



Universidad **César Vallejo**

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la
Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Veliz Llerena, Martina Zoila (orcid.org/0000-0001-8374-2402)

ASESORES:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

Dr. Chávez Mayta, Robert Willie (orcid.org/0000-0002-6397-0325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A ustedes queridos hijos, quienes representan lo mejor que Dios me dio en la vida y me brindaron su apoyo y comprensión para el cumplimiento de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Gracias a nuestro creador, por darme salud, ser mi guía y soporte en cada momento de mi vida; por darme el don de la perseverancia, resiliencia y permitirme obtener mayor conocimiento. A mis docentes de la Universidad César Vallejo, quienes con empatía me ayudaron y apoyaron en cada momento que requería de ellos.

Índice de contenidos

	pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

Índice de tablas

	pág.
Tabla 1 Validez de expertos	24
Tabla 2 Análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach	24
Tabla 3 Análisis de confiabilidad "Clima laboral"	25
Tabla 4 Análisis de confiabilidad "Desempeño de los colaboradores"	25
Tabla 5 Variable clima laboral	27
Tabla 6 Dimensión adaptación	28
Tabla 7 Dimensión satisfacer las necesidades	29
Tabla 8 Dimensión equilibrio emocional	30
Tabla 9 Variable desempeño de los colaboradores	31
Tabla 10 Dimensión conocimiento	32
Tabla 11 Dimensión habilidades	33
Tabla 12 Dimensión motivación	34
Tabla 13 Prueba de normalidad	35
Tabla 14 Rango del coeficiente de correlación	36
Tabla 15 Correlación de clima laboral y desempeño de colaboradores	37
Tabla 16 correlación entre la dimensión adaptación y la variable 2	38
Tabla 17 Correlación dimensión satisfacer las necesidades y variable 2	39
Tabla 18 Correlación diemnsión equilibrio emocional y la variable 2	40

RESUMEN

Dicha investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023. En este trabajo se utilizó la metodología de tipo básica, un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. La población fue censal de 22 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, los cuestionarios. De los resultados descriptivos, se obtuvo que el 14% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo con el clima laboral, el 23% está en desacuerdo, el 32% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32% está de acuerdo y ninguno de los colaboradores está totalmente de acuerdo con el clima laboral. Respecto al resultado inferencial se obtuvo un valor de Spearman de 0.918 con un valor de $p= 0.00$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0.05 se procede a rechazar la H_0 , con lo cual, se concluye que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño de los colaboradores, adaptación, satisfacción de las necesidades, equilibrio emocional.

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the relationship between the work environment and the performance of the collaborators of the Beneficence de Camaná, Arequipa 2023. The basic type methodology was used, a nonexperimental design, with a quantitative approach and correlational scope. The population was census of 22 collaborators. The data collection technique was the survey and the instrument, the questionnaires. From the descriptive results, it was obtained that 14% of the collaborators totally disagree with the work environment, 23% disagree, 32% neither agree nor disagree, 32% agree and none of employees fully agree with the work environment. Regarding the inferential result, a Spearman value of 0.918 was obtained with a value of $p= 0.00$; therefore, since the value of p is less than 0.05, we proceed to reject the H_0 , with which it is concluded that there is a very strong positive relationship between the variables.

Keywords: Work environment, employee performance, adaptation, satisfaction of needs, motional balance.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto histórico, las instituciones públicas y privadas afrontan situaciones adversas con referencia al desempeño de sus colaboradores, en donde la mayoría de los trabajadores se tienen que desenvolver dentro de un clima laboral nada saludable. La mayoría de ejecutivos y administradores de las entidades tiene como objetivo primordial de su institución, el obtener grandes ingresos económicos a costa de cualquier precio, descuidando el contexto socioemocional de sus colaboradores. Dicho descuido causa una serie de problemas manifestado en su bajo rendimiento, desinterés por desarrollar sus actividades, carente adaptación, desmotivación para el trabajo, entre otros.

A través de los tiempos, ha ido aumentando el interés en el hombre y sus relaciones sociales, todo ello a raíz del desempeño de los trabajadores en sus organizaciones. Así, Elton Mayo desarrolla una Escuela dentro de la Administración siendo la Humanística, que parte de la necesidad de mejorar y corregir la deshumanización que se da en el trabajo, dadas por ciertas actividades rigurosas sin ninguna preocupación por el bienestar o necesidades de la persona, tanto físicas, mentales o sociales. Las propuestas mencionadas fueron dadas por las Teorías Científica y Clásica (Hernández & Rodríguez, 1994). También se le debe distinguir las formulaciones brindadas por Robert Owen, quien es tratado como el moderno padre de la administración de personal por muchos investigadores, así como un gran innovador del management (Ganga et al., 2014).

Ahora bien, un clima laboral negativo puede perjudicar más que la disminución del desempeño de los colaboradores, traer más problemas significativos, provocando rebeldía colectiva y falta de identidad con su trabajo, por lo que es importante evaluar y tratar los puntos del clima laboral que estén dañando el mismo, ya que, de lo contrario, se esparcirá a otras áreas y colaboradores, afectando las actividades y por ende los resultados de la organización.

Existen varias causas de un mal clima laboral, como la mala relación entre compañeros, que es uno de los principales motivos de un mal clima laboral, otro factor que genera grandes malestares es la mala remuneración, que esté por debajo de los estándares o exigencias del mercado, genera descontento en los

trabajadores, así como el poco reconocimiento que sea reflejado en la planilla, las capacitaciones u otros, esto conlleva a una actitud pesimista, al desenfoco de logro de objetivos, a tener fricción con sus compañeros y un mal desenvolvimiento frente a los clientes o usuarios. Otros factores que pueden dañar el clima laboral es el estrés, que por grandes cargas laborales se produce, también situaciones personales como enfermedad.

En la actualidad, un mal clima laboral va a afectar al desempeño de los colaboradores y a su motivación para el logro de objetivos y metas, como lo menciona Rosana Vargas, docente destacada universitaria, sostiene que el clima laboral está afectando específicamente y rápidamente a la motivación de los colaboradores y a su rendimiento, de igual manera impacta a la responsabilidad de los trabajadores con la institución y la forma en que responde ante ella (Conexión ESAN, 2019).

Sobre los resultados de un mal clima laboral se tienen, la alta rotación, ya que los colaboradores irán en busca de mejores condiciones, la impuntualidad, ya que genera desmotivación y poco compromiso con la organización, el incumplimiento de objetivos y metas, ya que el desempeño no será el óptimo. Y actitudes negativas, que provocarán y afectarán aún más el clima laboral.

Definitivamente el clima laboral ha tomado una fuerte participación en las organizaciones, de acuerdo a los expertos es un componente muy básico y crítico para el logro de los procesos de las empresas o instituciones, y que involucra directamente a las personas o capital humano. El clima laboral se define en base a lo percibido por la percepción de cada colaborador, que permite que éste se sienta parte de una organización, que disfrute y valore su trabajo y que contribuya de manera positiva a este clima, viéndose reflejado en su desempeño.

Internacionalmente, se aprecia según evidencias de estudios realizados al respecto, un sin número de dificultades y falencias las que se ven reflejadas en la carente motivación, descuido por el cumplimiento de sus funciones, apatía en el trabajo, conflictos permanentes en empresas internacionales, todo ello producto de la carencia del uso de políticas de atención a sus colaboradores, sin considerar el uso de estrategias de incentivos en beneficio de sus empleados; así mismo se

manifiesta ausencia de mecanismos comunicativos y falta de empatía colaboradores y administradores, que no saben tratar con eficiencia a sus trabajadores. cuyo resultado es bajo desempeño de los colaboradores, producto del mal clima laboral (Bustamante, 2022).

Con referencia a lo que indica la con (OMS), manifiesta que un mal clima laboral afecta psicológica y físicamente a los colaboradores ocasionándoles ansiedad, estrés y depresión, además de otras enfermedades; así mismo, las consecuencias que tienen los colaboradores por un mal clima, repercutirán en su desempeño y por ende en las metas trazadas por la organización. La comunicación es básica para poder conocer cómo se encuentra el entorno, hacer una evaluación y tomar medidas oportunas.

En un estudio realizado, a nivel de Latinoamérica, a los jóvenes en México, se identificó que, un 54% perciben un mal clima laboral, esto por el favoritismo a ciertas personas, la falta de desarrollo profesional y la poca valoración. El 26% se siente insatisfecho, un 24% se siente cómodo con su ambiente, un 15% se siente presionado, un 13% se siente orgulloso, el 12% percibe el reconocimiento y el 10% no se siente respetado, así mismo, el 54% de los trabajadores jóvenes indican que en su organización no se siente un buen clima laboral, y el 46% está satisfecho con éste.

A nivel nacional, en Perú de acuerdo a una investigación respecto al clima laboral se conoció que, el 55% de colaboradores del Perú, manifiestan temor por actuar erróneamente en el ámbito laboral. De acuerdo a la Consultora Dench, indica que el mal clima laboral genera esa vergüenza o miedo en su ambiente de trabajo, debido mayormente a la actitud de sus jefes quienes pueden ser autoritarios o castigadores. Se aprecia en la mayoría de estudios realizados a nivel nacional la preocupación por establecer como el clima laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores en diferentes empresas nacionales. Dichos estudios demuestran como diversos factores influyen negativamente en el desempeño de los colaboradores, los cuales en su gran mayoría actúan con poca responsabilidad y otros con gran indiferencia ante el cumplimiento de sus funciones laborales, producto de la falta de interés de los empleadores quienes no toman en cuenta las inquietudes y necesidades de los colaboradores (Díaz, 2019).

Por ello, un clima laboral propicio y positivo crea un ambiente seguro psicológicamente, que propicia que el profesional sienta la confianza necesaria en realizar su trabajo, se sentirá respaldado y será más productivo, lo que hará que la empresa también gane. Los líderes de la organización deben ser los primeros en demostrar con el ejemplo actitudes positivas, fomentar ambientes de confianza y aprendizaje, de superación y escucha, deben ser ellos quienes den las herramientas para el desenvolvimiento y por el contrario evitar las típicas frases de amenazas y desmotivación.

A nivel de la región Arequipa, Arias (2019) en su estudio realizado sobre clima laboral en 8 Empresas arequipeñas, llegó a la conclusión que, a los colaboradores se les exige un buen desempeño laboral, de calidad y perfeccionamiento, sin embargo, no se les da las herramientas, ni motivación para lograrlo, además los colaboradores buscan el apoyo en sus compañeros para reemplazar la falta de soporte que deberían brindarles la organización y si bien cuentan con autonomía para realizar sus labores, no sienten que sus ideas o planteamientos sean tomados en cuenta como alternativas de solución más trascendentes. Está demostrado según los estudios realizados por psicopedagogos como Watson, los seres humanos actuamos bajo estímulos; según sea el mismo, se obtendrá una respuesta positiva o negativa.

De esto se desprende que los colaboradores que no son atendidos en sus necesidades, por un administrador que no actúa con empatía, ni menos sabe anteponerse a las circunstancias de conflicto, esto quiere decir actuar antes que sucedan los problemas, lamentablemente cosechara discusiones, discrepancias, turbulencia y descontento por parte de sus empleados. También se puede manifestar que buscar en equilibrio en las empresas el vital, así se evitan actitudes de descontento y de obligación, más no se evidencia un espíritu de responsabilidad. Finalmente se demuestra una vez más que el clima laboral si determina lo positivo o negativo del desempeño de los colaboradores.

En el contexto local, específicamente la provincia de Camaná, las Sociedad de Beneficencia, cuya función principal es el brindar servicios de ayuda y seguridad a niños, niñas, mujeres, adolescente, personas adultas mayores y con discapacidad que se encuentren dentro del ámbito local y además están en situación de riesgo,

abandono o vulnerabilidad, presenta un mal clima laboral, lo cual se refleja en la dirección integral en cada entidad, en las funciones y sus cualidades, toma de decisiones, creando una mala imagen exterior, ya que las motivaciones y el desempeño de los colaboradores disminuyen considerablemente.

Posteriormente, se detalla la realidad problemática en una entidad de bien social, Beneficencia de Camaná, que es nuestra unidad de análisis, ubicada en Camaná, región Arequipa. Esta es una entidad de apoyo social, la cual no es ajena, a situaciones preocupantes respecto al clima laboral y el desempeño de sus trabajadores, y su problemática a todo nivel descrita anteriormente. El espacio en el que desarrollan sus actividades los colaboradores de esta entidad son las siguientes: malas relaciones con los compañeros y jefes, escasa y nula posibilidades de promoción, personas inseguras, malas condiciones laborales, ausentismo al centro de trabajo, falta de compromiso con la entidad, no se respeta el horario laboral, el estilo de comunicación no es el adecuado, las personas de un equipo no confían entre sí, lo cual afectaría las relaciones entre los colaboradores y conjuntamente al rendimiento de los servicios que prestan a la población necesitada.

Para medir el desempeño de los colaboradores se establecen indicativos que posteriormente son medidos, por consiguiente, evaluados; de esta manera se demuestre que los colaboradores son eficientes al realizar las funciones encomendadas, sin embargo, un colaborador que desarrolle su trabajo en un mal clima laboral, tendrá un desempeño deficiente dentro de la Sociedad de Beneficencia de Camaná.

De acuerdo a la problemática presentada se desprende el problema general de la investigación: ¿Cómo se relaciona el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023? Asimismo, los problemas específicos son: ¿Cómo es la relación entre la Adaptación y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Camaná, Arequipa 2023?, ¿Cómo es la relación entre la satisfacción de las necesidades y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023?, ¿Cómo es la relación entre el equilibrio emocional y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023?

Esta investigación contó con una justificación teórica ya que el principal propósito es la investigación, la reflexión y el debate académico sobre el tema propuesto (Bernal, 2010). Las variables que están siendo estudiadas tienen su base en teorías sólidas, de esta manera se toman autores que han brindado la conceptualización de ambas variables y que son referenciadas. La variable uno “clima laboral” tiene sus bases en la teoría de Chiavenato (2011) quien la define como personas se van adaptando a la situación en la que se encuentran, ello para poder cubrir sus necesidades, además de estar bien emocionalmente, por lo que denota un proceso de adaptación para la satisfacción de las necesidades y un buen equilibrio emocional y la variable dos “desempeño de los colaboradores” tienen su fundamento en la teoría de Anastasi (2007) que indica que se basa en la conjugación de algunos elementos como son la motivación, los conocimientos y las habilidades.

La presente investigación aportó en lo académico con información y desarrollo de conceptos actualizados de las variables tratadas, de las dimensiones e indicadores correspondientes. Tuvo justificación práctica puesto que promovió la resolución de un problema, brindando una evaluación que permite la toma de decisiones, y recomendaciones que contribuirán a resolver dicho problema (Bernal, 2010). Así mismo, la presente investigación presenta recomendaciones que pueden ser de aporte para entidades de apoyo social, que tengan como fin primordial desarrollar un eficaz clima laboral, por consiguiente, mejorar la labor de sus colaboradores, y aumentar de esta forma, las cualidades de sus servicios a todos sectores vulnerables en la provincia de Camaná y similares.

La justificación metodológica, se da debido a que se utilizó y brindó métodos y técnicas que podrán servir a otros investigadores que presenten problemáticas parecidas (Palella & Martins, 2012). En la investigación se brindaron instrumentos inéditos que poseen un altísimo grado de confiabilidad y la respectiva comprobación, se realiza tomando en consideración el juicio de profesionales expertos en el área, que podrán ser utilizadas para obtener información específica de las variables. Así mismo, los instrumentos serán útiles para otros investigadores que estén investigando las variables y su correlación que existe a través de las variables tratadas.

Finalmente, la justificación social se dio en la importancia que tiene y cuyo informe fue trascendente para la sociedad, ya que promovió mejoras a nivel social, de una beneficencia pública (Salinas & Cárdenas, 2009). Esta investigación propuso motivos para que las sociedades de beneficencia reconozcan la importancia del desarrollo de un buen clima organizacional lo cual contribuirá para que exista un buen desempeño de sus colaboradores y así, todos en conjunto, brinden mejores servicios de apoyo social, que a largo plazo repercutirán de forma positiva a la sociedad misma, puesto que se estaría apoyando a mejorar los servicios que estas entidades brindan a los sectores vulnerables.

Asimismo, esta investigación, se desarrolló en el área de Desarrollo Social, cuya finalidad es propiciar mejoras y desempeños competitivos de sus servidores, para la atención de sus beneficiarios, servicios que brindan las sociedades de beneficencia.

Con referencia al objetivo general del trabajo investigativo fue: determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023, asimismo, los objetivos específicos fueron: determinar la relación entre la adaptación y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Camaná, Arequipa, 2023. Determinar la relación entre la satisfacción de las necesidades y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023. Determinar la relación entre el equilibrio emocional y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023.

La hipótesis general de este estudio fue: el clima laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023, asimismo, las hipótesis específicas fueron: la adaptación se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023. La satisfacción de necesidades se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023. El equilibrio emocional se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023.

En el desarrollo de todo este trabajo de investigación, se apreciaron diferentes dificultades y por menores, las cuales no permitían el avance de la misma. Dichas limitaciones fueron: acceso restringido a algunos libros electrónicos que se encuentran en ciertas plataformas, poca información con bases concretas de la variable desempeño de los trabajadores, poco acceso a la red de internet por mala señal, baja conectividad, lo cual no me permitía avanzar, ya que me encuentro ubicada en un centro poblado.

II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo de investigación se tomó como bases antecedentes internacionales con estudio de las variables del estudio presente. Seguidamente, se expone los aportes de los siguientes profesionales en la investigación:

Ramos et al. (2018) precisaron en su investigación desarrollada en el Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Quinsaloma, donde se analizó el clima organizacional de la institución y la incidencia que tenía en el desempeño de sus colaboradores. El propósito de la investigación fue conocer la postura o situación. Fue un estudio cuantitativo, de tipo correlacional descriptivos, el instrumento utilizado en este estudio, fue una encuesta que se aplicó a sus trabajadores, logrando un resultado e indicaba, clima organizacional incidía directamente con relación al desempeño de los trabajadores del Gobierno Municipal estudiado, así mismo se halló una correlación positiva, determinando así mismo, cómo un funcionario muestra un mejor ejecución de su trabajo, cuando se desempeña dentro un mejor contexto laboral, la prueba de hipótesis se comprobó mediante el indicador Chi cuadrado, de esta manera es positiva la hipótesis intermitente y no fue considerada la hipótesis nula, finalmente se brindó el plan de mejoría, para lograr un mejor desempeño de los funcionarios de la organización.

Flores (2022) en su investigación llevada a cabo en una entidad Bancaria y que tuvo como objetivo indicar las causas y circunstancias que repercuten en el desempeño en sus trabajadores, así mismo, conocer si el clima prevé un correcto y agradable trato a los colaboradores. Para la investigación, se consideró bibliografía y referencias de otras tesis y documentos de organizaciones bancarias, encontrando que la mayoría indicó que al haber un cambio brusco de colaboradores disminuía el clima laboral. Se llegó al siguiente resultado de que el clima de contentamiento y satisfacción, si incidía considerablemente en la rentabilidad de la empresa y en la satisfacción de los colaboradores, por ende, se observando una correlación directa entre variables y demostrando una sólida concordancia entre ellas.

Sumba et al. (2022) en su investigación realizada a las Mipymes en Ecuador, en donde cuyo objetivo era determinar cómo su Clima organizacional

tiene incidencia sobre el desempeño de sus trabajadores, la investigación fue publicada como artículo científico en la Revista Científica Dominio de las Ciencias. La investigación fue cualitativa, con el método inductivo – deductivo, se utilizó la técnica ficha bibliográfica donde se establecieron fuentes secundarias entre ellas, Google académico, Scielo, Redalyc, entre otros. Finalmente se determinó que el clima laboral es básico para el desarrollo de las MiPymes, considerando una correlación positiva y estadísticamente significativa entre sus variables, las cuales deben considerar realizar evaluaciones de desempeño, el liderazgo, un buen proceso comunicativo entre todos los integrantes de dicha institución, la participación de los colaboradores, las relaciones interpersonales, entre otros.

Moreno (2018) precisaron en su investigación realizada en Medellín Colombia a la casa Superior Tecnológica del Choco Diego Luis Córdova, en se establece como finalidad era establecer cuál es el alcance de incidencia entre las relaciones interpersonales y el clima laboral de la institución superior mencionada. La metodología fue de tipo cualitativa y cuantitativa, de corte transversal. La muestra considerada era comprendida entre 62 individuos a los cuales fueron evaluados, obteniendo como resultado que de las ocho dimensiones: cultura organizacional, conocimiento, motivación, toma de decisiones, comunicación, relaciones interpersonales, apoyo y recurso físico, la dimensión comunicación es la que tenía mayor influencia, finalmente se logró determinar que existía una correlación positiva entre las relaciones interpersonales, las que sí incidían en el clima laboral, así se buscó el aumentar el desempeño de sus trabajadores y su rendimiento profesional.

Meza (2021) en su investigación realizada en la Empresa Mendotel S.A. donde, cuyo propósito, era conocer cómo era el influjo de su Clima laboral en el desenvolvimiento de los trabajadores de la entidad en mención. Dicho estudio fue desarrollado en Guayaquil, Ecuador, así mismo, con los resultados se propuso un programa de mejora. La investigación fue cuantitativa, con un método deductivo, y de nivel correlacional. Tuvo una muestra de 62 colaboradores. Aquí se les pudo tomar una encuesta. Finalmente, el resultado logrado, fue que el clima laboral no era adecuado, percibiéndose un clima bajo como lo demostraron los resultados con puntuaciones inferiores, un punto específico con mala calificación fue en el

reconocimiento de los colaboradores cuando realizaban un mejor trabajo, que no se contaba con un trabajo organizado y falta de progreso de la organización. Por otro lado, el desempeño obtuvo una regular calificación, hallando inconvenientes con el apoyo por parte de la empresa, también se reflejó la ausencia de cooperación, concluyendo que sí se halló una conexión y correlación considerable entre clima laboral sobre su desempeño de los trabajadores.

Así mismo, igual forma se consideraron los antecedentes nacionales, con similitud a dicho estudio, se tomó como referencia a la literatura concernientes a los artículos científicos y tesis de posgrado.

Rodríguez (2022) realizó su investigación en una Financiera de ahorro y crédito en Lima, el objetivo de la investigación fue, encontrar el nivel de correlación que puede existir entre clima laboral y el desempeño de los trabajadores de dicha cooperativa. Para el levantamiento de información se aplicó un cuestionario cuyos instrumentos fueron, la escala de opiniones CL-SPC, de la P.H.D, Sonia Palma Carrillo, el cuestionario de clima organizacional fue conformada por 50 preguntas y del desempeño laboral estuvo compuesta por 20 preguntas, ambas fueron validadas por un jurado de tres expertos, en la conclusión, finalmente de encontró la correlación de las dos variables.

Montoya et al. (2020) en su Investigación realizada en el contexto de la Entidad Sedalib S.A situada en Trujillo, tuvo como objetivo establecer cómo es que su clima laboral incidía con referencia al desenvolvimiento de sus colaboradores, fue aplicada en el 2020. El estudio consideró un diseño no experimental, su nivel es correlacional. En cuanto a la muestra, que se planificó considerar, fue de 24 colaboradores que fueron estudiados mediante un cuestionario que comprendía el número de 32 preguntas. Finalmente se determinó como conclusión, que sí hay una muy fuerte correlación con referencia a las variables, obteniéndose un índice correlacional de 0.692. Así se recomendó a la empresa mayor motivación a los colaboradores de parte de los jefes inmediatos, mejorar las oportunidades como ascensos, mejores capacitaciones e inducción a la empresa, también mejorar el compañerismo a través de reuniones de camaradería, entre otros.

Tamayo y Romero (2018), desarrollaron su Investigación aplicada en la Superintendencia del Mercado de Valores, realizada en un lapso considerado desde un tiempo comprendido entre enero y agosto del 2018, cuyo objetivo principal, fue establecer cuál es la relación a través del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en dicha entidad. Dicha investigación considero el tipo no experimental. Se tuvo como referente una muestra de 109 trabajadores y se les aplicó un cuestionario conformado por 22 interrogantes que fueron propuestas por los investigadores y validar a través de juicio de expertos, además, fue aplicado el indicador de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Con relación a los resultados, estos fueron tabulados en SPSS. Finalmente se determinó que efectivamente el clima laboral se correlaciona en forma positiva y relevante con el desempeño entre sus trabajadores de Entidad, Superintendencia del Mercado de Valores.

Cuadrado y Rivera (2021) realizó su investigación en la Unidad Minera San Cristóbal-AESA, cuyo objetivo fue el de conocer cómo su clima organizacional influenciaba en el desempeño de sus trabajadores en las áreas de perforación y voladura. La investigación fue descriptiva cuyo nivel fue correlacional, transversal, considerando el diseño no experimental. Con referencia a la muestra fue constituida por 30 colaboradores de las áreas de voladura y perforación a quienes se los estudió a través de la recolección de información aplicando el instrumento de escala WES y ranking de desempeño laboral. Finalmente, los resultados que se obtuvieron pudieron concluir que el clima laboral sí incidía notablemente en cuanto al rendimiento de sus colaboradores de las áreas de voladura y perforación de forma significativa. Para dicha investigación se aplicó la correlación r de Pearson, obteniendo ($r= 0,884$), con una significancia de $p= 0.000$, obteniendo así una y correlación positiva y buena.

Aranda y Zaquinahua (2018) en su Investigación desarrollada en el hotel Las Vegas en Jaén, cuyo principal objetivo y propósito, es determinar la correlación sobre clima laboral y desempeño de los colaboradores. El estudio investigativo fue cualitativa, transversal, su nivel fue descriptivo; además es correlacional. El diseño determinado fue no experimental. En cuanto a la población considerada fue de los 18 colaboradores de la entidad, por lo que se aplicó una muestra censal, tomando

al total de trabajadores. El instrumento utilizado en la investigación, fue el cuestionario, de estilo Likert. Finalmente, los resultados logrados, que el clima laboral tiene una relación marcada, muy significativa y positiva, cuyo coeficiente de correlación es $r = 0.899$ También se brindó una alternativa de solución para lograr una mejora en el clima organizacional mediante un plan de capacitación y de esa forma lograr optimizar el desempeño de los trabajadores del hotel.

En este trabajo de investigación se considera al clima laboral como la variable número uno, y de acuerdo a las bases teóricas y para su comprensión y su desarrollo, dimensiones e indicadores, se toma los siguientes autores: de acuerdo al trabajo teórico de Francis Cornell el clima laboral es la serie de apreciaciones que tienen los trabajadores de acuerdo a las tareas y como los demás integrantes se involucran, de esta manera se conocen las características de clima de la organización (Moreira 2018). Para Atiquipa y Jaimes (2017) indican que el clima laboral va a afectar al desempeño, sea este positivo o negativo, por lo que la comunicación debe ser abierta, no debe ser defensiva, sino que transmita con amabilidad lo que se quiere dar a conocer.

A lo largo de los años, varios autores han ido definiendo el "Clima Laboral", así tenemos a Chiavenato (2011) quien menciona con relación al clima laboral que está basado en una buena adaptación de los colaboradores, a un determinado grupo, el cómo se sienten en el lugar o ambiente donde se desarrollan y la autorrealización que logran, así mismo, las necesidades que son cubiertas ya sean fisiológicas, de realización, de seguridad, etc. Mientras que para la OMS el clima organizacional es lo que el colaborador percibe en el aspecto emocional en un determinado ambiente, este varía de acuerdo a cada integrante o colaborador y se presentan factores endógenos y factores exógenos.

Para García (2009) el clima laboral se considera como un ítem muy trascendental en las instituciones en cualquier rubro, ya sean grandes, medianas o pequeñas empresas, el clima laboral predispone a conocer la impresión que tienen sus colaboradores sobre su contexto laboral, así mismo permite conocer aspectos como su satisfacción laboral y su desempeño, sabiendo que estos aspectos repercuten en la productividad.

Para medir el clima organizacional se puede utilizar o aplicar encuestas hacia el personal, los resultados son procesados y evaluados, mostrando estos aportes necesarios para el crecimiento de la institución y el de los trabajadores, así como de su bienestar.

De acuerdo a Forehand y Gilmer (1994) el clima organizacional son todas las características estables que identifican a una empresa, así mismo, lo describen como los elementos que hacen única a una empresa, por lo tanto, las distinguen de otras, y van a influir en los colaboradores. En la teoría dada por Forehand y Gilmer consideran variables estructurales, las cuales son cinco, se tiene la complejidad de los sistemas, el tamaño de la organización, el liderazgo, la estructura empresarial y hacia donde apuntan las metas.

Halpin y Crofts (1962) indican que, el clima organizacional es la opinión o concepción de los colaboradores frente a la organización, consideran que el “espíritu” es un elemento significativo y sentido por los trabajadores, aquí se valora las necesidades y si estos son satisfechos o no. Para Litwin y Stringer (1968), el clima organizacional está formado por percepciones, son ideas subjetivas de los trabajadores, donde resaltan las creencias, los valores, motivaciones de los colaboradores, comportamientos, entre otros.

Los autores indican que para las organizaciones es fundamental tener un clima laboral agradable y óptimo, esto se aprecia considerablemente en la seguridad, la estabilidad de la entidad y la adhesión del equipo. También el clima organizacional, manifiesta específicamente una conexión con relación al liderazgo, todas las estrategias que se apliquen las valorarán los trabajadores y ayudará al crecimiento de dicha institución.

Con referencia a este trabajo de Investigación, se tomó en consideración la acepción dado por Chiavenato (2011) donde menciona al capital humano como el centro que se adapta, que necesita satisfacer sus necesidades y que necesita un equilibrio emocional, todo ello se logrará o no dentro del clima laboral, siendo que ellos necesitan su autorrealización y la pertenencia a un grupo.

Hernández (2011), conceptualiza a la adaptación como la acción de ser flexible ya sea una persona o una entidad pueda acomodarse a una nueva situación

o suceso. La importancia de la adaptación se presenta en que sí el capital humano no está inmerso con sus acciones, con el logro de sus proyectos y las metas organizacionales, será más probable que renuncie o genere desmotivación, sabiendo que ésta es contagiosa.

Dentro de esta primera dimensión, “adaptación”, se tiene al indicador uno, “Acción”, que de acuerdo a Hernández (2011) indica optar por una participación activa, desarrollar algo o trabajar para la consecución de esa actividad. Las acciones pueden traer resultados positivos o negativos, ello dependerá del escenario y el ambiente que lo rodea. Para el indicador dos “Efecto”, Hernández (2011) indica que el efecto es la conclusión de una serie de actos, son las consecuencias o resultados. Para el indicador tres “Flexible”, Hernández (2011) indica que es cuando alguien o algo tiene la capacidad para doblarse o adecuarse a las nuevas exigencias o necesidades, que no es rígido y puede adaptarse. En el ámbito organizacional la flexibilidad es la habilidad de una organización para responder eficientemente a las modificaciones o cambios de su entorno.

Sobre el Indicador cuatro “Ajuste”, Hernández (2011) indica que el ajuste permite mejorar algo que ha sido identificado y lograr mejorar los resultados, y lo conceptualiza como la acción de acomodarse o lograr que no se muestren diferencias entre dos o más acciones.

Chiavenato, considera la dimensión dos “Satisfacer las necesidades”, así para Hernández (2011) la satisfacción de las necesidades nace de las inquietudes manifestadas por los usuarios quienes desean obtener un servicio o producto de calidad. El satisfacer las necesidades, se logra cuando se cumple con las expectativas que se tiene sobre un producto y es dada por la percepción del cliente.

Dentro la presente dimensión dos, se encuentra el indicador uno denominado “comportamiento”, que de acuerdo a Hernández (2011) el comportamiento es la manera en que un individuo se desenvuelve, es toda forma de actuar que puede presentar un individuo u organización frente a actos que se le presentan. Para el indicador dos “Clientes”, Hernández (2011) menciona que son los individuos que toman y se benefician por el producto o servicio brindado por una

organización. Así mismo son los clientes quienes compran un producto o servicio para cubrir sus necesidades y obtener los beneficios de éste.

Sobre el indicador tres “Estrategia”, Hernández (2011) menciona que: una estrategia es el paso dentro de un plan para lograr lo ideado, es el proceso que se ha elegido para alcanzar objetivos o metas ideadas a futuro. Las estrategias son instrumentos muy vitales, cuyo objetivo es el logro de metas dentro de la empresa, y que si son usadas de forma correcta serán una ventaja de crecimiento.

Sobre el indicador cuatro, “Objetivo”, Hernández (2011) indica que son los fines a lo que se direcciona una operación, es la sumatoria del logro de objetivos. Los objetivos ayudan a cumplir un fin, a través de trazar estrategias y metas para el logro del éxito.

El indicador cinco “servicios”. Según Hernández (2011) con relación a lo que es servicio, considera que es lo que el mercado brinda u ofrece a los clientes y que tiene por fin la satisfacción de necesidades. Hoy en día los servicios deben ser detallados y especificados de forma clara para que de esta manera los clientes puedan quedar satisfechos.

Chiavenato, considera la dimensión tres al “Equilibrio Emocional”, que según Hernández (2011) indica que es la forma adecuada de comportarse o de asumir acciones o actos del entorno, es controlar de forma correcta las emociones, así actuar o reaccionar adecuadamente.

El indicador uno de esta dimensión es “Ambiente”, para Hernández (2011), es el espacio o lugar donde se realiza un suceso, viene a ser el entorno donde se encuentra uno o más personas. El indicador dos, “Emociones”, para Hernández (2011) las emociones son el conjunto de respuestas propias de las personas a nivel cognitivo y conductuales, estas se pueden expresar de diferentes formas, y en el ámbito organizacional se deben brindar mediante la atención y el servicio, ya que será percibido por el cliente final. Y el indicador tres, “Actitud”, Hernández (2011) conceptualiza la actitud como el proceso que lleva a un comportamiento específico, es la forma en que nos comportamos, la predisposición hacia las cosas o acciones, puede ser de forma positiva o negativa.

En cuanto a las bases teóricas, en esta investigación, con referencia a la variable dos “Desempeño de los colaboradores”, según Anastasi (2007) el desempeño comprende varias dimensiones, entre ellos la motivación, las habilidades y conocimientos.

Para Hernández (2013) el desempeño está ligado e influenciado en gran medida por lo que espera el trabajador de su puesto y funciones, así mismo de cómo actúa frente a obtener las metas y objetivos de la organización, como las propias; así mismo se relaciona con los conocimientos, las habilidades y motivaciones que el individuo brinda en la realización de sus funciones, todo ello a favor de la organización. De igual manera, Ghiselli (2014) también indica que el desempeño está determinado en gran medida por las habilidades de los colaboradores, por la motivación de ellos y sus rasgos personales, así como por la aceptación de sus funciones.

Para el adecuado desempeño la organización debe brindar los espacios adecuados para que el recurso humano pueda poner su conocimiento y habilidades a disposición de la empresa, y pueda impulsar su labor, así como su autorrealización.

Chiavenato (2007) indica que el conocimiento es importante y fundamental en el capital intelectual, además que este capital no se deprecia, sino que por el contrario aumenta día a día, el conocimiento de una persona crece y se complementa con la de los demás. Para Cuesta (2015) el conocimiento forma parte del capital intelectual, junto con los valores, habilidades, motivaciones, lo que permite realizar un trabajo adecuado y exitoso. De acuerdo a Nonaka y Takeuchi (1995) mencionan que hay dos conceptos de conocimiento, uno tradicional que dice que es algo formal y estático, que es abstracto, y el otro concepto indica que es proceso humano y además que es dinámico que busca la verdad.

De acuerdo con Flores (2005), en el ámbito filosófico, la investigación sobre el ser humano ha sido esencial. Consideran el conocimiento como la totalidad de la información que una persona posee, ya sea vinculada a hechos, ideas, juicios, interpretaciones, entre otros. Una vez que la información es procesada, se

transforma en conocimiento, el cual puede ser compartido con otros a través de la comunicación, textos, investigaciones u otros medios.

Por otra parte, para Chiavenato (2007) las habilidades son parte del activo intangible, que, sumado a la experiencia, las competencias y conocimiento forman el activo más valioso de las organizaciones, siendo la habilidad la capacidad para desarrollar una tarea de manera correcta, puede darse en índole mental, físico o social. Para Sixto y Márquez (2017) las habilidades en conjunto con las capacidades y hábitos, son la estructura de la personalidad, ahora bien, hay factores que inciden en ellos, como factores sociales, donde se encuentra el desarrollo de capacidades emocionales, físicas, entre otros, los factores psicológicos y los lógicos. De igual forma Márquez (2004), indica que las habilidades ha va desarrollando mediante una formación psicológica, que permite al hombre resolver problemas, crear objetos, hacer, transformar y decidir sobre sí.

De igual forma, Chiavenato (2007) indica que, la motivación es el conjunto de elemento tanto internos como externos que van a establecer el comportamiento o actitud de los trabajadores, tenemos la motivación intrínseca y la extrínseca, también menciona que dicha motivación puede darse mediante reconocer un buen trabajo, recompensar, festejar el logro de metas, participación de lo obtenido, entre otros. Para Ardouin et al. (2000) la motivación es el conglomerado de características intrínsecas y extrínsecas que determinan la actitud de los colaboradores, menciona también la motivación intrínseca y la extrínseca. Según Trechera (2005) define la motivación como lo que mueve a la persona a realizar una tarea, donde el individuo establece un objetivo, se encamina hacia ello mediante estrategias, esfuerzo y decisión, a todo este proceso a lograrlo se le denomina motivación.

Valdez (2005) señala que Maslow identificó las necesidades, tanto básicas como las que surgen después de haber satisfecho las primeras. Estas últimas son precisamente los motivadores que impulsan a las personas a emprender acciones con el fin de alcanzar la satisfacción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se considera que dicha investigación fue básica. De acuerdo a Muntané (2010) es denominada investigación pura y su finalidad es ampliar los conocimientos, se origina de información de un marco brindado por la teoría, no se contrasta con ningún aspecto práctico. Esta investigación no intenta inventar o crear teorías, más bien, utiliza las ya existentes para encontrar de forma objetiva un determinado hecho para poder mejorar. Contribuye también al conjunto de conocimientos y brindan datos que complementan o refutan este estudio.

El enfoque elegido para este trabajo fue el enfoque cuantitativo. Según Hernández (2006) este enfoque implica la estadística, mediciones numéricas, que permiten de forma objetiva analizar un fenómeno y determinar sucesos, ello a través de la recolección de datos que llevará luego de su procesamiento a la comprobación de hipótesis.

Se utilizó el enfoque cuantitativo ya que se planteó una hipótesis para probar su falsedad o veracidad, por lo que se recogen los datos de las unidades de estudio los mismos que serán validados por expertos mediante un juicio emitido por los mismos y a la fiabilidad. Luego, se procesarán mediante métodos estadísticos, en este caso el SPSS.

Se utilizó el Método hipotético – deductivo, que de acuerdo a Behar (2008) mediante este método se pretende aprobar o descartar las hipótesis planteadas, conocer la verdad o falsedad de las mismas, consiste en realizar exámenes a las hipótesis de una forma exhaustiva, poniéndolas a pruebas se refuta los ejemplos contrarios, y se utiliza para precisar las teorías, además de permitir dar las conclusiones respectivas de dicho estudio.

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, los datos no pueden ser manipulados. En este trabajo investigativo, se analizó la muestra de empleados sin participar o intervenir en los datos brindados, y así conseguir datos reales que muestren la situación de las variables (Sousa et al., 2007).

Nivel de Investigación será descriptivo, de acuerdo a Tamayo y Tamayo (1994) indica que la investigación es la toma de datos, el debido análisis y proceso y la interpretación debida.

Finalmente, fue de alcance correlacional, ya que en la investigación se tuvo como propósito, el analizar la relación entre “el clima laboral” y “el desempeño de los colaboradores” de la Sociedad Beneficencia Camaná, Arequipa, 2023, de acuerdo a Cabezas et al. (2018) el nivel correlacional pretender evaluar e investigar la relación de dos o más variables analizadas en la investigación, de esta manera se podrá conocer cómo se comportan más variables con la variación de alguna de ellas.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: “Clima Laboral”

Definición teórica

Chiavenato (2011) conceptualiza el clima organizacional indicando considerablemente que dicho clima organizacional depende notablemente de la adaptación de los colaboradores y su percepción respecto a la satisfacción de sus necesidades y su equilibrio emocional.

Definición operacional

En cuanto la variable clima laboral se ha medido mediante un cuestionario, considerando las dimensiones: adaptación, satisfacer las necesidades y equilibrio emocional. Dicho cuestionario consta de 24 ítems, aplicando la escala de Likert.

Indicadores:

Dicha variable se encuentra conformada por los cuatro dimensiones e indicadores, los cuales son:

Adaptación, comprende los indicadores: acción, efecto, flexibilidad, ajuste.

Satisfacer las necesidades, comprende los indicadores: comportamiento, clientes, estrategia, objetivo y servicios.

Equilibrio emocional, comprende los indicadores: ambiente, emociones y actitudes.

Escala de medición:

Para realizar este estudio investigativo, se utilizó la escala de valoración tipo Likert: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Variable 2: “Desempeño de los colaboradores”

Definición Teórica

Anastasi (2007) menciona que el desempeño laboral se encuentra basado en los discernimientos del trabajador, las cualidades que poseen respecto a las tareas encomendadas y la motivación tanto externa como interna.

Definición Operacional

Con respecto a la variable desempeño de los colaboradores, ésta fue evaluada, aplicando un cuestionario, en las dimensiones: conocimiento, habilidades y motivación, las cual consta de 18 ítems, cuya escala aplicada es tipo Likert.

Indicadores:

La variable desempeño de los colaboradores, está conformada por las siguientes dimensiones e indicadores:

conocimiento, con los indicadores: datos, valor y tiempo.

Habilidades: con los indicadores: talento, competencia e inteligencia

Motivación: con los indicadores: voluntad, interés y sentimientos.

Escala de medición:

Para medir los resultados de la investigación, se aplicó la escala de valoración tipo Likert, cuyos ítems son: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Dicha población estuvo constituida por los 22 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa. La población está constituida por una acumulación de determinados casos que resumen los rasgos específicos de la investigación (Hernández et al., 2014).

Criterios de inclusión

De acuerdo a Arias (2016) son criterios o características específicas que debe tener el sujeto de evaluación para ser parte de la población, como la edad, estado civil, sexo, alguna enfermedad, etc. Para el presente estudio se tuvo como criterios de inclusión todos los colaboradores de la empresa estén laborando en el presente, en que se aplique el instrumento de investigación.

Criterios de exclusión

Para Arias (2006) son las características que pueden presentar ciertos participantes que los hacen no elegibles ya que pueden tergiversar los resultados. Para el dicho estudio de investigación se excluye a cualquier trabajador que no se encuentre trabajando en la entidad, en el tiempo o periodo de aplicación de dicha encuesta.

Muestra

La muestra se dio por censo, siendo una totalidad de 22 unidades de estudio, la cual es la misma, un pequeño grupo de la población. Dicha muestra se consideró representativa y de quiénes se recolectarán los datos para su estudio y análisis (Hernández et al., 2014).

Muestreo

Según Arias (2006) se determina que el muestreo se le considera el proceso por medio del cual, se tiene conocimiento sobre la probabilidad que presenta cada componente de constituir la muestra. En esta investigación, el muestreo fue no probabilístico intencional, ya que los elementos que se han seleccionado para la muestra han sido seleccionados según el criterio del investigador. Según la

investigación, el muestreo estuvo constituido por la totalidad de la población, que son los trabajadores. Para lo cual se consiguió la autorización, emitida por el gerente de la entidad.

Unidad de análisis

Para Hernández et al. (2014) una unidad de análisis considera a los sujetos que laboran en la entidad, que van ser medidos o analizados. Para este estudio se han considerado los trabajadores de la institución que está conformada por 22 colaboradores de esta entidad de proyección social.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En esta investigación, la técnica empleada fue la encuesta. Según Tamayo y Tamayo (2008) considera que la encuesta permite obtener respuesta a la problemática de la investigación, tras recoger de la información de las unidades de estudio de manera ordenada y sistemática, así mismo, se optó por aplicar la encuesta, ya que permitirá recopilar datos que se pueden registrar; así mismo, es un instrumento de investigación vigente y adecuada, con capacidad para ser aplicada de forma sincrónica y en un tiempo breve, a los 22 trabajadores de la entidad pública.

Instrumentos

El instrumento a utilizado fue el cuestionario, que según Hernández et al. (2014) manifiesta con referencia al cuestionario, es considerado como la herramienta de investigación más utilizado. Comprende un listado de interrogantes para poder medir las variables trabajadas. Además, fue de tipo Likert, el cual sirve para medir las actitudes de los colaboradores. Es un documento donde se establecen un sin número de preguntas, escritas de tal manera que, brinden información de las unidades de estudio para el trabajo desarrollado.

Validez y confiabilidad del instrumento

Respecto a la validez, según la conceptualización de Arribas (2004) se refiere al grado en que se considera que un instrumento, en este caso, la encuesta

utilizada en la investigación, mide con precisión lo que se propone medir. Se evalúa si el instrumento cumple con su propósito original y si mide la variable de manera objetiva. Además, se destaca que el instrumento fue validado mediante el juicio de tres expertos.

Tabla 1

Validez de expertos

N°	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
1	Carhuapoma Berru, Edgar Enrique	Magister	Aplicable
2	Gonzales Ortiz, Katherine	Magister	Aplicable
3	Atoche Francia, Melva	Magister	Aplicable

Confiabilidad:

Para Jaghsi et al. (2021) la confiabilidad es la escala o dimensión con que el instrumento evalúa una determinada variable, con ello se puede asegurar se podrá recoger la información debida correcta de lo que se quiere medir. En cuanto a la demostración de la confiabilidad, se aplicó el Alfa de Cronbach. Según Carrasco (2010) considera que, esta relación está comprendido entre cero y uno, siendo uno la máxima confiabilidad y cero que no existe o es nula la confiabilidad. Se aplicó este instrumento en una prueba piloto de 12 colaboradores.

Tabla 2

Análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

Fuente: Valderrama (2016)

Tabla 3

Análisis de confiabilidad “Clima laboral”

Alfa de Cronbach	N de elementos
.931	24

Se aprecia en la tabla N°3, lo obtenido por medio del Alfa de Cronbach de los 24 ítems estudiados para el instrumento de la variable Clima laboral es de **0.931**; esto manifiesta que el estadístico de fiabilidad es “**Muy alto**”, por lo que se tiene un cuestionario confiable.

Tabla 4

Análisis de confiabilidad “Desempeño de los colaboradores”

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	18

Se aprecia en la tabla N°4 cuyo resultado obtenido de 18 ítems para el instrumento que comprende la variable Desempeño de los colaboradores; aquí se aprecia un Alfa de Cronbach de 0.941 siendo también de confiabilidad “**Muy alta**”, y por lo tanto muestra que el instrumento es adecuado para su estudio.

3.5. Procedimientos

En cuanto a los procedimientos, Macías et al. (2011) manifiesta que es todo el desarrollo de la investigación científica desea lograr la solución de un objeto de estudio, la solución a una problemática, dicha investigación atraviesa por diferentes factores tanto objetivos como subjetivos.

Antes de iniciar con analizar la muestra se consiguió la autorización por parte del administrador de la entidad benéfica. Después de haber obtenido los permisos pertinentes y correspondiente, se entregarán los instrumentos impresos o virtuales al colaborador en el centro de trabajo. Además, se explicó sobre el tema y componentes de dicho material, así como, se les brindó las indicaciones correspondientes y cuál es la finalidad de este trabajo investigativo. En general los

colaboradores contestaron los cuestionarios proporcionados por la investigadora. El lapso considerado para desarrollar los cuestionarios fue de media hora (30 minutos). Los resultados obtenidos, se recabaron de manera anónima para resguardar la confidencialidad de la información.

3.6. Método de análisis de datos

Con referencia al método de análisis de datos, Tamayo (2003) indica que, es procesar dichos datos para corroborar una hipótesis o certeza. Para analizar los datos recopilados del trabajo de campo, primeramente, se colocaron en Excel los datos ordenados de acuerdo a la variable considerada en el estudio y todas sus dimensiones; las cuales, luego fueron llevados al programa SPSS y el respectivo análisis, para finalmente conseguir el consolidado de las diferentes pruebas.

3.7. Aspectos éticos

La asociación médica mundial (2013, como se citó en Yip et al., 2016) considera que el papel primordial de los trabajadores considerados en dicho estudio, es válido como corrientes de estudio. En todo caso, los estudiosos y/o indagadores, tienen la responsabilidad de tutelar la existencia, la decencia, la ética, el derecho a la independencia, y cautelar la reserva de la información individual de cada uno de los entes considerados en la investigación. Por su lado Siurana (2010) pone en consideración los consiguientes preceptos éticos:

La investigación se guio por principios éticos fundamentales. Se priorizó la beneficencia al asegurar la protección y bienestar de los colaboradores, explicándoles claramente los objetivos y beneficios de la investigación. Se aplicó la no maleficencia al utilizar los datos recopilados exclusivamente con fines académicos y sin causar daño. Se respetó la autonomía de los colaboradores, quienes participaron de manera voluntaria. Además, se promovió la justicia al garantizar igualdad en el tiempo de respuesta y brindar apoyo equitativo ante dudas o dificultades.

IV. RESULTADOS

Clima laboral

Tabla 5

Variable clima laboral

Niveles	fi	%
1.Totalmente en desacuerdo	3	14%
2. En desacuerdo	5	23%
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	32%
4. De acuerdo	7	32%
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	22	100%

En relación a la tabla N°5 se aprecia que las respuestas están algo equilibradas entre que están de acuerdo y que no lo están, un 32% está de acuerdo con el clima laboral esto se puede deber a los distintos puestos o áreas, percibiendo algunos un mejor clima laboral, ya que pueden contar con mejor mobiliario, un trato con mayor compañerismo y comprensión, entre otros. En la dimensión satisfacción de las necesidades es donde obtuvo el menos puntaje, ya que los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná en su mayoría sienten que el salario que perciben no está acorde a lo que necesitan para la satisfacción de sus necesidades.

Tabla 6*Dimensión adaptación*

Niveles	f.	%
1.Totalmente en desacuerdo	4	18%
2. En desacuerdo	5	23%
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	18%
4. De acuerdo	9	41%
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	22	100%

En la dimensión “adaptación”, poco menos del 50 % de los colaboradores indicaron que están de acuerdo con la institución en términos de ambiente, la flexibilidad para adecuarse, el indicador con el que están en desacuerdo es con el de Ajustes, por lo que indicaría que la institución no facilita la adaptación a las estrategias o planes institucionales.

Tabla 7*Dimensión satisfacer las necesidades*

Niveles	fi	%
1.Totalmente en desacuerdo	3	14%
2. En desacuerdo	5	23%
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	32%
4. De acuerdo	7	32%
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	22	100%

Para la dimensión “Satisfacer las necesidades”, de acuerdo al cuadro N°7, se observa que en esta dimensión solo el 32% está de acuerdo con la forma en que la empresa Sociedad de Beneficencia, ayuda a satisfacer las distintas necesidades de los colaboradores, el mismo porcentaje mantienen una opinión neutra y un 37% estaría en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la forma en que la institución los estimula, las capacitaciones, material, camaradería, entre otros, principalmente los colaboradores no están de acuerdo con el indicador objetivo, que indicaría la insatisfacción con el salario que perciben, así mismo mencionan que los servicios y ambientes de infraestructura de la organización no son los adecuados para realizar sus actividades.

Tabla 8*Dimensión equilibrio emocional*

Niveles	fi	%
1.Totalmente en desacuerdo	2	9%
2. En desacuerdo	6	27%
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	32%
4. De acuerdo	7	32%
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	22	100%

De acuerdo a la tabla N°8, con referencia a la dimensión, equilibrio emocional, los resultados se encuentran distribuidos de manera similar entre que están de acuerdo, no están de acuerdo ni en desacuerdo y un grupo que está de acuerdo también un porcentaje está totalmente en desacuerdo con el espacio laboral que comparte con sus compañeros, el manejo de emociones y la actitud que tienen los colaboradores. Realizando un análisis más exhaustivo se identificó que los colaboradores sí consideran que se generan un buen ambiente entre los compañeros, más no sienten que la institución comprenda siempre sus sentimientos y también se les dificulta el manejo de ellos.

Desempeño de los colaboradores

Tabla 9

Variable desempeño de los colaboradores

Niveles	fi	%
1.Totalmente en desacuerdo	1	5%
2. En desacuerdo	6	27%
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9%
4. De acuerdo	12	55%
5. Totalmente de acuerdo	1	5%
Total	22	100%

De acuerdo a la tabla N°9 se puede observar que con referencia a la variable desempeño de los colaboradores, un 55% se encuentra de acuerdo con que se está realizando un buen desempeño, incluso un 5% estaría muy satisfecho, sin embargo un 27% está en desacuerdo con el desempeño que tienen, que involucra la motivación, el conocimiento y habilidades que brindan a la institución, realizando un análisis se observó que el indicador tiempo, los colaboradores no sienten que a pesar de los años laborando la institución los capacite más, tampoco los colaboradores mejoran sus competencias por iniciativa propia, y no se sienten totalmente comprometidos con la institución, lo cual repercute en su desempeño y en alcanzar determinados objetivos, además de transmitirlo mediante la atención al cliente.

Tabla 10*Dimensión conocimiento*

Niveles	fi	%
1.Totalmente en desacuerdo	3	14%
2. En desacuerdo	4	18%
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14%
4. De acuerdo	11	50%
5. Totalmente de acuerdo	1	5%
Total	22	100%

Para la dimensión conocimiento, el 50% de los colaboradores están de acuerdo con que cuentan con el debido conocimiento que les permitirá un adecuado desempeño, un 14% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% no está de acuerdo, el 14% está totalmente en desacuerdo y solo un 5% está totalmente de acuerdo con que están debidamente capacitados para el desenvolvimiento y desempeño de sus obligaciones laborales. Con los datos, el valor que tienen mediante las capacitaciones y el tiempo de desempeño, el ítem con mayor puntuación fue el que los colaboradores consideran importante la capacitación y su importancia de mantenerse actualizado, sin embargo, el ítem con menor puntuación fue el del tiempo.

Tabla 11*Dimensión habilidades*

Nivel	fi	%
1.Totalmente en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	7	32%
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9%
4. De acuerdo	11	50%
5. Totalmente de acuerdo	2	9%
Total	22	100%

De acuerdo a la tabla N°11, se puede percibir que una gran parte de los colaboradores, un 50%, se encuentran de acuerdo con que tienen todas las habilidades necesarias para un buen desempeño, un 9 % están totalmente de acuerdo con el talento, competencia e inteligencia para desarrollar sus funciones y actuar adecuadamente frente a sucesos, sin embargo vemos que un 32% no se siente con las capacidades debidas para realizar correctamente sus funciones, esto debido mayormente a que no todos mejoran sus competencias, lo que implicaría se vería reflejado en el desempeño, por otro lado, ante actuar con inteligencia frente a problemas que se puedan presentar, la mayoría de colaboradores sí considera que puede manejarlos de forma oportuna y adecuada.

Tabla 12*Dimensión motivación*

Niveles	fi	%
1.Totalmente en desacuerdo	1	5%
2. En desacuerdo	6	27%
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14%
4. De acuerdo	11	50%
5. Totalmente de acuerdo	1	5%
Total	22	100%

De acuerdo a los resultados para la dimensión motivación, un 50% está de acuerdo con la motivación que poseen en la institución y con la motivación propia para trabajar y lograr sus metas, lo que permitirá un adecuado desempeño. En esta dimensión se considera la voluntad que tienen los colaboradores frente a su puesto, el interés y sentimientos que tienen en pro de brindar un buen servicio y la obtención de los objetivos de la empresa. Se aprecia un grupo del 27% que no está de acuerdo, por lo que este grupo, que es considerable, no se siente motivado para realizar una labor óptima y que estarían retrasando la obtención de los objetivos de la Sociedad de Beneficencia de Camaná.

Prueba de normalidad

H0. La distribución de los datos es normal.

H1. La distribución de los datos no es normal.

Nivel de significancia de la población $\alpha = \text{error} = 0.05\% = (95\% Z = \pm 1.96)$

Decisión:

Sig. $p < \text{sig. } 0.05$ se rechaza la H0 y aceptamos H1

Sig. $p > \text{sig. } 0.05$ se acepta la H0 y rechazamos H1

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,122	22	,200*	,911	22	,050
V2	,230	22	,004	,848	22	,003

Nota. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En esta interpretación se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk puesto que la población es inferior a 50, con 22 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná. En la tabla N°15, el valor de significancia de la variable 1, Clima Laboral es $=0,50 > a 0.05$, así que se acepta la conjetura nula H0 y se rechaza la alterna H1, por lo que la variable sí tiene una distribución normal y de la variable 2, Desempeño de los Colaboradores tienen como resultado $=0,003 < a 0.05$, por lo cual se rechaza la conjetura nula H0 y se acepta la alterna H1, por lo que se tiene una distribución no normal, por ende, se usara el estadístico Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Prueba de hipótesis

En esta prueba de hipótesis se tomó los valores de correlación de Rho Spearman, según (Hernández et al., 2014) indica que para comprenderlo se debe tomar en cuenta de manera jerarquizada, los rangos de valor para la correlación:

Tabla 14

Rango del coeficiente de correlación

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

Prueba de hipótesis general

Ho: el clima laboral no se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023.

H1: el clima laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023.

Criterios:

- Sig. < sig. i se rechaza la H0 y aceptamos la H1
- Sig. ≥ sig. i se acepta la H0 y rechazamos la H1

Tabla 15

Correlación de clima laboral y desempeño de colaboradores

		V1	V2	
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	V2	Coeficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

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

De acuerdo al cuadro de correlación entre la variable Clima laboral y la variable Desempeño de los colaboradores, se observa una significancia de $0.000 < p = 0.05$, por lo que aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, que indica que sí existe relación entre las variables clima laboral y desempeño de los colaboradores, así mismo, el nivel de correlación de Rho de Spearman confirma que hay una relación positiva muy alta con un valor de 0.918.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: la adaptación no se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023.

H1: la adaptación se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023.

Tabla 16

correlación entre la dimensión adaptación y la variable 2

		Adaptación	Variable 2	
Rho de Spearman	Adaptación	Coeficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	22	22	
	Variable 2	Coeficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	22	22	

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

De acuerdo con la tabla N°16 de correlación entre la dimensión Adaptación y la variable Desempeño de los colaboradores, se observa una significancia de $0.000 < p = 0.05$, por lo que aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, comprobando que sí existe relación entre la dimensión adaptación y desempeño de los colaboradores, teniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.918 una relación positiva muy alta.

Hipótesis específica 2

Ho: la satisfacción de necesidades no se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023.

H1: la satisfacción de necesidades se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023.

Tabla 17

Correlación de la dimensión satisfacer las necesidades y variable 2

			Satisfacer las necesidades	Variable 2
Rho de Spearman	Satisfacer las necesidades	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		22	22
	Variable 2	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		22	22

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

En la tabla N°17 se observa la correlación entre dimensión Satisfacer las necesidades y la variable desempeño de los colaboradores, se observa una significancia de $0.000 < p = 0.05$, por lo que aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que sí existe relación entre la dimensión satisfacer las necesidades y la variable desempeño de los colaboradores, se encontró el nivel de correlación de Rho de Spearman de 0.906 lo que manifiesta una correlación positiva muy alta entre la dimensión satisfacer las necesidades y la variable desempeño de los colaboradores.

Hipótesis específica 3

Ho: el equilibrio emocional no se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023.

H1: el equilibrio emocional se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023.

Tabla 18

Correlación de la dimensión equilibrio emocional y la variable 2

		Equilibrio emocional	Variable 2
Rho de Spearman	Equilibrio emocional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .
	Variable 2	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,927** ,000
		N	22
		N	22

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

De acuerdo al cuadro de correlación entre la dimensión equilibrio emocional y la variable desempeño de los colaboradores, se observa una significancia de $0.000 < p = 0.05$, por lo que aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, en que manifiesta que, sí existe relación entre la dimensión equilibrio emocional y la variable desempeño de los colaboradores, así mismo, el nivel de correlación de Rho de Spearman confirma que hay una relación positiva muy alta con un valor de 0.927.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como fin analizar las variables consideradas como, clima laboral, se relacionaba con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa en el año 2023.

En cuanto a los resultados logrados, se mostraron que existe correlación positiva muy alta entre las variables estudiadas con una significancia de $0.000 < p = 0.05$, y con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.918, los resultados fueron comparados con los antecedentes, los cuales detallo a continuación la contratación de los mismos.

Para el objetivo general que fue conocer la correlación entre las variables clima laboral y desempeño de los colaboradores, contrastando con la investigación de Paredes y Quiroz (2021) que se desarrolló en los supermercados ecuatorianos y se buscaba encontrar la relación de las variables clima laboral y desempeño laboral, se encontró una baja relación entre las variables, que como se aprecia en la investigación, reforzaría los resultados, pero con un alto nivel de correlación, indicando que la variable clima laboral se va a relacionar con el desempeño de los colaboradores, por lo tanto si se implementan mejoras en el clima laboral o estrategias para mejorar el desempeño, también se notará cambios en la otra variable en el mismo sentido.

De igual manera, Ramos y Ramos (2018) en su investigación, cuyo objetivo fue encontrar la incidencia del clima organizacional en el desempeño de sus colaboradores, concluyeron mediante el indicador Chi Cuadrado que sí existía una influencia del clima en el desempeño laboral, como en esta investigación donde también se encontró un alto nivel de correlación, en la institución denota que una mejoría en el clima organizacional llevaría a un mejor desenvolvimiento de los trabajadores en cuanto a sus funciones y viceversa, ya que estaría más ligada las motivaciones a su desarrollo en la institución.

Así mismo, Flores (2022) que realizó una investigación en una Financiera, cuyo objetivo era evaluar cuales son las causas y factores que inciden en el desempeño de los trabajadores; como también conocer si el clima provee un ambiente agradable y ameno con los colaboradores. Se determinó que existía una

correlación positiva entre las hipótesis estudiadas; además se evidenció que los cambios bruscos entre los colaboradores, era negativo y repercutía en el ambiente laboral. Finalmente se refrendó los resultados al evidenciar que la dimensión satisfacción de los colaboradores, incidía considerablemente en la rentabilidad y la satisfacción de sus trabajadores, por ende, en el cumplimiento de las metas.

De igual manera, según Sumba y Villafuerte (2022) en Ecuador, la investigación realizada donde evaluó la influencia del clima organizacional de igual manera en el desempeño laboral, se obtuvo una influencia positiva de correlación, indicando que se debería incluso mejorar algunos aspectos del clima organizacional, como las evaluaciones, el liderazgo, la participación de los colaboradores, entre otros, para mejorar por ende el desempeño de los colaboradores de las MiPymes.

Similares resultados se encontraron en la investigación de Moreno y Pérez (2018) donde, se determinó una correlación significativa entre variables, además se apreció que las mejoras en el clima laboral incidirían en el desempeño, por lo que se propone mejorar la comunicación, que fue la dimensión con mayor influencia. Contrastando con la investigación de Meza (2021) que al igual que la presente investigación, se encontró una conexión significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, encontrando además deficiencias en el clima laboral, como el reconocimiento, lo cual se considera básico para el desarrollo de un buen clima institucional.

Dentro de los antecedentes nacionales se revisó a Rosales y Fernández (2017) en su investigación; se determinó que para la empresa sí existía una relación entre las variables clima organizacional y desempeño, brindando así resultados distintos a los de la presente investigación. De la misma forma, Montoya et al. (2020) en su investigación, cuyo objetivo fue establecer cómo es que el clima organizacional incidía en el desempeño de los colaboradores, se determinó que sí existía una muy fuerte correlación entre las variables, obteniéndose un índice de correlación de 0.692, se puede observar cómo en algunas instituciones se tiene fuerte correlación entre las variables que pueden deberse al diferente estudio de las dimensiones e indicadores. Ante ello el investigador determinó que existe una gran conexión entre variables.

Así mismo, en Tamayo y Romero (2018) que desarrollaron su investigación en la Superintendencia del Mercado de Valores, también se encontró que el clima laboral se correlaciona de forma efectiva y trascendental entre desempeño de los trabajadores de la entidad, lo que refuerza lo obtenido como consecuencia de la presente investigación. Como las anteriores investigaciones, en la de Cuadrado y Rivera (2021) se obtuvo como resultado que el clima laboral sí incidía en el desempeño de los colaboradores de las áreas de perforación y voladura de forma significativa con un r de Pearson, de $r = 0.884$ y una significancia de $p = 0.000$, obteniendo así una r y correlación significativa e importante.

Finalmente, y reforzando los resultados de la presente investigación, también para Aranda y Zaquinahua (2018) en su estudio desarrollada en el hotel Las Vegas de acuerdo a los resultados se identificó que el clima laboral se relacionaba de forma significativa y adecuada con el desempeño, además se brindó una propuesta para la mejora del clima laboral a través de un plan de capacitación con el objetivo de mejorar y optimizar el desempeño de los colaboradores.

Vistas las diferentes investigaciones que se tomaron como antecedentes, se puede observar que la presente, reforzó los resultados encontrados, en el estudio desarrollado, ya que existen muchas coincidencias con referencia a las variables estudiadas, y sus resultados, los cuales brinda a la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Región Arequipa y otras instituciones, el indicativo de que el clima laboral sí tiene relación con el desempeño y que el mejorar y plantear estrategias de progreso en el clima laboral lograría también mejoras en el mismo sentido del desempeño. Además, se aprecia que los indicadores estudiados requieren de ser considerados a través de las capacitaciones y atención permanente de los trabajadores de la entidad, con la finalidad que ellos mejoren su desempeño.

De lo expuesto se puede desprender que entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores existe una correlación significativa, por lo tanto, se comprobó el objetivo general, como también las hipótesis planteadas en la investigación y que han sido objeto de estudio, tal como se aprecian en los antecedentes considerados.

A través de esta investigación se ha determinado la relación de las variables clima laboral y desempeño de los colaboradores y contribuido al conocimiento, además ha pasado a reforzar investigaciones que buscaban un similar objetivo, resaltando que en muchas organizaciones estas dos variables están relacionadas y ello puede ayudar a proponer y tener planes de mejora en cuanto al clima laboral, lo que por relación, aportaría positivamente al desempeño de los colaboradores, lo que se traduce en cumplimiento de metas, logro de objetivos, ingresos o servicios más significativos con relación a las instituciones del estado, con un mayor alcance y usuarios satisfechos.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Se concluye, después de haber realizado el análisis de los datos conseguidos y de haber contrastado éstos con los objetivos y las hipótesis, que el clima laboral se relaciona de manera positiva y muy fuerte con el desempeño de los colaboradores, según Spearman, quien da un resultado de 0.918. Por tal razón, se concluye que, en la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023 el clima laboral tiene una relación positiva muy alta con el desempeño de sus colaboradores, de tal manera se confirma la hipótesis general planteada.
- 2.** se concluye, después de haber realizado el análisis de los datos conseguidos y de haber contrastado éstos con los objetivos y las hipótesis, que la adaptación se relaciona de manera positiva y muy fuerte con el desempeño de los colaboradores, según Spearman, quien da un resultado de 0.918. Por tal razón, se concluye que, en la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023, la adaptación tiene una relación positiva muy alta con el desempeño de sus colaboradores, de tal manera se confirma la primera hipótesis específica planteada.
- 3.** se concluye, después de haber realizado el análisis de los datos conseguidos y de haber contrastado éstos con los objetivos y las hipótesis, que la satisfacción de las necesidades se relaciona de manera positiva y muy fuerte con el desempeño de los colaboradores, según Spearman, quien da un resultado de 0.906. Por tal razón, se concluye que, en la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023, la satisfacción de las necesidades tiene una relación positiva muy alta con el desempeño de sus colaboradores, de tal manera se confirma la segunda hipótesis específica planteada.
- 4.** Se concluye, después de haber realizado el análisis de los datos conseguidos y de haber contrastado éstos con los objetivos y las hipótesis, que el equilibrio emocional se relaciona de manera positiva y muy fuerte con el desempeño de los colaboradores, según Spearman, quien da un resultado de 0.927. Por tal razón, se concluye que, en la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, 2023, el equilibrio emocional tiene una relación positiva muy alta con el desempeño de sus colaboradores, de tal manera se confirma la tercera hipótesis específica planteada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda a la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa, establecer un plan de mejora para el Clima laboral, con estrategias basadas en los resultados encontrados en la presente investigación, de tal manera que, vista la relación positiva muy alta, pueda mejorar el desempeño de los colaboradores, también se debe analizar los puntos a mejorar en su desempeño, estableciendo una evaluación que permita la eficiencia en dicho desempeño.

Segunda: se recomienda a la Beneficencia de Camaná, Arequipa, promover mediante estrategias una buena adaptación al puesto, así mismo contar también con estrategias que permitan la flexibilidad ante cambios y la adaptación sea la más adecuada, previniendo deteriorar el clima laboral, sino por el contrario por medio de una adecuada adaptación se tenga un mejor clima propiciada por los mismos colaboradores, traduciéndose en un mejor desempeño.

Tercera: se recomienda a la Beneficencia de Camaná, Arequipa, realizar una evaluación de satisfacción de las necesidades de los colaboradores en la institución, para conocer las deficiencias y fortalezas de ellas, para poder implementar mejoras en el ámbito de infraestructura, mobiliario, capacitaciones, incentivos, camaradería, entre otros, a fin de crear un ambiente laboral propicio para un buen desempeño, así mismo es necesario establecer evaluaciones del cumplimiento de funciones de los colaboradores y contar con un plan de capacitaciones acorde a las necesidades de cada colaborador.

Cuarta: se recomienda a la Beneficencia de Camaná, Arequipa, brindar atención al equilibrio emocional de los colaboradores, ya que les permite brindar una atención adecuada y de calidad al usuario, se pueden establecer talleres de trabajo con sus emociones, control, manejo de emociones, compañerismo, liderazgo, entre otros, y conocer cómo se desenvuelven entre compañeros de trabajo, jefes, de tal manera que permita mejorar el clima laboral y por relación el desempeño de los colaboradores de la Beneficencia.

REFERENCIAS

- Anastasi, A (2007). *Psychological Testing*. Macmillan.
- Aranda, S. y Zaquiñahua, U. (2018). *Correlación entre Clima Laboral y Desempeño de los Colaboradores Hotel las Vegas-Jaen 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5898>
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R., y Jarpa, M. (2000). *Diseño Organizacional: Organización y Métodos para la excelencia*. México, CECSA.
- Arribas, M.C. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios. Matronas Profesión 2004*, vol. 5(17), 23-29.
https://www.enferpro.com/documentos/validacion_cuestionarios.pdf
- Atiquipa, L. y Jaimes, F. (2017). *Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna., Puente Piedra.2015*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14257>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir). (2018). *“Resolución de Presidencia Ejecutiva N°257-2018-SERVIR-PE”*. Documento reservado.
- Bergeron, J. (1983). *Aspectos humanos de la organización*. Costa Rica: Gaitán Morin.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *El Capital Humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill.
- Calcina, Y. (2014). *El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad*

Andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2012. *Comuni@cción*, 5(1), 22-29. Recuperado en 06 de enero de 2024, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&tlng=es.

Conexión ESAN (02 de septiembre del 2019). Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas? CONEXIÓNESAN. Recuperado a partir de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas>

Cuadrado y Rivera (2021). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Perforación y Voladura de la UM San Cristóbal AESA* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10574>

Cuesta Santos, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Perú: Macro EIRL.

Davis, K. y Newstrom, J. (1991) *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill, p.94.

Díaz, M. (2017). *“El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5835>

Espejo, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín - 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes de Huancayo].

Flores Urbabz, Matilde (2005). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. *Revista Espacios*, Vol. 26 (2). <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260241.html>

Forehand, G. A., & Von Haller, G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62(6), 361–382. <https://doi.org/10.1037/h0045960>

- Gallegos, F (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016*". [Tesis de maestría, Universidad San Agustín].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequ ence=1&isAllowed=y>
- González M. y Olivares S. (1999). *Comportamiento organizacional: Un enfoque Latinoamericano*. (1ª Ed.). Cecsca,
- Halpin, A. & Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Washington: University Press.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana editorial, México.
- Hernández. Fernández. & Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Companies, Inc editorial, México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, S. (2011). *Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CON Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador].
<https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/927dcd44-f8f8-401e-93f4-d80bc796edaf>
- Hernandez y Rodriguez (1980). *Casos y Practicas de Administración de Recursos Humanos*. México. McGraw Hill.
- Litwin, G. H., y Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. (3ra ed.). Cengage Learning Argentina.
- Márquez, J.L. (2004). *Psicología de la Educación: una aproximación a su estudio*. Medellín. Fundación Educativa ESUMER.

- Méndez, C. (2008). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario.
<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Meza (2021). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa MENDOTEL S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15875/1/T-UCSG-POS-MAE-325.pdf>
- Montejo, A. P. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA XVII*, VII,50-51. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Moreira, L. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>
- Moreno, S. (2018). *Relaciones Interpersonales en el Clima Laboral de la Universidad Tecnológica del Choco Diego Luis Córdova*. *Revista CES Derecho*, 9 (1), págs. 13-33.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6537332>
- Muntané, R. (2010). Introducción a la investigación básica. *RADP online*, 3 (3).
<https://www.sapd.es/rapd/2010/33/3/03/pdf>
- Naranjo Pereira, M. L., (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. *Revista Educación*, 33(2), 153-170.
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Ninahuanca, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L, San Juan de Lurigancho 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6952>

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company*. New York: Oxford University PRes.
- Paredes Floril, Priscilla Rossana, & Quiroz Díaz., José Giovanni. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Ramírez, D (2017). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima - Perú* [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2913834>
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K., & Martínez, A. (2018). El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Quinsaloma. *Revista Dilemas contemporáneos*. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1246>
- Ravelo, S (2014). *El clima organizacional y el desempeño laboral en el área de inventores de programas masivos-División de Auditoría-Intendencia Regional de la Libertad de las Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, 2013*. [Tesis de pregrado, Universidad nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/994cae25-e63f-4c89-ae97-edb0ffe2f9ff>
- Rosél, C. (2017). *Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo A de la VII DIRTEPOL - año 2012*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5814>
- Ruíz, A., Ruíz, T. y Ruíz, N. (2017). *Test de Clima Laboral CL-RG*. Perú: Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo.
- Ruiz, C. (s. f.) *Enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. Recuperado a partir de <http://www.scribd.com/doc/2726742/>

- Ruiz Gómez, N. E., (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Selltiz, C., Jahoda, M., Deutsch, M., & Cook, S. W. (1969). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. (3ª Ed.). EDICIONES RIALP, S. A.
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Rev Latino-am Enfermagem* 15(3).
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?format=pdf&lang=es>
- Sixto, S. y Márquez, L. (2017). Tendencias teóricas en la conceptualización de las habilidades: Aplicación en la didáctica de la Oftalmología. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 21(3), 138-147.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942017000300020
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencia*, 8(1), 234-261.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Tamayo Y Romero (2018). *Clima Laboral y el Desempeño de los Colaboradores de la Superintendencia del Mercado de Valores*. Miraflores Enero-agosto 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación].
<https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3f71792b-b6e3-43c8-a51a-4af4fed9ff33/content>
- Trechera, J. L. (2005). *Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria?* Recuperado el 15 de febrero de 2008, de: <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>
- Valdés, C. (2005). *Motivación*. Recuperado el 11 de julio de 2023, de: <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/lamotici.htm>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná Problemas , Arequipa 2023								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Independiente: Clima laboral					
¿Cómo se relaciona el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023?	Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023.	El clima laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Adaptación	Acción	Considera que la institución toma acciones inmediatas para la mejora de su adaptación continua.	Ordinal	Totalmente desacuerdo (1)	
					Cree que el ambiente físico, mobiliario y materiales se adapta a las necesidades de su trabajo y se toman las acciones para mejorarlo.			
				Efecto	Considera que se encuentra adaptado al clima de la institución como efecto de las capacidades y bienestar que brinda.			En desacuerdo (2)
					Considera que el efecto de las estrategias de mejora dadas por la institución es la adaptación positiva al clima laboral.			
				Flexibilidad	Considera que se adapta con flexibilidad a las tareas y por ende a los objetivos de la institución.		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
					Cree usted que la institución es flexible ante cambios y promueve una adecuada adaptación.			
				Ajuste	Cree usted que ante factores que no permiten una correcta adaptación, la institución realiza ajustes a sus estrategias o planes.		De acuerdo (4)	
					Cree usted que se ajusta a las tareas, necesidades y solicitudes de forma eficiente, lo que le permite adaptarse.			
			Satisfacción de las necesidades	Comportamiento	Cree usted que sus tareas y actividades lo motivan a tener un comportamiento positivo para la satisfacción de sus necesidades.	Totalmente de acuerdo (5)		
Considera que su comportamiento lo ayuda y promueve el logro de los objetivos de la institución, así como a la satisfacción de sus necesidades.								
Cientes	Cree usted que la institución promueve mediante capacitaciones, la mejora en la atención para los clientes y la satisfacción de sus necesidades.							
Estrategia	Considera que realiza sus funciones en pro de satisfacer las necesidades de los clientes y las propias.							
	La institución tiene establecidas estrategias para las diversas tareas, funciones y satisfacción de sus necesidades.							

					Las estrategias de la institución están alineadas a sus metas y a la satisfacción de sus necesidades.			
				Objetivo	<p>Considera que son satisfechos sus objetivos salariales y que permiten satisfacer sus necesidades.</p> <p>Son satisfechas sus necesidades con el logro de los objetivos de la institución.</p>			
				Servicio	<p>La institución cuenta con servicios de infraestructura y de material necesario para realizar sus funciones que satisfagan sus necesidades.</p> <p>Cree usted que los servicios de las demás áreas le ayudan a mejorar su labor y le permite la satisfacción de sus necesidades.</p>			
			Equilibrio emocional	Ambiente	<p>En la institución se promueve un ambiente de compañerismo y apoyo que le permite su equilibrio emocional.</p> <p>Cree usted que la institución cuenta con planes establecidos para mejorar el ambiente y por ende el equilibrio emocional de sus colaboradores.</p>			
					Emociones	<p>Considera usted que la institución comprende y valora sus emociones a favor de su equilibrio emocional.</p> <p>La institución promueve el buen manejo de sus emociones que permite su equilibrio emocional.</p>		
				Actitudes		<p>Considera que los conflictos se solucionan con una actitud positiva logrando el equilibrio emocional de los colaboradores.</p> <p>Cree usted que sus compañeros tienen una actitud adecuada y amable que favorece su equilibrio emocional.</p>		
					Variable Dependiente: Desempeño de los colaboradores			
				Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas						

¿Cómo es la relación entre la satisfacción de las necesidades y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camama, Arequipa 2023?	Determinar la relación entre la satisfacción de los clientes y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023.	La satisfacción de las necesidades se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023.	Conocimiento	Datos	Considera que cuenta con los datos necesarios para su conocimiento y el desarrollo de sus funciones.	Ordinal	
					Considera que brinda datos como apoyo y soporte a sus compañeros, proporcionándoles conocimientos para un mejor servicio.		
				Valor	Cree que la capacitación constante y de forma adecuada, puede aumentar el valor de sus conocimientos.		
					Cree usted que la capacitación genera valor agregado para el desempeño de sus actividades.		
				Tiempo	Considera que la institución evalúa mediante indicadores sus conocimientos y desempeño en el tiempo que llevo en el puesto.		
					Considera que en el tiempo que labora en la institución, le ha brindado conocimientos para su mejora profesional.		
			Habilidades	Talento	Considera que, ante una actividad asignada, posee el talento para cumplirla, demostrando sus habilidades.		
					Considera que sus talentos se ven reflejados en sus funciones y además fortalece sus habilidades.		
				Competencia	Considera que cuenta con las competencias necesarias para el cumplimiento de las habilidades requeridas en el perfil del puesto.		
					Mejora sus competencias para potenciar sus habilidades en pro de los usuarios y las metas de la institución.		
Inteligencia	Considera que actúa con inteligencia para solucionar con habilidad los problemas que se pueden presentar al realizar sus funciones.						
	Cree usted que cumple con inteligencia y afán sus funciones, demostrando sus habilidades a los usuarios.						
			Motivación	Voluntad	Mantiene usted voluntad y disposición en el cumplimiento de sus funciones con gran motivación.	Ordinal	Totalmente desacuerdo (1)
					Considera que se esfuerza y tiene voluntad de brindar buena atención, que motive a que está sea de calidad y eficiente.		

¿Cómo es la relación entre el equilibrio emocional y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023?	Determinar la relación entre el equilibrio emocional y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023.	El equilibrio emocional se relaciona con desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023.		Interés	Contribuye usted con interés al logro de los objetivos de la institución, motivando a sus compañeros.		En desacuerdo (2)
					Muestra interés en la atención de las necesidades de los usuarios, trabajando con motivación.		
				Sentimientos	Mediante sus sentimientos, considera sentirse comprometido con la institución, que lo motiva a trabajar en pos de sus valores y objetivos.		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
					Considera que los sentimientos hacia la institución, lo motivan a mejorar en su desempeño y desarrollo profesional.		
			Iniciar conversaciones	Soy quien inicia la conversación con mi compañero(a).	De acuerdo (4)		
				Respondo educadamente cuando alguien desea iniciar una conversación conmigo.			
			Mantener conversaciones	Durante mis conversaciones, escucho todo lo que me dicen, respondo lo que me cuestionan y soy libre de decir lo que pienso.	Totalmente de acuerdo		
				Me expreso adecuadamente cuando hablo en público.			
			Terminar conversaciones	Termino mis conversaciones educadamente.			
				Respondo educadamente cuando alguien desea terminar la conversación conmigo.			
Unirse a la conversación de otros	Me uno con respeto a la conversación que tienen otros compañeros(as).						
	Respondo educadamente cuando otros compañeros(as) quieren unirse a la conversación que estoy teniendo.						
Conversaciones de grupo	Puedo dirigir la conversación entre mi grupo de compañeros(as).						
Identificar problemas interpersonales	Identifico inmediatamente los problemas que están surgiendo durante mis conversaciones con mis compañeros(as).						

				Buscar soluciones	Busco soluciones a los problemas que han surgido con mis compañeros(as).		
				Anticipar consecuencias	Pienso en las consecuencias que podrían ocurrir si no soluciono los problemas que pudiera tener con mis compañeros(as).		
				Elegir una solución	Elijo la solución más adecuada para resolver los problemas que hayan surgido con mis compañeros(as).		
				Probar la solución	Me aseguro de resolver las dificultades con mis compañeros(as).		

Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Método: Lógico - inductivo</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p>	<p>Población: 22 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Camaná</p> <p>Muestra censal: 22 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta: Porque se hará uso de procedimientos estandarizados de interrogación con el objetivo de obtener una medición de carácter cuantitativo que será insumo para una determinada investigación.</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De la variable 01: Clima laboral (Cuestionario de Clima laboral) • De la variable 02: Desempeño de los colaboradores (Cuestionario de Desempeño de los colaboradores) 	<p>Inferencial:</p> <p>Se utilizará la estadística inferencial, debido a que es un método que pretende obtener conclusiones de carácter general para una determinada población, a partir, de un estudio exhaustivo de una muestra de éste.</p>

Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables

Clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Arequipa 2023

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Clima laboral	Chiavenato (2011) la define como la adaptación del grupo de trabajadores a un determinado grupo; el cómo se sienta en el lugar o ambiente donde se desarrollan y la autorrealización que logran; así mismo, las necesidades sean cubiertas ya sean fisiológicas, etc.	La variable clima laboral se ha medido a través de un cuestionario, considerando las siguientes dimensiones: Adaptación, satisfacer las necesidades y equilibrio emocional. Dicho cuestionario consta de 24 ítems, aplicando la escala de Likert.	Adaptación	Acción	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Efecto	
				Flexibilidad	
				Ajuste	
			Satisfacer las necesidades	Comportamiento	
				Clientes	
				Estrategia	
				Objetivo	
				Servicios	
				Ambiente	
Equilibrio emocional	Emociones				
	Actitudes				

Variable 2: Desempeño de los colaboradores	Anastasi (2017) determina que el desempeño comprende varios aspectos que tienen que ver con la motivación, las habilidades y los conocimientos.	La variable desempeño de los colaboradores fue medida mediante un cuestionario, siendo las dimensiones consideradas las siguientes: Conocimiento, habilidades y motivación. Se han considerado 18 ítems, cuya escala aplicada es tipo Likert.	Conocimiento	Datos	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Valor	
				Tiempo	
			Habilidades	Talento	
				Competencia	
			Motivación	Voluntad	
				Interés	
				Sentimientos	

Anexo 3. Cuestionario

CUESTIONARIO PARA INVESTIGAR EL CLIMA LABORAL

INTRUCCIONES: Lee cada pregunta y elige la respuesta que mejor te describe, hay 5 posibles respuestas:

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

Al tener tu respuesta, coloca una "x" en el casillero. Sólo una respuesta por oración.

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ADAPTACION						
1	Considera que la institución toma acciones inmediatas para generar la mejora continua.					
2	Cree que el ambiente físico, mobiliario y materiales, se adaptan a las necesidades de su puesto de trabajo y se toman las necesidades para las acciones para mejorarlo.					
3	Considera que se encuentra adaptada al clima de la institución, como efecto de las capacitaciones y bienestar que le brindan.					
4	Considera que el efecto de las estrategias de mejoradas por la institución es la adaptación positiva al clima laboral.					
5	Considera que se adapta con flexibilidad a las tareas y por ende a los objetivos de la institución.					
6	Cree usted que la institución es flexible ante cambios y promueve una adecuada adaptación.					
7	Cree usted que ante factores que no permiten una correcta adaptación, la institución realiza ajustes a sus estrategias o planes.					
8	Cree usted que se ajusta a las tareas, necesidades y solicitudes de forma eficiente, lo que le permite adaptarse.					

DIMENSIÓN: SATISFACER LAS NECESIDADES						
9	Cree usted que sus tareas y actividades lo motivan a tener un comportamiento positivo para la satisfacción de sus necesidades.					
10	Considera que su comportamiento lo ayuda y promueve el logro de los objetivos de la institución, así como a la satisfacción de sus necesidades.					
11	Cree usted que la institución promueve mediante capacitaciones, la mejora en la atención para los clientes y la satisfacción de sus necesidades.					
12	Considera que realiza sus funciones en pro de satisfacer las necesidades de los clientes y las propias.					
13	La institución tiene establecidas estrategias para las diversas tareas, funciones y satisfacción de sus necesidades.					
14	Las estrategias de la institución están alineadas a sus metas y a la satisfacción de sus necesidades.					
15	Considera que son satisfechos sus objetivos salariales y que permiten satisfacer sus necesidades.					
16	Son satisfechas sus necesidades con el logro de los objetivos de la institución.					
17	La institución cuenta con servicios de infraestructura y de material necesario para realizar sus funciones que satisfagan sus necesidades.					
18	Cree usted que los servicios de las demás áreas le ayudan a mejorar su labor y le permite la satisfacción de sus necesidades.					
DIMENSIÓN: EQUILIBRIO EMOCIONAL						
19	En la institución se promueve un ambiente de compañerismo y apoyo que le permite su equilibrio emocional.					
20	Cree usted que la institución cuenta con planes establecidos para mejorar el ambiente y por ende el equilibrio emocional de sus colaboradores.					
21	Considera usted que la institución comprende y valora sus emociones a favor de su equilibrio emocional.					
22	La institución promueve el buen manejo de sus emociones que permite su equilibrio emocional.					

23	Considera que los conflictos se solucionan con una actitud positiva logrando el equilibrio emocional de los colaboradores.					
24	Cree usted que sus compañeros tienen una actitud adecuada y amable que favorece su equilibrio emocional.					

CUESTIONARIO PARA INVESTIGAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

INTRUCCIONES: Lee cada pregunta y elige la respuesta que mejor te describe, hay 5 posibles respuestas:

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

Al tener tu respuesta, coloca una "x" en el casillero. Sólo una respuesta por oración.

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO						
1	Considera que cuenta con los datos necesarios para su conocimiento y el desarrollo de sus funciones.					
2	Considera que brinda datos como apoyo y soporte a sus compañeros, proporcionándoles conocimientos para un mejor servicio.					
3	Cree que la capacitación constante y de forma adecuada, puede aumentar el valor de sus conocimientos.					
4	Cree usted que la capacitación genera valor agregado para el desempeño de sus actividades.					
5	Considera que la institución evalúa mediante indicadores sus conocimientos y desempeño en el tiempo que llevo en el puesto.					
6	Considera que en el tiempo que labora en la institución, le ha brindado conocimientos para su mejora profesional.					

DIMENSIÓN: HABILIDADES						
7	Considera que, ante una actividad asignada, posee el talento para cumplirla, demostrando sus habilidades.					
8	Considera que sus talentos se ven reflejados en sus funciones y además fortalece sus habilidades.					
9	Considera que cuenta con las competencias necesarias para el cumplimiento de las habilidades requeridas en el perfil del puesto.					
10	Mejora sus competencias para potenciar sus habilidades en pro de los usuarios y las metas de la institución.					
11	Considera que actúa con inteligencia para solucionar con habilidad los problemas que se pueden presentar al realizar sus funciones.					
12	Cree usted que cumple con inteligencia y afán sus funciones, demostrando sus habilidades a los usuarios.					
DIMENSIÓN: MOTIVACION						
13	Mantiene usted voluntad y disposición en el cumplimiento de sus funciones con gran motivación.					
14	Considera que se esfuerza y tiene voluntad de brindar buena atención, que motive a que está sea de calidad y eficiente.					
15	Contribuye usted con interés al logro de los objetivos de la institución, motivando a sus compañeros.					
16	Muestra interés en la atención de las necesidades de los usuarios, trabajando con motivación.					
17	Mediante sus sentimientos, considera sentirse comprometido con la institución, que lo motiva a trabajar en pos de sus valores y objetivos.					
18	Considera que los sentimientos hacia la institución, lo motivan a mejorar en su desempeño y desarrollo profesional.					

Anexo 4.

Matriz de la prueba piloto

	CLIMA LABORAL																								EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES																					
	Adaptación								Satisfacer las Necesidades										Equilibrio Emocional						Conocimiento						Habilidades						Motivación									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42				
1	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	2	4	5	4	1	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	
3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	5	4	2	1	4	4	2	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	5			
4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
6	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4		
7	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	1	4	5	4	4	4	1	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	3	4	2	3	4	3	3			
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	1	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3		
10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	1	1	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	1	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
12	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3		
13	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3		
14	3	2	4	4	1	3	2	1	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
15	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1		
19	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
20	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	4	3	2	1	1	1			
21	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	3	3	5	4	2	2	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1		
22	3	3	2	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	3	1	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	4	5	4	1	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		

Anexo 5.

N°	CLIMA LABORAL																								EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES																	
	Adaptación								Satisfacer las Necesidades								Equilibrio Emocional								Conocimiento				Habilidades				Motivación									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
1	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	2	4	5	4	1	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	2	3	1	2
3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	5	4	2	1	4	4	2	5	5	5	2	5	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	5
4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
6	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
7	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	1	4	5	4	4	4	1	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	3	4	2	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	1	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	1	1	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	1	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
12	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3

Anexo 6.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Carhuapoma Berru Edgar

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUCIO DE EXPERTO.**

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de ADMINISTRACION DE NEGOCIOS de la Universidad César Vallejo, en la sede CONO NORTE, promoción 2023III, código del alumno 7002807067, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación, con lo que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Región Arequipa 2023.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados de la Sociedad de Beneficencia para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de validación.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Martina', is positioned above a horizontal dotted line.

MARTINA ZOILA VELIZ LLERENA

DNI 3040937

Categoría	Calificación	Indicador
	1. Totalmente en desacuerdo	El ítem no es claro.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. En desacuerdo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Clima laboral

Definición de la variable:

Según el autor menciona que el clima laboral está basado en la adaptación de los trabajadores a un determinado grupo, el cómo se sienten en el lugar o ambiente donde se desarrollan y la autorrealización que logran, así mismo, las necesidades que son cubiertas ya sean fisiológicas, de realización, de seguridad, etc. (Chiavenato, 2011).

Dimensión 1: Adaptación

Se conceptualiza a la adaptación como la acción de ser flexible ya sea una persona o una entidad pueda acomodarse a una nueva situación o suceso. (Hernández, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acción	1-2	4	4	4	
Efecto	3-4	4	4	4	
Flexibilidad	5-6	4	4	4	
Ajuste	7-8	4	4	4	

1	Considera que la institución toma acciones inmediatas para generar la mejora continua.
2	Cree que el ambiente físico, mobiliario y materiales, se adaptan a las necesidades de su puesto de trabajo y se toman las necesidades para las acciones para mejorarlo.
3	Considera que se encuentra adaptada al clima de la institución, como efecto de las capacitaciones y bienestar que le brindan.
4	Considera que el efecto de las estrategias de mejora dadas por la institución es la adaptación positiva al clima laboral.
5	Considera que se adapta con flexibilidad a las tareas y por ende a los objetivos de la institución.
6	Cree usted que la institución es flexible ante cambios y promueve una adecuada adaptación.
7	Cree usted que ante factores que no permiten una correcta adaptación, la institución realiza ajustes a sus estrategias o planes.
8	Cree usted que se ajusta a las tareas, necesidades y solicitudes de forma eficiente, lo que le permite adaptarse.

Dimensión 2: Satisfacer las necesidades

La satisfacción de las necesidades nace del deseo que tienen los clientes por un servicio o producto. (Hernández, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento	9-10	4	4	4	
Clientes	11-12	4	4	4	
Estrategias	13-14	4	4	4	
Objetivo	15-16	4	4	4	
Servicio	17-18				

9	Cree usted que sus tareas y actividades lo motivan a tener un comportamiento positivo para la satisfacción de sus necesidades.
10	Considera que su comportamiento lo ayuda y promueve el logro de los objetivos de la institución, así como a la satisfacción de sus necesidades.
11	Cree usted que la institución promueve mediante capacitaciones, la mejora en la atención para los clientes y la satisfacción de sus necesidades.
12	Considera que realiza sus funciones en pro de satisfacer las necesidades de los clientes y las propias.
13	La institución tiene establecidas estrategias para las diversas tareas, funciones y satisfacción de sus necesidades.
14	Las estrategias de la institución están alineadas a sus metas y a la satisfacción de sus necesidades.
15	Considera que son satisfechos sus objetivos salariales y que permiten satisfacer sus necesidades.

16	Son satisfechas sus necesidades con el logro de los objetivos de la institución.
17	La institución cuenta con servicios de infraestructura y de material necesario para realizar sus funciones que satisfagan sus necesidades.
18	Cree usted que los servicios de las demás áreas le ayudan a mejorar su labor y le permite la satisfacción de sus necesidades.

Dimensión 3: Equilibrio emocional

El autor indica que es la forma adecuada de comportarse o de asumir acciones o actos del entorno, es controlar de forma correcta las emociones, así actuar o reaccionar adecuadamente. (Hernández, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente	19-20	4	4	4	
Emociones	21-22	4	4	4	
Actitudes	23-24	4	4	4	
19	En la institución se promueve un ambiente de compañerismo y apoyo que le permite su equilibrio emocional.				
20	Cree usted que la institución cuenta con planes establecidos para mejorar el ambiente y por ende el equilibrio emocional de sus colaboradores.				
21	Considera usted que la institución comprende y valora sus emociones a favor de su equilibrio emocional.				
22	La institución promueve el buen manejo de sus emociones que permite su equilibrio emocional.				
23	Considera que los conflictos se solucionan con una actitud positiva logrando el equilibrio emocional de los colaboradores.				
24	Cree usted que sus compañeros tienen una actitud adecuada y amable que favorece su equilibrio emocional.				

13 de Junio del 2023


 Firma
 CPC. Edgar Enrique Carhuapoma Benú
 MBA 116143

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Atoche Francia Melva

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUCIO DE EXPERTO.**

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de ADMINISTRACION DE NEGOCIOS de la Universidad César Vallejo, en la sede CONO NORTE, promoción 2023III, código del alumno 7002807067, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación, con lo que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Región Arequipa 2023.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados de la Sociedad de Beneficencia para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de validación.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....
MARTINA ZOILA VELIZ LLERENA

DNI 30409370

Categoría	Calificación	Indicador
	1. Totalmente en desacuerdo	El ítem no es claro.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. En desacuerdo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Clima laboral

Definición de la variable:

Según el autor menciona que el clima laboral está basado en la adaptación de los trabajadores a un determinado grupo, el cómo se sienten en el lugar o ambiente donde se desarrollan y la autorrealización que logran, así mismo, las necesidades que son cubiertas ya sean fisiológicas, de realización, de seguridad, etc. (Chiavenato, 2011).

Dimensión 1: Adaptación

Se conceptualiza a la adaptación como la acción de ser flexible ya sea una persona o una entidad pueda acomodarse a una nueva situación o suceso. (Hernández, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acción	1-2	4	4	4	
Efecto	3-4	4	4	4	
Flexibilidad	5-6	4	4	4	
Ajuste	7-8	4	4	4	

1	Considera que la institución toma acciones inmediatas para generar la mejora continua.
2	Cree que el ambiente físico, mobiliario y materiales, se adaptan a las necesidades de su puesto de trabajo y se toman las necesidades para las acciones para mejorarlo.
3	Considera que se encuentra adaptada al clima de la institución, como efecto de las capacitaciones y bienestar que le brindan.
4	Considera que el efecto de las estrategias de mejora dadas por la institución es la adaptación positiva al clima laboral.
5	Considera que se adapta con flexibilidad a las tareas y por ende a los objetivos de la institución.
6	Cree usted que la institución es flexible ante cambios y promueve una adecuada adaptación.
7	Cree usted que ante factores que no permiten una correcta adaptación, la institución realiza ajustes a sus estrategias o planes.
8	Cree usted que se ajusta a las tareas, necesidades y solicitudes de forma eficiente, lo que le permite adaptarse.

Dimensión 2: Satisfacer las necesidades

La satisfacción de las necesidades nace del deseo que tienen los clientes por un servicio o producto. (Hernández, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento	9-10	4	4	4	
Clientes	11-12	4	4	4	
Estrategias	13-14	4	4	4	
Objetivo	15-16	4	4	4	
Servicio	17-18				

9	Cree usted que sus tareas y actividades lo motivan a tener un comportamiento positivo para la satisfacción de sus necesidades.
10	Considera que su comportamiento lo ayuda y promueve el logro de los objetivos de la institución, así como a la satisfacción de sus necesidades.
11	Cree usted que la institución promueve mediante capacitaciones, la mejora en la atención para los clientes y la satisfacción de sus necesidades.
12	Considera que realiza sus funciones en pro de satisfacer las necesidades de los clientes y las propias.
13	La institución tiene establecidas estrategias para las diversas tareas, funciones y satisfacción de sus necesidades.
14	Las estrategias de la institución están alineadas a sus metas y a la satisfacción de sus necesidades.
15	Considera que son satisfechos sus objetivos salariales y que permiten satisfacer sus necesidades.

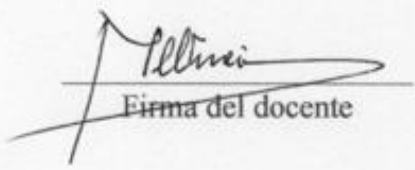
16	Son satisfechas sus necesidades con el logro de los objetivos de la institución.
17	La institución cuenta con servicios de infraestructura y de material necesario para realizar sus funciones que satisfagan sus necesidades.
18	Cree usted que los servicios de las demás áreas le ayudan a mejorar su labor y le permite la satisfacción de sus necesidades.

Dimensión 3: Equilibrio emocional

El autor indica que es la forma adecuada de comportarse o de asumir acciones o actos del entorno, es controlar de forma correcta las emociones, así actuar o reaccionar adecuadamente. (Hernández, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente	19-20	4	4	4	
Emociones	21-22	4	4	4	
Actitudes	23-24	4	4	4	
19	En la institución se promueve un ambiente de compañerismo y apoyo que le permite su equilibrio emocional.				
20	Cree usted que la institución cuenta con planes establecidos para mejorar el ambiente y por ende el equilibrio emocional de sus colaboradores.				
21	Considera usted que la institución comprende y valora sus emociones a favor de su equilibrio emocional.				
22	La institución promueve el buen manejo de sus emociones que permite su equilibrio emocional.				
23	Considera que los conflictos se solucionan con una actitud positiva logrando el equilibrio emocional de los colaboradores.				
24	Cree usted que sus compañeros tienen una actitud adecuada y amable que favorece su equilibrio emocional.				

13 de junio del 2023



Firma del docente



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ATOCHÉ FRANCIA, MELVA DNI 29725519	LICENCIADA EN GESTIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE EMPRESAS 21/11/14	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
ATOCHÉ FRANCIA, MELVA DNI 29725519	MAGÍSTER EN GERENCIA SOCIAL CON MENCIÓN EN GERENCIA DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO 04/04/18	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ATOCHÉ FRANCIA, MELVA DNI 29725519	BACHILLER EN GESTIÓN, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE EMPRESAS 18/01/13	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Gonzales Ortiz Katherine

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUCIO DE EXPERTO.**

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de ADMINISTRACION DE NEGOCIOS de la Universidad César Vallejo, en la sede CONO NORTE, promoción 2023III, código del alumno 7002807067, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación, con lo que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Camaná, Región Arequipa 2023.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados de la Sociedad de Beneficencia para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de validación.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



.....
MARTINA ZOILA VELIZ LLERENA

DNI 30409370

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Katherine Gonzales Ortiz
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, Recursos Humanos
Institución donde labora:	Great investigación y asesoría SRL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta
Autor (res):	Chiavenato año 2011 y Anastasi año 2007
Objetivo:	Recolección de datos
Administración:	Investigación
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Empresa pública
Dimensiones:	Adaptación, Satisfacer las necesidades, Equilibrio emocional Conocimiento, Habilidades, Motivación
Confiabilidad:	Coficiente alfa de Cronbach y programa estadístico SPSS
Escala:	Cuestionario
Niveles o rango:	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo.
Cantidad de ítems:	1-42
Tiempo de aplicación:	Semanal

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de preguntas elaborado por MARTINA ZOILA VELIZ LLERENA, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 5 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente. **1:**

Alto nivel

2: Moderado nivel

3: Bajo Nivel

4: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Desempeño de los colaboradores

Definición de la variable:

El autor menciona que el desempeño laboral está en función de los conocimientos del trabajador, las habilidades que poseen respecto a las tareas encomendadas y la motivación tanto externa como interna. (Anastasi, 2007)

Dimensión 1: Conocimiento

El autor indica que, el conocimiento es importante y fundamental en el capital intelectual, además que este capital no se deprecia, sino que por el contrario aumenta día a día, el conocimiento de una persona crece y se complementa con la

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Datos	1-2	4	4	4	
Valor	3-4	4	4	4	
Tiempo	5-6	4	4	4	

de los demás. (Chiavenato, 2007)

1	Considera que cuenta con los datos necesarios para su conocimiento y el desarrollo de sus funciones.
2	Considera que brinda datos como apoyo y soporte a sus compañeros, proporcionándoles conocimientos para un mejor servicio.
3	Cree que la capacitación constante y de forma adecuada, puede aumentar el valor de sus conocimientos.
4	Cree usted que la capacitación genera valor agregado para el desempeño de sus actividades.
5	Considera que la institución evalúa mediante indicadores sus conocimientos y desempeño en el tiempo que llevo en el puesto.
6	Considera que en el tiempo que labora en la institución, le ha brindado conocimientos para su mejora profesional.

Dimensión 2: Habilidades

Se define como las habilidades son parte del activo intangible, que sumado a la experiencia, las competencias y conocimiento forman el activo más valioso de las organizaciones, siendo la habilidad la capacidad para desarrollar una tarea de manera correcta, puede darse en índole mental, físico o social. Chiavenato (2007)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Talento	7-8	4	4	4	
Competencia	9-10	4	4	4	
Inteligencia	11-12	4	4	4	
7	Considera que, ante una actividad asignada, posee el talento para cumplirla, demostrando sus habilidades.				
8	Considera que sus talentos se ven reflejados en sus funciones y además fortalece sus habilidades.				
9	Considera que cuenta con las competencias necesarias para el cumplimiento de las habilidades requeridas en el perfil del puesto.				

10	Mejora sus competencias para potenciar sus habilidades en pro de los usuarios y las metas de la institución.
11	Considera que actúa con inteligencia para solucionar con habilidad los problemas que se pueden presentar al realizar sus funciones.
12	Cree usted que cumple con inteligencia y afán sus funciones, demostrando sus habilidades a los usuarios.

Dimensión 3: Motivación

La motivación es el conjunto de elemento tanto internos como externos que van a establecer el comportamiento o actitud de los trabajadores, tenemos la motivación intrínseca y la extrínseca, también menciona que la motivación puede darse mediante reconocer un buen trabajo, recompensar, festejar el logro de metas, participación de lo obtenido, entre otros. (Chiavenato, 2007)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de las necesidades del cliente	13-18	4	4	4	
Elaboración de contenido escrito	13-18	4	4	4	
Elaboración de contenido audiovisual	13-18	4	4	4	

13	Mantiene usted voluntad y disposición en el cumplimiento de sus funciones con gran motivación.
14	Considera que se esfuerza y tiene voluntad de brindar buena atención, que motive a que está sea de calidad y eficiente.
15	Contribuye usted con interés al logro de los objetivos de la institución, motivando a sus compañeros.
16	Muestra interés en la atención de las necesidades de los usuarios, trabajando con motivación.
17	Mediante sus sentimientos, considera sentirse comprometido con la institución, que lo motiva a trabajar en pos de sus valores y objetivos.
18	Considera que los sentimientos hacia la institución, lo motivan a mejorar en su desempeño y desarrollo profesional.



.....
KATHERINE GONZALES ORTIZ

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GONZALES ORTIZ, KATHERINE SHAYLOB DNI 46916007	MAESTRA EN CIENCIAS: ADMINISTRACIÓN (MBA), CON MENCIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Fecha de diploma: 22/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/06/2017 Fecha egreso: 13/10/2019	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
GONZALES ORTIZ, KATHERINE SHAYLOB DNI 46916007	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 16/08/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
GONZALES ORTIZ, KATHERINE SHAYLOB DNI 46916007	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/05/14 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CAMANA, AREQUIPA 2023", cuyo autor es VELIZ LLERENA MARTINA ZOILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO DNI: 09961475 ORCID: 0000-0003-3188-3662	Firmado electrónicamente por: RJCONTRERASR el 08-08-2023 19:09:25

Código documento Trilce: TRI - 0613495