. Mi vida tiene significado.
		Sentimiento de paz	18. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.
			19. Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.
	e) El sentirse bien solo	Comodidad	20. Dependo más de mí mismo(a) que de otras personas.
			21. Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo.
		Calma	22. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.

Elaboración propia

Anexo 4: Matriz de instrumentos de la guía de entrevista

Variable	Dimensión	Indicador	Interrogantes
Clima laboral	a) Realización personal	Desarrollo profesional	1. ¿Considera usted que los trabajadores pueden ascender en la organización?
		Crecimiento personal	2. ¿Los trabajadores pueden realizar voluntariado o labor social promovido por la institución?
	b) Involucramiento laboral	Compromiso institucional	3. ¿El trabajador esta dispuesto a ejecutar tareas adicionales a las señaladas en el MOF con actitud positiva?
		Identificación con la sociedad	4. ¿Las actividades que realiza el trabajador contribuyen a la calidad de vida en la sociedad?
	c) Supervisión	Apoyo a las actividades	5. ¿Los trabajadores ofrecen apoyo a sus compañeros que se encuentran en dificultades laborales?
		Control de actividades	6. ¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de actividades?
	d) Comunicación	Fluidez en la comunicación	7. ¿Se cuenta con información fluida para cumplir con las tareas asignadas?
		Claridad en la comunicación	8. ¿Los mensajes en la Gerencia Regional de Salud son precisos?

	e) Condiciones laborales	Elementos materiales	9. ¿Los trabajadores disponen de los suficientes materiales, perfil académico, experiencia profesional y remuneración para ejercer sus funciones?
		Elementos psicosociales	
		Elementos económicos	
Resiliencia	a) Confianza en sí mismo	Independencia	10. ¿Los trabajadores demuestran independencia realizando su trabajo con alto grado de seguridad?
		Autoconfianza	
	b) Ecuanimidad	Adaptabilidad	11. En general, ¿los trabajadores frente a las dificultades mantienen el autocontrol y logran sus objetivos?
		Positivismo	
	c) Perseverancia	Autodisciplina	12. ¿Los trabajadores mantienen interés en lo que hacen y cumplen con sus deberes?
		Responsabilidad con los objetivos	
	d) Satisfacción personal	Aceptación por la vida	13. ¿Los trabajadores encuentran sentido a su vida demostrando felicidad?
		Sentimiento de paz	
	e) El sentirse bien solo	Comodidad	14. ¿El trabajador puede sentirse bien solo realizando sus funciones?
		Calma	

Elaboración propia

Anexo 5: Formato de cuestionario

Cuestionario dirigido a los servidores públicos de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL Y RESILIENCIA

Estimados servidores públicos:

Soy estudiante de la Universidad César Vallejo y me encuentro realizando una investigación que buscar alcanzar por objetivo: Determinar la relación entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. Para tal efecto debe asegurarse de responder todas las preguntas. El cuestionario es anónimo y confidencial, por ello le sugiero responder de manera honesta marcando con un aspa (x). No hay respuesta buena ni mala. Le agradezco por su participación.

Edad: ____

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Nombrado ( ), Contratado ( ) o Servicios Profesionales ( ).

Instrucciones: Por favor responda a los siguientes planteamientos de acuerdo a la escala del 1 al 5, donde:

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

#	CLIMA LABORAL	1	2	3	4	5
1	La organización reconoce los logros de sus empleados.					
2	Existe posibilidades de progresar en la organización					
3	Se promueve capacitación a favor de los empleados.					
4	La organización promueve voluntariado o labor social.					
5	Los valores personales son apreciados en la organización.					

6	Recibe apoyo en aspectos de salud física y mental.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de trabajo diario.					
8	Conozco las funciones asignadas al puesto de trabajo.					
9	Existe clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
10	Se siente orgulloso por pertenecer a esta organización.					
11	Reconoce la importancia y la contribución del trabajo en la sociedad.					
12	El inmediato superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
13	Recibe ayuda necesaria para realizar el trabajo por parte de los compañeros.					
14	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
15	Existen objetivos, normas y procedimientos como guías de trabajo.					
16	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
17	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
18	Se promueve suficientes canales de comunicación.					
19	Se dispone de los materiales suficientes para realizar su función.					
20	Mis compañeros de trabajo tienen un perfil apto para el cargo					
21	Mis superiores tienen un perfil apto para el cargo.					
22	Existe eficiente administración de los recursos económicos en la organización					
23	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
	RESILIENCIA					
1	Me siento orgulloso(a) de haber logrado cosas al mismo tiempo.					

2	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.					
3	Soy decidido(a)					
4	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.					
5	El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.					
6	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.					
7	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.					
8	No me altero ante las dificultades, mantengo un comportamiento imparcial.					
9	Soy amigo(a) de mí mismo(a).					
10	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.					
11	Tomo las cosas una por una.					
12	Cuando planeo algo lo realizo.					
13	Es importante para mi mantenerme interesado(a).					
14	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.					
15	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.					
16	Por lo general encuentro algo de que reírme.					
17	Mi vida tiene significado.					
18	No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.					
19	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.					
20	Dependo más de mí mismo(a) que de otras personas.					
21	Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo.					
22	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.					

Anexo 6: Formato de guía de entrevista

Guía de entrevista dirigida a Gerencia General y a la Jefatura de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE CLIMA LABORAL Y RESILIENCIA

Estimada gerencia/jefatura:

Soy estudiante de la Universidad César Vallejo y me encuentro realizando una investigación que buscar alcanzar por objetivo: Determinar la relación entre el clima laboral y la resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020. La guía de entrevista es anónima y confidencial. Le agradezco por su participación.

I. Aspectos generales

- Entrevistadora: Angulo Valdez, Yolanda Victoria
- Fecha de aplicación: 29/12/2020
- Tiempo de aplicación: 30 minutos
- Entrevistados: Gerencia General y Jefatura de Recursos Humanos.

II. Preguntas

Variable: Clima laboral

1. ¿Considera usted que los trabajadores pueden ascender en la organización?
    - Gerencia General: A pesar de que el ascenso está normado en el sector, no es posible implementar una política de ascensos en nuestra institución por que no se cuenta con el financiamiento a la demanda de plazas contando con una asignación presupuestal histórica; sólo podría considerarse esa posibilidad ante una plaza libre por jubilación o fallecimiento.
    - Jefatura de Recursos Humanos: Si, porque es un derecho que les sostiene.

2. ¿Los trabajadores pueden realizar voluntariado o labor social promovido por la institución?
    - Gerencia General: Nuestra institución no cuenta con un plan de trabajo que permita a los trabajadores realizar voluntariado o labor social.
    - Jefatura de Recursos Humanos: No, no realizan voluntariado o labor social.
3. ¿El trabajador esta dispuesto a ejecutar tareas adicionales a las señaladas en el MOF con actitud positiva?
    - Gerencia General: Si, se ha evidenciado que un porcentaje de trabajadores está comprometido con el logro de objetivos institucionales y asume tareas adicionales con actitud positiva a las comprendidas en el MOF.
    - Jefatura de Recursos Humanos: Si, porque es el jefe de cada departamento quien les propone.
4. ¿Las actividades que realiza el trabajador contribuyen a la calidad de vida en la sociedad?
    - Gerencia General: Si, siendo una institución de salud las funciones que se cumplen forman parte de la cadena de valor destinada a garantizar la salud de la población y calidad de vida de la misma.
    - Jefatura de Recursos Humanos: Si, porque coadyuvan al mejor desarrollo del pueblo.
5. ¿Los trabajadores ofrecen apoyo a sus compañeros que se encuentran en dificultades laborales?
    - Gerencia General: Los trabajadores de la institución si ofrecen su apoyo a los compañeros y se evidencia trabajo en equipo.
    - Jefatura de Recursos Humanos: No, algunas veces, algunos casos, entiendo sobre todo la empatía y el compañerismo, en algunas áreas se da en otras no se da el apoyo, según la diversidad de áreas orgánicas o funcionales, se escucha algunas veces el clásico “ya cumplí mi trabajo, ya me voy” cuando otro compañero realmente necesita una mano.

6. ¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de actividades?
    - Gerencia General: No se cuenta con un sistema de seguimiento y control para el trabajo administrativo a diferencia del trabajo asistencial que es supervisado y monitoreado para el cumplimiento de indicadores sanitarios.
    - Jefatura de Recursos Humanos: Si, internamente cada jefe tiene mecanismo de realizar seguimiento al cumplimiento de funciones, pero desde la oficina de Recursos Humanos no.
7. ¿Se cuenta con información fluida para cumplir con las tareas asignadas?
    - Gerencia General: Los trabajadores si cuentan con información fluida que incluye la asignación de tareas y actividades a favor del cumplimiento de los objetivos institucionales.
    - Jefatura de Recursos Humanos: Si, se cuenta con información fluida, algunas unidades orgánicas que supervisa la gerencia si tienen su propio mecanismo de comunicación interior, pero no siempre funciona como uno quisiera, no alcanzan, alcanzan tarde, no comparten información, no pasan la asistencia oportunamente, alcanzan mal, no acatan la resolución a tiempo, etc.
8. ¿Los mensajes en la Gerencia Regional de Salud son precisos?
    - Gerencia General: Si, los mensajes son claros y en el marco de los objetivos institucionales.
    - Jefatura de Recursos Humanos: Si, los mensajes son precisos.
9. ¿Los trabajadores disponen de los suficientes materiales, perfil académico, experiencia profesional y remuneración para ejercer sus funciones?
    - Gerencia General: La selección y reclutamiento del recurso humano corresponde a los perfiles de puesto, por lo que el perfil académico y la experiencia están ya establecidos, respecto a las remuneraciones para el caso de los trabajadores nombrados están de acuerdo a la normatividad; para el caso de los CAS las remuneraciones están determinadas por el presupuesto histórico y en muchos años no ha tenido incremento.

- Jefatura de Recursos Humanos: Materiales si, perfil en algunos casos y experiencia profesional lo necesario y remuneración según lo que el Estado permite pagar.

Variable: Clima laboral

10. ¿Los trabajadores demuestran independencia realizando su trabajo con alto grado de seguridad?
    - Gerencia General: Si, el conocimiento y la comunicación fluida para el cumplimiento de funciones les permite realizar su trabajo con alto grado de seguridad.
    - Jefatura de Recursos Humanos: No siempre, algunas áreas permiten el criterio en ciertas funciones y confianza por el grado de antigüedad, capacidad de gestión, etc., pero la mayoría de oficinas exige el procedimiento respectivo.
11. En general, ¿los trabajadores frente a las dificultades mantienen el autocontrol y logran sus objetivos?
    - Gerencia General: Las evaluaciones anuales nos ha demostrado que a pesar de algunas dificultades la institución logra sus objetivos y metas propuestas.
    - Jefatura de Recursos Humanos: Si, porque en mayores conflictos con la institución, desastres naturales, huelgas, etc., pero siempre hubo autocontrol, los objetivos al final de una u otra manera se cumplen.
12. ¿Los trabajadores mantienen interés en lo que hacen y cumplen con sus deberes?
    - Gerencia General: Si, lo que se refleja en el logro de objetivos institucionales y cumplimiento de indicadores propuestos.
    - Jefatura de Recursos Humanos: Si, cumplen con sus funciones, aunque esto es relativo porque no todos los procedimientos operativos se cumplen a cabalidad, requieren actualización.
13. ¿Los trabajadores encuentran sentido a su vida demostrando felicidad?
    - Gerencia General: Se podría decir que si se ha dado el ambiente favorable y trabajo en equipo en las diferentes áreas.

- Jefatura de Recursos Humanos: Si, en su mayoría, trabajan porque necesitan trabajar, porque hay un sueldo y responsabilidad de por medio, pero no demostrando felicidad.

14. ¿El trabajador puede sentirse bien solo realizando sus funciones?
    - Gerencia General: Si, pero si es necesario que asuman otras diferentes a su MOF cumpliendo la asignación.
    - Jefatura de Recursos Humanos: SI, aunque dentro de una organización siempre necesitará la coordinación respectiva con otros puestos, pero hasta cierto punto si ya se acostumbra a sus funciones puede sentirse bien con sus funciones.

Anexo 7: Validación de jueces expertos

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI Nº 03490490, Mgtr. en Administración, Nº ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario:

Clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad					X
2.Objetividad					X
3.Actualidad					X
4.Organización					X
5.Suficiencia					X
6.Intencionalidad					X
7.Consistencia					X
8.Coherencia					X
9.Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 28 días del mes de diciembre del Dos mil veinte.

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Licenciada en Administración
E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe

Cecilia Paula Luisa Gomez Zúñiga
CLAD/15719

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

Cecilia Pavia Zaldívar Gomez
CLAD. 15719

6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				100	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				100	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				100	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				100	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 28 de diciembre de 2020.

Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga
CLAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Teléfono : 959288451
E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes Reneé Palacios de Briceño con DNI Nº 02845588, Doctora en Ciencias administrativas, Nº ANR: A 1629092, de profesión Licenciada en administración, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario: Clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad					X
2.Objetividad					X
3.Actualidad					X
4.Organización					X
5.Suficiencia					X
6.Intencionalidad					X
7.Consistencia					X
8.Coherencia					X
9.Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes Diciembre del Dos mil veinte.

Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño
Dra. en Ciencias Administrativas
CLAD Nº 03169

Dra. : Mercedes Reneé Palacios de Briceño
DNI : 02845588
Especialidad : Licenciada en Administración
Email : mechedeb@yahoo.es

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97	
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	

6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					98	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					98	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					97	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					98	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 21 de Diciembre de 2020.

Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño
Dra. en Ciencias Administrativas
CLAD Nº 05103

Dra.: Mercedes R. Palacios de Briceño
DNI: 02845588
Teléfono: 968060260
E-mail: mechedeb@yahoo.es

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI Nº 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas, Nº ANR: A 202520, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en Universidad César Vallejo.

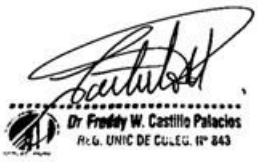
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario: Clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				X	
2.Objetividad				X	
3.Actualidad				X	
4.Organización				X	
5.Suficiencia				X	
6.Intencionalidad				X	
7.Consistencia				X	
8.Coherencia				X	
9.Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes diciembre del Dos mil veinte.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Ciencias Administrativas
E-mail : fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																80					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																80					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 26 de diciembre de 2020.

Dr Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr.: Freddy William Castillo Palacios
DNI: 02842237
Teléfono: 969584019
E-mail: fwcastillop@ucvirtual.edu.pe

Anexo 8: Validación de confiabilidad

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	**Yolanda Victoria Angulo Valdez**
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	**Clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020**
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	**ADMINISTRACIÓN**
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	**Cuestionario para evaluar el Clima laboral**
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	***KR-20 kuder Richardson ( )***
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	**28/12/2020**
1.7. MUESTRA APLICADA	**15**

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	**0.870**

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO *(Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)*

Ítems evaluados: 23

Ítems eliminados: 0

La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.870, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la confiabilidad del instrumento para evaluar el Clima Laboral.

Estudiante: Yolanda V. Angulo Valdez
DNI : 04413641

LEMIN ABANTO CERNA
LIC EN ESTADISTICA
COESPE 506

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	**Yolanda Victoria Angulo Valdez**
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	**Clima laboral y resiliencia en trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020**
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	**ADMINISTRACIÓN**
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	**Cuestionario para evaluar la Resiliencia**
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	***KR-20 kuder Richardson ( )***
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	**28/12/2020**
1.7. MUESTRA APLICADA	**15**

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	**0.964**

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO *(Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)*

Ítems evaluados: 22

Ítems eliminados: 0

La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.964, cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza la confiabilidad del instrumento para evaluar la resiliencia.

Estudiante: Yolanda V. Angulo Valdez
DNI : 04413641

LEMÓN ABANTO CEPEDA
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE 506

Anexo 9: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

Figura 2

Solicitud para realizar la investigación

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

Piura, 18 de diciembre del 2020

C.N. 175 - 2020-FCE-UCV

Señora:
M.C. Flor de María Curi Tito
Gerente Regional
Gerente Regional de Salud de Moquegua
Moquegua

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo en nombre de la Universidad César Vallejo solicitarle el permiso para que la estudiante identificada con ID 7002557795 ***Angulo Valdez Yolanda Victoria****, Facultad de Ciencias Empresariales, actualmente cursando el Taller de Elaboración de Tesis de la carrera profesional de* ***ADMINISTRACIÓN****, puedan acceder a la información necesaria para la elaboración del Proyecto denominado: "****Clima laboral y Resiliencia en Trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020'****"*

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de su institución.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,

Dra. Nelida Rodríguez de Peña
Escuela de Administración
Facultad de Ciencias Empresariales

Fuente: C.N. 175-2020-FCE-UCV

Figura 3

Carta de autorización para realizar la investigación

MOQUEGUA

Nº Doc.

Nº Exp.

GERENCIA REGIONAL DE SALUD

"Año de la Universalización de la Salud"

Moquegua, 22 de diciembre del 2020

CARTA Nº 143 - 2020 GRM-GERESA/GR-SGGDRH-CEDRH

SEÑORA:
YOLANDA VICTORIA ANGULO VALDEZ
Calle Libertad 620

Ciudad

Asunto: Autorización para Aplicación de recolección de datos para trabajo de investigación

Referencia: Solicitud con N° de registro 1805-20

Es grato dirigirme a Ud., para expresarle un cordial saludo y en atención a vuestra solicitud realizada mediante documento de la referencia, comunicarle que a pesar de no haber señalado específicamente el ámbito de estudio ya que la GERESA Moquegua está compuesta por 03 Unidades Ejecutoras cada una con su Sede Administrativa, debo indicarle lo siguiente: para el ingreso a los establecimientos de salud así como a las Sedes Administrativas deberá respetar las normas de convivencia social por el COVID-19, aplicar su instrumento en horario diferente a vuestra jornada laboral (la aplicación no es parte del trabajo en la entidad) coordinará para ello con cada jefatura la hora más apropiada para la aplicación sin interrumpir las actividades diarias de los servidores, y respetar la decisión de estos en el apoyo o no de responder el cuestionario.

Con las indicaciones señaladas comunico la Autorización para la aplicación del cuestionario que servirá para la recolección de información para la elaboración del Proyecto "CLIMA LABORAL Y RESILIENCIA EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA 2020".

Asimismo solicito alcance copia de los resultados obtenidos debidamente validados e interpretados.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

GOBIERNO REGIONAL MOQUEGUA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA
M.C.FLOR DE MARIA CURI TITO
CMP. 27561
GERENTE REGIONAL

Gerencia Regional de Salud Moquegua - Telefax N° 053462196
SUB GERENCIA DE GESTION Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS
Av. Bolivar s/n e-mail: saludmoquegua@regionsaludmoquegua.gob.pe
www.regionsaludmoquegua.gob.pe

Fuente: Carta N° 143-2020 GRM-GERESA/GR-SGGDRH-CEDRH

Anexo 10: Niveles por variable

Tabla 13

Nivel de clima laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020

Variable y dimensiones	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Clima laboral	4	2,7%	18	12,3%	68	46,6%	56	38,4%	0	0,0%
Realización personal	17	11,6%	47	32,2%	47	32,2%	34	23,3%	1	0,7%
Involucramiento laboral	0	0,0%	3	2,1%	24	16,4%	95	65,1%	24	16,4%
Supervisión	3	2,1%	11	7,5%	53	36,3%	69	47,3%	10	6,8%
Comunicación	15	10,3%	42	28,8%	66	45,2%	19	13,0%	4	2,7%
Condiciones laborales	5	3,4%	26	17,8%	66	45,2%	49	33,6%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a los resultados, el clima laboral en al Gerencia Regional de Salud de Moquegua, es poco favorable; sólo el 38.4% lo califica de manera favorable al indicar que es bueno, mientras que el resto, lo considera regular o deficiente; dicho nivel se explica por las pocas posibilidades de realización personal que tiene el personal, por la falta de comunicación y por las condiciones laborales poco favorables; solo son calificadas como buenas o muy buenas por el 24%, 15.7% y 33.6%, respectivamente.

Interpretación:

El clima laboral es fundamental para lograr que los trabajadores se desenvuelvan de la mejor forma posible y alcancen altos niveles de productividad; el clima laboral poco favorable, puede generar dificultades en los trabajadores los que pueden desarrollar sentimientos negativos hacia al trabajo y poca identificación con la organización. El estudio deja en evidencia que gran parte de los trabajadores sienten que no hay posibilidades de alcanzar la realización personal dentro de la organización, aunque si evidencian encontrarse involucrados con el trabajo y una opinión relativamente favorable en cuanto a la supervisión; el clima poco favorable también se puede explicar por las dificultades que encuentran en la comunicación, situación que se agrava por las condiciones laborales poco adecuadas.

Tabla 14

Nivel de resiliencia en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua 2020

	Muy baja		Baja		Media		Alta		Muy alta	
Variable y dimensiones	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Resiliencia	0	0,0%	4	2,7%	6	4,1%	103	70,5%	33	22,6%
Confianza en sí mismo	4	2,7%	1	0,7%	10	6,8%	92	63,0%	39	26,7%
Ecuanimidad	0	0,0%	6	4,1%	32	21,9%	94	64,4%	14	9,6%
Perseverancia	0	0,0%	3	2,1%	20	13,7%	92	63,0%	31	21,2%
Satisfacción personal	0	0,0%	5	3,4%	23	15,8%	83	56,8%	35	24,0%
El sentirse bien solo	5	3,4%	4	2,7%	24	16,4%	91	62,3%	22	15,1%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

En relación a la resiliencia, el estudio deja en evidencia que ésta es bastante favorable; el 93.1% evidencia niveles altos o muy altos. Estos niveles se reflejan en cada una de sus dimensiones, según se deduce de las respuestas del 89.7%, 74%, 84.2%, 80.8% y 77.4%, que califican a la confianza en sí mismo, a la ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal y sentirse bien solo, en un nivel alto o muy alto. Cabe señalar que, si bien la calificación de cada aspecto es favorable, sin embargo, se debe señalar que hay una cifra importante, 26% y 22.6%, que evidencian un nivel regular o deficiente en lo relacionado a la ecuanimidad y el sentirse bien solo.

Interpretación:

La resiliencia en el trabajo es una herramienta que permite a los trabajadores superar situaciones adversas, convirtiéndolas en oportunidades de mejora; en la Gerencia Regional de Salud de Moquegua, se observa niveles de resiliencia bastante favorables, aunque hay algunos trabajadores que evidencian ciertas dificultades, que son aquellos que evidencian un nivel regular o deficiente en este aspecto. Los trabajadores en general, muestran bastante confianza en sí mismos, así como ecuanimidad y perseverancia, lo que genera que la mayoría se encuentra satisfecho; también se evidencia que gran parte de los investigados evidencian niveles altos en la dimensión sentirse solo, lo que indica que son calmados, evidencian comodidad trabajando solos y tienen sentimientos de paz. Es importante señalar que hay una cifra importante que evidencia problemas de ecuanimidad, perseverancia, no sienten satisfacción personal y tampoco el sentirse bien solo.