



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima organizacional y desempeño organizacional en los
trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Gomez Ciriaco, July Angela (orcid.org/0000-0001-9179-5774)

ASESORA:

Dra. Castañeda Fuentes, Viviana del Rosario (orcid.org/0000-0001-8780-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de investigación con mucho cariño a mi familia, en especial a mis hijas por su apoyo incondicional ya que me alientan día a día y me motivan para lograr terminar mis estudios y cumplir con mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento está dedicado primero a Dios, quién guía mis pasos día a día en este camino, a mi papá que me protege y cuida desde el cielo, a mi familia por ser mi sostén y fuerza y por siempre creer en mí, a mi universidad por la instrucción y los conocimientos que me ha otorgado, a mi empresa por haberme permitido realizar mi investigación, a mis compañeros por el apoyo con mis horarios, les agradezco a todos y les hago presente mi cariño y afecto.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA FUENTES VIVIANA DEL ROSARIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CASINO EN MAGDALENA, LIMA 2022", cuyo autor es GOMEZ CIRIACO JULY ANGELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 11 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA FUENTES VIVIANA DEL ROSARIO DNI: 18019412 ORCID: 0000-0001-8780-6477	Firmado electrónicamente por: DCASTANEDAFU el 11-07-2023 00:33:36

Código documento Trilce: TRI - 0585047



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GOMEZ CIRIACO JULY ANGELA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CASINO EN MAGDALENA, LIMA 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JULY ANGELA GOMEZ CIRIACO DNI: 41865492 ORCID: 0000-0001-9179-5774	Firmado electrónicamente por: JGOMEZCI83 el 11-07- 2023 19:52:51

Código documento Trilce: TRI - 0585060

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1. Listado de expertos	19
Tabla 2. confiabilidad por Alpha de Cronbach.....	19
Tabla 3. Correlación entre las relaciones interpersonales y desempeño organizacional.	22
Tabla 4. Correlación entre las propósito organizacional y desempeño organizacional.	22
Tabla 5. Correlación entre el liderazgo y desempeño organizacional.	23
Tabla 6. Correlación entre el clima organizacional y el desempeño organizacional.	23
Tabla 7. Distribución de niveles de clima organizacional y sus dimensiones.	24
Tabla 8. Distribución de niveles de desempeño organizacional y sus dimensiones.	25

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022; la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional; la población estuvo conformada por 40 colaboradores de la empresa en estudio. Los resultados obtenidos demostraron que el 42.5% de los empleados encuestados indican que el clima organizacional es deficiente; en cuanto a la variable del desempeño organizacional, el 45.0% indica que se encuentra en un estado deficiente; además, se obtuvo una significancia de 0.00 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.923. Se concluyó que hay una fuerte correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño organizacional de los empleados en un casino ubicado en Magdalena; puesto que, si la empresa mejora de manera eficiente el clima organizacional, mejorará el desempeño organizacional.

Palabra clave: clima organizacional, desempeño organizacional, propósito organizacional, liderazgo, eficiencia organizacional.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and organizational performance in the workers of a casino in Magdalena, Lima 2022; the methodology used was quantitative, applied, non-experimental design, cross-sectional and correlational; the population consisted of 40 employees of the company under study. The results obtained showed that 42.5% of the employees surveyed indicate that the organizational climate is deficient; as for the organizational performance variable, 45.0% indicate that it is in a deficient state; in addition, a significance of 0.00 and a Pearson correlation coefficient of 0.923 were obtained. It is concluded that there is a strong positive correlation between the organizational climate and the organizational performance of the employees in a casino located in Magdalena; since, if the company efficiently improves the organizational climate, it will improve the organizational performance.

Keywords: organizational climate, organizational performance, organizational purpose, leadership, organizational efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy, los grupos empresariales para ser más capaces, y sobresalir en el manejo del clima organizacional, implementaron estrategias organizacionales, tomando en consideración su alcance para ser eficientes y eficaces. De igual forma el desempeño laboral, es la competencia de desarrollo que tiene un colaborador de manera eficaz y eficiente. (Olivera Garay, Leyva Cubillas, & Napan Yactayo, 2021) Internacionalmente el clima organizacional permite evaluar la conclusión de la realidad de los trabajadores sobre el ambiente y las condiciones laborales, la revisión y el vínculo laboral, donde interviene de forma convincente en la armonización, compromiso y el acuerdo del trabajador para realizar sus objetivos, de manera clara, para tener un correcto manejo y buena utilidad para tener un crecimiento el desempeño laboral. (Castro Barrios & Núñez Carrión, 2022).

En el ámbito internacional, el clima organizacional es un factor que ha tomado mayor relevancia en las organizaciones que buscan ser más competitivas y rentables, y esto es debido a que permite detectar las falencias existentes en cada uno de los procesos, logrando tomar medidas correctivas necesarias para mejorar todo el sistema productivo y ser más eficiente, en Guatemala el trabajo es complemento importante de la empresa. Debido a que los trabajadores encuentran una buena la satisfacción y lo demuestran mediante su desempeño. Lo cual empieza a ser distinguida por los lideres para obtener mejor eficiencia y potencialidad. Las instituciones tienen un rol fundamental en la comunidad, debido que produce empleo y oportunidades para cubrir las condiciones básicas personales. Mantener de manera eficaz el desempeño organizacional marca la base para el inicio de un buen manejo empresarial y así lograr una eficiencia positiva (Cardoso et al., 2019).

En Colombia, se ha evidenciado mediante investigaciones que las organizaciones asignan tiempo y dinero a la preparación y capacitación del personal, por tal motivo el hecho de que una persona decida abandonar la empresa en corto plazo, les generará implicancias severas en su desarrollo y productividad. Lo que se recomienda es que las organizaciones logren realizar un proceso adecuado de selección de personal, que permita captar al colaborador indicado para cada una de los puestos, asimismo cumple un papel importante la formación

adecuada de los líderes de cada área, considerando que serán ellos los encargados de dirigir y guiar a los equipos además de brindar la retroalimentación de los procesos (Bohorquez & Andrade, 2021).

En Perú, se realizaron diversos estudios relacionados con las variables del estudio, identificando que el clima en las organizaciones afecta al desenvolvimiento general de todo miembro dentro de la empresa, Por ellos es de suma importancia contar siempre con líderes que ejerzan una influencia positiva capaz de lograr el cumplimiento de objetivos de los equipos de trabajo utilizando como aliado clave la motivación, que es un factor fundamental; puesto que, juega un papel muy importante, en tal sentido, las organizaciones deben desarrollar planes de acciones para incentivar el trabajo en equipo, realizando actividades internas recreacionales que ayuden a afianzar las relaciones interpersonales, (Bustamante et al., 2022).

A nivel local, Pariona et al. (2021), realizó un estudio donde destaca que, para un clima organizacional adecuado, deben darse todas las condiciones para que el empleado promueva siempre su motivación y la integre en todos los niveles de la empresa y, lo más importante, que ese clima sea permanente, que no se contradigan. Por este motivo se tiene que tener en cuenta que los colaboradores pasan más tiempo en una oficina que en casa, por ende, se tiene que hacerles sentir cómodos, velar por sus necesidades, darle las herramientas necesarias para contribuir con sus habilidades a la empresa, ya que esto llevará al éxito o fracaso de una organización.

El casino en estudio, tiene un alto índice de rotación en el personal. Donde representa y es uno de los casinos más grandes de Lima, teniendo una antigüedad mayor a 27 años de experiencia, otorgando a sus compradores un buen entretenimiento, manteniendo un estándar de atención personalizada y un excelente servicio. Esto nos lleva a analizar si el motivo por el cual el índice de rotación es elevado tiene relación con el clima organizacional. Por otro lado, se corre el riesgo que la empresa siga cada año presentando cambio de personal constante, por ende, no contarán con personal fijo e identificado con la empresa, existiendo la posibilidad de perder personal altamente calificado y quizás acogiéndose en la competencia.

En base a la problemática actual de la empresa surge la siguiente interrogante, ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y desempeño

organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022? y tenemos como preguntas específicas: - ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022?; ¿Qué relación existe entre el propósito organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022?; ¿Qué relación existe entre el liderazgo y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022?.

Por lo que corresponde a la justificación del estudio, según los criterios de Hernández et al. (2018), el estudio se justifica por conveniencia puesto que ayudará como referencia la posible aplicación de estrategias para mejorar la atracción de clientes, generar desarrollo económico; basados en informaciones existentes y confiables. se justifica desde el aspecto teórico, puesto que utiliza bases teóricas acerca de las variables de investigación a partir de fuentes actualizadas y confiables para contribuir a la literatura al identificar la relación entre los dos. La justificación metodológica, se refleja en los métodos e instrumentos que nos permitieron obtener información, en los que se validan y su fiabilidad para la obtención de los resultados. Así, será posible crear mecanismos modernos basados en los aportes teóricos de diversos expertos. Así mismo, la investigación tiene una justificación práctica, ya que permitirá la publicación del contexto cambiante y los beneficios del estudio, de esta forma la organización investigada podrá tener conocimiento de los aspectos que van a permitir generar soluciones organizacionales, derivadas de la aplicación de estas estrategias. Por último, se justifica en el aspecto social, debido a que se pretende lograr la consolidación económica y el posicionamiento en el mercado, ya que le permitirá a la empresa implementar estrategias para mejorar el desenvolvimiento y cumplimiento de las funciones respecto a las metas.

Tenemos como objetivo General: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022, y tenemos como objetivos específicos, Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022; Determinar la relación que existe entre el propósito organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022;

Determinar la relación que existe entre el liderazgo y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022.

Considerando las investigaciones anteriores se presenta las hipótesis de investigación: Existe relación positiva entre el clima organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022 y de manera específica: Existe relación positiva entre las relaciones interpersonales y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022; Existe relación positiva entre el propósito organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022; Existe relación positiva entre el liderazgo y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el transcurso del análisis de variables se consiguieron antecedentes de publicaciones científicas y evaluaciones de trabajos académicos.

A nivel internacional, Berberoglu (2019) ejecutó un estudio con el propósito de examinar y analizar los conocimientos de profesionales dedicados a la salud respecto al clima organizacional y probar cómo influye sobre el desempeño y compromiso organizacional. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, para recopilar datos se hizo uso de un cuestionario. Los resultados muestran que, para el buen proceso de las funciones, debe existir un buen clima laboral; puesto que este se relaciona con el compromiso y desempeño de cada miembro de la empresa; debido a ello se concluyó que del análisis de regresión mostraron que el clima organizacional afecta el compromiso organizacional y el desempeño organizacional dentro de los hospitales públicos. Encontrando una relación entre ambas variables.

Del mismo modo, I Komang et al. (2021) realizaron un artículo con la finalidad de indagar y confirmar la relación entre el liderazgo y compromiso organizacional, comportamiento organizacional y desempeño de los empleados en BAPPEDA Bali. Todos los que respondieron a esta encuesta eran empleados de PNS de BAPPEDA Bali. El tamaño de la muestra para esta encuesta se fijó en 72 encuestados utilizando una técnica de muestreo a menudo llamada muestreo no probabilístico o muestreo completo. Este estudio empleó ecuaciones de modelos estructurales (SEM). Los resultados resaltan que el clima organizacional tiene un impacto positivo y significativo en el compromiso organizacional, el compromiso con el trabajo fue un factor de relevancia en la empresa estudiada; Esto sucede por la importancia de entender qué aspectos ayudan a mantener a los empleados en la organización; Este factor está relacionado con el entorno y las operaciones de la organización.

Así mismo, Yupono y Siwi (2019) en un estudio realizado para analizar los efectos del clima organizacional, la motivación laboral y la equidad organizacional en el desempeño de los empleados medido por el comportamiento de ciudadanía organizacional (OCB). La población es de 50 muestras. Los datos se recopilan a través de cuestionarios y se analizan mediante análisis de trayectoria. El resultado del estudio demostró que el clima organizacional, la motivación y equidad organizacional afectan significativamente el desempeño de los empleados, con

OCB como una variable mediadora. La empresa debe promover la equidad organizacional a través de salarios justos y oportunos. La compañía debe ser tratada de manera constante con cortesía e igualdad al hacer cumplir las políticas de la compañía. Mejore el Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (OCB) ayudándose unos a otros sin esperar compensación, llenando a los empleados ausentes, trabajando horas extras voluntariamente sin pago y participando en la resolución de problemas entre empleados. Buena cultura organizacional, alta motivación laboral, equidad organizacional.

Por otro lado, Atta et al. (2019) efectuaron una investigación para analizar el efecto el propósito organizacional en el desempeño del hospital de Lahore. El barrio fue seleccionado como población de estudio. Las muestras se recolectaron de diferentes hospitales públicos en Lahore utilizando un método de muestreo aleatorio simple. Se distribuyeron 200 cuestionarios al personal del hospital. Los empleados completaron 170 cuestionarios y los utilizaron para una mayor interpretación. La tasa de respuesta general para esta encuesta fue del 85%. Las informaciones obtenidas se analizaron mediante los coeficientes de Rho de Spearman. Los resultados del análisis de correlación de Pearson muestran que existe una correlación positiva entre el clima organizacional, el clima de innovación, el clima colaborativo y el desempeño de los empleados. Desde una perspectiva práctica, esto deja en claro que la gerencia del hospital debe comprender la importancia de la cultura, una atmósfera de innovación y colaboración, para la mejora del desempeño de los empleados. Para futuras investigaciones, los datos sobre las mismas variables se pueden recopilar de otras industrias, como la educación, la comunicación, la industria textil y de servicios. Resume los resultados.

Finalmente, Pariona et al., (2021) publicó un artículo para investigar la relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los directivos en universidades públicas del Perú. La muestra estuvo conformada por 202 empleados administrativos y se utilizó cuestionarios como herramienta de recolección de datos. Utilizando un diseño transversal no experimental. Los métodos utilizados fueron descriptivos e inferenciales, como la media aritmética; los resultados demuestran que entre el clima organizacional de las universidades públicas del Perú y el desempeño profesional de los administradores existe una relación significativa. Del

mismo modo, esto se refleja entre la motivación y la iniciativa de los rectores de las universidades es significativa; al momento de desempeñar funciones administrativas en las universidades públicas peruanas, existe una relación esencial entre las relaciones interpersonales y las responsabilidades. Los resultados destacan un mayor deseo y conciencia de que las metas personales se comparten con las metas organizacionales, lo que sugiere que un clima organizacional efectivo puede conducir a un desempeño profesional más deficiente.

A nivel nacional, Chávez (2019) teniendo como objetivo de conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño organizacional del Personal de la Administración Principal de Aduanas, se realizó una encuesta utilizando una escala de Likert como herramienta de encuesta. Consta de 44 preguntas a 30 colaboradores y ha sido validado por expertos. Luego de utilizar la herramienta y recolectar los datos, se obtuvieron los resultados mediante el procedimiento estadístico SPSS y se extrajeron las conclusiones, considerando que existe una relación directa, positiva entre el ambiente laboral y el rendimiento empresarial y entre sus distintos aspectos. Rendimiento empresarial y ambiente laboral.

Así mismo, Ponce et al. (2022) realizó un artículo cuya finalidad fue de determinar la relación entre el clima organizacional de los docentes y relaciones interpersonales. En los métodos deductivos, los estudios son relacionales o aleatorizados con diseño no experimental y diseño de muestra única, y el enfoque es cuantitativo. El método utiliza una técnica de cuestionario, utiliza un cuestionario estructurado y utiliza pruebas estadísticas de coeficiente de correlación de Chi-cuadrado y Rho de Spearman para verificar esto. De $\chi_c^2 = 26.640$, $r = 0.631$, se puede observar que el clima organizacional está positivamente correlacionado con la satisfacción laboral. Concluimos que cuanto mayor es el clima organizacional dentro de la institución, mayor es su satisfacción laboral personal.

Por otro lado, Araujo (2021) en su investigación realizada con la finalidad de identificar métodos cuantitativos, tipos de líneas base, correlaciones horizontales descriptivas y correlaciones entre dos variables en un diseño no experimental. El estudio involucró a 250 empleados administrativos, 151 hombres y mujeres, que trabajaban en una oficina regional de transporte en el condado de Junín, utilizando un muestreo intencional imposible. Las herramientas utilizadas para medir las

variables fueron validadas por 3 jueces expertos del sector ejecutivo y de la administración pública. Se encontró que el clima organizacional está significativamente asociado con el desempeño laboral y esta se apoyó estadísticamente mediante la prueba de correlación de Spearman ($r = 0,736$) al 95 % de nivel de confianza y al 5 % de nivel de significación o riesgo ($\alpha = 0,05$).

Del mismo modo, Cuadrado y Rivera (2021) realizó un estudio para analizar el clima organizacional de los perforadores y tronadores de la Mina San Cristóbal - AESA, 2021. El estudio fue descriptivo en alcance y contexto utilizando un diseño no experimental - estudio transversal descriptivo. en el contexto de una población y una muestra de 30 empleados. Pertenece al campo de la perforación y voladura. Los datos fueron recolectados a través de métodos de encuesta y las herramientas utilizadas fueron la escala WES utilizada por AESA y el Ranking de Desempeño Laboral. Los resultados concluyeron que $p = 0.000$ fue significativo debido a la correlación r de Pearson ($r = 0.884$), lo que indica que el clima organizacional tuvo un efecto significativo en la variable desempeño laboral, se indicó que era tanto positivo y bueno. El desempeño de la plataforma San Cristóbal y los blasters para la planta SAC aumentó significativamente con la correlación (es decir, el entorno regulatorio).

En consideración a los aportes teóricos sobre las variables, encontramos a la Teoría del clima organizacional realizada por de Likert; alude que las acciones que realizan los subordinados, acciones gerenciales y acciones que están directamente relacionadas con las condiciones organizacionales que ven, determinando así que estas relaciones estarán determinadas por la percepción del trabajador dentro del ámbito laboral, por ejemplo: indicadores relacionados con los procesos, el contexto del sistema organizacional, tecnología y estructura, nivel jerárquico de cada trabajador y el rango del salario percibido, su personalidad, actitud, satisfacción y percepción. La teoría de Likert es la más inspiradora y dinámica, porque requiere el surgimiento de un clima organizacional percibido como colaborador y contribuyente a la eficacia y eficiencia de todo el grupo organizacional, puesto que las empresas se deben enfocar en el cumplimiento y la ambición, las personas logran excelentes resultados a través de su cooperación, lo que aumentará la productividad y creará una buena imagen en la organización (Galeano, 2022).

Por otro lado, Cardoso et al. (2019) indican la Teoría de clima laboral de McGregor, dentro de la cual se estipula el comportamiento de las organizaciones mediante dos modelos a los que llamó "teoría X" y "teoría Y", los cuales permiten un estudio profundo sobre la organización, en tal sentido, la explicación de la "teoría Y". Esto muestra que el estado mental natural y el esfuerzo físico es similar ya sea en el trabajo diario o en el juego y la diversión. Las personas necesitan una buena motivación y un buen ambiente para motivarse y lograr sus objetivos en condiciones óptimas, porque no solo son responsables, sino que también quieren lograr sus objetivos. La teoría establece que, para mantener a los empleados motivados de este modo llegar a cumplir cada aspecto que interviene en el cumplimiento de las proyecciones en cuanto a los objetivos y metas, las empresas deben brindar un ambiente libre de riesgos Psicológicos y físicos que permitan al personal desarrollarse en el cumplimiento de sus metas tanto personales como grupales.

Así mismo, la Teoría de Francis Cornell, citado por Palla y Menichelli (2022) La mención del ambiente de trabajo es una mezcla de aspectos subjetivos sobre las acciones de las personas y como estas se desarrollan respecto a las metas de la organización y sobre otro miembro. Así, se puede indicar que el ambiente de trabajo existente está determinado por la propia percepción y/o interpretación del empleado, y sólo él conoce y puede determinar las características presentadas.

Finalmente, Magill et al. (2020) señala a la Teoría estructuralista de Forehand y Gilmer, alude que el ambiente laboral es una agrupación de elementos y características persistentes que se encuentran dentro de una institución que la hace diferente de otras, dichos elementos intervienen en las decisiones y acciones de cada colaborador que la integran. Son estos aspectos que definen una organización y los aspectos que le diferencian de otras. dura un cierto período de tiempo y afecta el comportamiento de los empleados. La atmósfera es cómo se sienten todos en una organización sobre el lugar en el que trabajan, el entorno físico, las relaciones que forman y lo que afecta su lugar de trabajo. Es bien sabido que un buen o mal ambiente de trabajo puede afectar el de una u otra manera el desenvolvimiento y el desempeño de cada individuo de la organización. Puesto que una comunicación organizacional cerrada puede ser hostil y conflictiva, lo que deja a los empleados insatisfechos con su trabajo.

En cuanto a la teoría que sustenta el desempeño organizacional, se considera lo señalado por Castillo (2013), señala la teoría general de sistemas realizada por Ludwig Von Bertalanffy, el cual refiere que un conjunto de factores funciona correctamente cuando todas las partes están sincronizadas, y si un componente falla, todo el sistema no puede lograr sus objetivos. Un sistema es un conjunto estructurado de elementos cuyo comportamiento está controlado por el entorno externo e interno. Una organización debe tener una estructura que facilite la distribución del personal entre áreas para hacer frente al entorno cambiante.

Así mismo, la Teoría desarrollo organizacional, el cual menciona Chiavenato (2001) alude que las organizaciones deben adaptarse a los cambios de acuerdo al entorno donde se encuentran; Puesto que, de lo contrario se verán afectados por la evolución constante del entorno interno y externo. Desde este punto de vista, las organizaciones deben de contar con un flujo de tareas por diferente departamento con la finalidad de ser más eficientes y crear una armonía laboral entre las funciones y los colaboradores.

Así mismo, en la Teoría evolucionista de Darwin, que cada trabajador de la organización aporta con habilidades y capacidades las cuales desarrollan con las experiencias adquiridas, lo que hace que una organización se mantenga estable ante la competencia y ciertas adversidades de su entorno cambiante. Las empresas no se diferencian por su capacidad de recursos, sino por el desempeño organizacional basado en las destrezas adquiridas a través del desarrollo de las habilidades, seguidas de la experiencia dentro de la empresa (Castillo, 2013).

Por otro lado, Powell y DiMaggio (1999) propusieron la Teoría Institucional en las cuales señalan que la legitimidad organizacional es importante para lograr un desempeño efectivo, en las mismas líneas, demostrar una clara preferencia por las responsabilidades sociales y ambientales Anticiparse a la realidad del desarrollo contemporáneo donde las organizaciones están formadas y se desarrollan bajo los cimientos de valores éticos y morales para interactuar plenamente con su entorno. Desarrollar enfoques inclusivos que tengan en cuenta el medio ambiente.

Respecto a las definiciones del clima organizacional, Ponce et al. (2022) indica que se da como una estructura multidimensional vagamente relacionada con la cultura, y que puede tener tres orientaciones diferentes, dependiendo del autor

que la investigue: Primero, como una variable independiente que tiene un impacto significativo en la motivación, la satisfacción o la productividad. Del mismo modo, Chiavone et al. (2021) indicó que está compuesta por un conjunto de impresiones relacionadas con la estructura organizacional y los valores con las que se mantienen los trabajadores.

Yousofvand y Ardakani (2019) se afirma que el ambiente laboral incluye características que están afectadas al entorno de trabajo y las percepciones de los empleados. Estas son las características que los empleados perciben directa o indirectamente en el ambiente de trabajo que pueden influir negativa o positivamente en su comportamiento. En tanto, Armenteros et al. (2019) recomienda evaluar con se encuentra el ambiente laboral a nivel psicológico y organizacional. La psicología se evalúa individualmente, la organización se evalúa sistemáticamente. Ambos explican los orígenes de las percepciones de cada empleado por la empresa.

Para, Huang et al. (2022) señala que, es un conjunto de aspectos reconocidos por una organización involucrados con las necesidades, creencias y satisfacción laboral, valores, actitudes. Siendo factores importantes que permiten diferenciar a las organizaciones y pueden determinar las actitudes y desenvolvimiento de los empleados. Tenga en cuenta que esta definición reúne información sobre las características organizativas y el entorno físico de la empresa.

Reyes et al. (2018) señaló que el entorno legal es de importante para el crecimiento oportuno de las empresas. Debido a la alta competencia entre las empresas, las empresas ahora están lanzando varias herramientas para medir la cultura organizacional con el fin de comprender, mejorar e identificar los factores que crean el ambiente de trabajo adecuado, lo que lleva a un desarrollo positivo. Existe la posibilidad. Todo el mundo. Compañía. Una buena cultura organizacional fomenta el desarrollo de una buena cultura organizacional cuando las mejores prácticas, estándares y creencias se comunican y comparten entre todos los miembros del equipo.

Del mismo modo, Montaña, (2022) la evaluación del entorno organizacional permite el desarrollo de la estrategia organizacional, brinda a los gerentes una visión realizable a largo plazo de la empresa y les permite identificar ciertas

necesidades que interfieren con la empresa y las adquisiciones futuras anticipadas. Tiene lugar en el futuro presente para que se pueda lograr la visión futura deseada.

Respecto a la dimensiones del clima organizacional se toman los aportes de Bohorquez y Andrade (2021) quienes mencionan que, se determina como la percepción del clima laboral que abarca a los empleados directa o indirectamente a través de una organización. Considere factores tales como: Considere las relaciones cuando analice el cuales son los hábitos de los empleados dentro de la empresa. Los procesos internos, se basa en los controles del sistema de gestión para hacer un mejor uso de los recursos de su organización. El aspecto de sistemas abiertos aborda la interacción organizacional y la adaptación a su entorno, apoyándose en el control de recursos y la gestión innovadora en respuesta al comportamiento del mercado.

En cuanto, Bolaños y Vidal, (2021) mencionan que el desempeño organizacional es una agrupación de funciones estratégicas direccionadas a las metas planteadas por la organización, reflejando el grado de su adherencia a las metas planteadas en el tiempo. En relación con esto, En cuanto al desempeño, se conoce como la ejecución de las actividades de manera efectiva, este pensamiento se enmarca en el contexto de las prioridades organizacionales, donde es necesario desarrollar diversas estrategias, planes de acción, evaluar el cumplimiento y alcanzar metas, otros pasos.

Del mismo modo, Pantoja (2019) señala que el desempeño organizacional es un todo un flujo de funciones conformadas de diferentes áreas con la finalidad de cumplir metas establecidas por la organización, que refleja el grado de su adherencia a las metas establecidas en el tiempo. En las misma líneas, Huang et al. (2022) señala que es la manera de como ejecutar las actividades en relacionas a las funciones asignadas, este pensamiento se enmarca en el contexto de las prioridades organizacionales, donde es necesario desarrollar diferentes estrategias, planes de acción, evaluar el cumplimiento y alcanzar metas. Además, se establece están vinculadas con los aspectos que intervienen en la comunicación interna, el cual se ve evidenciado en los indicadores de reconocimiento, formación, incentivos económicos y oportunidades de desarrollo psicosocial y profesional (Goicochea, 2018).

Según Bohórquez, y Andrade (2021) define a la forma y la capacidad de desarrollarse mediante el uso formal de los recursos que conforman parte de la empresa para lograr las metas. Se refiere al concepto de diferentes perspectivas, teniendo en cuenta las diferentes variables y perspectivas que determinan los aspectos con lo cual se desarrolla una organización de forma externa o interna, contribuyen a los resultados que surgen en la dinámica de la organización y forman su razón de existencia. Por otro lado, Bernal et al. (2020) menciona que se conoce como el desarrollo de habilidades personales y grupales, generando nuevas capacidades de los colaboradores en función a sus actividades diarias, desarrolladas a través de la educación para influir positivamente en los resultados laborales, creando así competitividad organizacional.

Del mismo modo, el desempeño organizacional, es el flujo de actividades dirigidas al cumplimiento de las actividades diarias en función a los objetivos planteados, por lo tanto, se refiere a la gestión de resultados, que controla el funcionamiento de la organización de acuerdo a la meta trazada por el gerente, donde los principales resultados identifican cada área de trabajo; teniendo como finalidad innovar constantemente el desarrollo de indicadores que ayuden a evaluar de manera óptima el desempeño de cada función desde las áreas operativas hasta lo gerencial (Martínez y Maguiña, 2019).

En tanto, Rahimi (2021), Se refiere a un enfoque de gestión que abarca a todo un sistema integrado dentro de la empresa direccionado a los objetivos estratégicos planteados, con el fin de lograr resultados efectivos y eficientes; nuevamente, estos se relacionan con las metas organizacionales, además de los resultados sociales y de desempeño. responsabilidades ambientales Alineación de visión, misión y valores.

Para Robbins (2020) el comportamiento activo de las áreas, refleja el buen proceso de gestión del recurso humano, basado en el uso de los atributos para mantener una efectividad en las actividades realizadas, así como las relaciones interpersonales generadas dentro y fuera de la empresa; manteniendo el alcance de las metas en relación con los objetivos establecidos y deseados por la organización; el resultado alcanzado es un punto activo de evaluación del desempeño de la organización, que a su vez ayuda a controlar las distintas áreas.

El desempeño organizacional, según Chinchay (2019), es el efecto de una gestión organizacional que apoya la transformación o transformación de la forma de gestión en la organización, promueve el enfoque TEAL, a través del cual se puede estimular el potencial humano y participar dinámicamente en la planificación estratégica, buscando el equilibrio entre la productividad y la sinergia de las personas.

Por otro lado, para Bernárdez (2021), El desempeño organizacional es el proceso administrativo de combinar varios factores y recursos organizacionales para lograr el más alto desempeño para obtener una productividad, eficiencia y eficacia, considerando diferentes tipos de organizaciones y proyectos empresariales.

Además, Martínez et al. (2021) señala que su identificación, a su vez, se correlaciona con la definición de las dimensiones comunicativa y empresarial, que se miden mediante indicadores de visibilidad, formación, incentivos económicos y oportunidades de desarrollo profesional.

Del mismo modo, Selvakumar et al. (2020) define como la capacidad de utilizar los recursos que posee la empresa para desarrollarlos para alcanzar las proyecciones establecidas por la empresa en función a las metas. Resuelve el concepto de diferentes perspectivas, porque las diferentes variables se refieren a los aspectos externos e internos del desarrollo de la empresa, están comprometidas con los resultados obtenidos.

Por otro lado, Devi y Singh (2019) menciona que el desempeño organizacional se define como las metas y objetivos calculados en el desempeño de las actividades diarias; en las mismas líneas, se refiere a la administración de resultados, que controla la eficiencia de la empresa en función de las metas establecidas por los gerentes, donde cada resultado clave define las áreas del trabajo, transformando su desarrollo en rendimiento y rentabilidad, contando con estándares de calidad para ser utilizados con la finalidad de generar indicadores de medición del desempeño gerencial, organizacional y operativo.

En este sentido Lusthaus et al. (2002) dimensiona el desempeño organizacional en 3 elementos, las cuales son: en la Efectividad, dentro del cual se basa en la dirección óptima de la empresa en el sentido de que cumpla con sus

expectativas internas y externas para lograr su desarrollo en el tiempo, es decir, se direcciona entre las metas alcanzadas y los resultados esperados, pues mientras los recursos disponibles se utilizan mejor y se utilizan al máximo para lograr los objetivos establecidos, pero la eficiencia de la organización aumenta.

Del mismo modo, la Eficiencia; en términos de gestión, se refiere a lo que se hace bien, refiriéndose a cómo lograr una determinada función, que a su vez se trata generalmente de cómo hacerlo para todas las tareas que están relacionadas e involucradas en todo el proceso.

Por otra parte, la Relevancia; el cual consiste en el nivel del impacto que tiene una empresa hacia el mercado, tiene en un determinado mercado y, lo que es más importante, se mantiene, mejora y adapta al entorno en el que opera. También se refleja en la capacidad de cara recursos para efectuar las expectativas a nivel general, clave a través de la innovación y formas nuevas y más eficientes de cumplir con sus requisitos. (Molina et al., 2020).

Por último, La Viabilidad financiera; involucra el análisis de aspectos financieros para establecer la rentabilidad del proyecto y, de esta manera, determinar si es viable en la decisión de adquisición. Con base en este análisis, será posible evaluar las inversiones iniciales, los beneficios y costos de su implementación. Por tanto, se convierte en un concepto crucial la toma de decisiones y reducir riesgos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

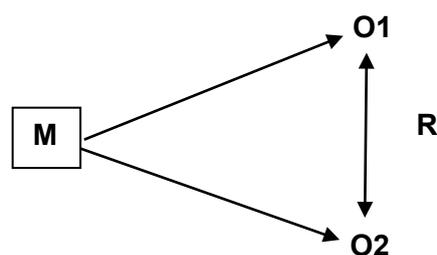
Tipo de Investigación

El estudio fue de tipo aplicada, ya que se utilizaron diversas teorías con el de aplicar dichos conocimientos para responder las preguntas planteadas en la investigación. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, en tanto, se utilizaron herramientas para recopilar datos que nos permitirán confirmar las hipótesis de investigación con base en análisis estadísticos y mediciones numéricas, y crear modelos que permitan una investigación adecuada. (Reyes, 2022).

Diseño de la Investigación

El estudio fue no experimental, y dado el caso de estudio, las variables no fueron manipuladas a conveniencia del investigador, se concentrará en observar la asociatividad que existen entre los fenómenos objeto de estudio en un tiempo y espacio determinados. no cambia la naturaleza del problema. Es decir, las características comunes se observan en el entorno natural y luego se analizan (Hernández y Mendoza, 2018). Es de tipo transversal, debido a que el proceso de las encuestas realizadas se dio en un solo tiempo y determinado lugar, sin modificar el origen de la variable de estudio.

Esquema del diseño correlacional



En la que:

M= Muestra

O1= Obs. de la variable V1: Clima organizacional

O2= Obs. de la variable V2: Desempeño organizacional

R= Relación

Alcance de la investigación

Muñoz (2018). señala que el alcance fue correlacional y busca identificar la asociatividad entre las elementos o variables de investigación.

Para el estudio, las variables se vincularon a través de relaciones usando modelos predictivos para un grupo específico o fenómeno a analizar que necesita ser medido, cuantificado, analizado hasta que se establezca un vínculo para estudiar las relaciones.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual

Bohorquez y Andrade (2021) quienes mencionan que el clima organizacional es la percepción sobre el ambiente de trabajo que tienen, donde el personal se relaciona interpersonalmente, vinculando sus metas personales con el propósito organizacional, dirigido por un líder para ser cumplidos.

Definición operacional

La variable del clima organizacional, se medirán en tres dimensiones: Propósito organizacional, Relaciones interpersonales, Liderazgo.

Variable 2: Desempeño organizacional

Definición conceptual

Se refiere a las siguientes actividades realizado efectivamente en un proceso específico que mantiene una correlación significativa con el logro de las metas y tareas que se reflejan en plan estratégico, por lo que, con base en la efectividad de esta medición, se pueden realizar diversas acciones analíticas desde la evaluación de la organización hasta cada desempeño específico (Lusthaus et al., 2002).

Definición operacional

Las variables investigadas son de carácter cuantitativo, por lo que son manipuladas para sus respectivas mediciones en cuatro dimensiones: Efectividad; la Eficiencia; la Relevancia; la Viabilidad financiera.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es el grupo de personas que cuentan con una característica en común y las cuales nos permiten realizar un estudio (Valderrama, 2017).

En el desarrollo de este estudio se consideró 40 colaboradores los cuales conforman parte del área de operaciones y administrativa de un Casino en Magdalena, Lima 2022.

Criterio de inclusión

Para los criterios de inclusión, se determinó que participaran todo aquel trabajador con una antigüedad a 6 meses laborales.

Criterio de exclusión

Del mismo modo, se excluyeron aquellos trabajadores externos y aquellos que aún no cumplen con la antigüedad laboral pactada.

Muestra

Para el estudio, se tuvo una muestra censal, debido a que se tomaran todos los integrantes que conforman la población, considerando las áreas correspondientes donde se realizaron las encuestas.

Unidad de análisis

Todos los trabajadores del área de operaciones y administrativa de un casino en Magdalena, Lima 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta es una técnica el cual nos permite obtener datos de una situación, con el fin de utilizar esta información para la encuesta, es una técnica destinada a la recopilación de información para diversos temas de estudio e investigación Hernández y Mendoza (2018).

Instrumentos

Respecto a ello Hernández y Mendoza (2018) el cuestionario es una serie de preguntas que tienen la finalidad de obtener datos de una determinada situación, en la que se está realizando un estudio. Para esta ocasión se consideró el cuestionario como instrumento de recolección.

Validez

Al respecto, Valderrama (2019) argumenta que la validez esta realizada por un juicio de expertos los cuales tienen conocimiento sobre las variables de estudio. En esta oportunidad la validación estuvo conformada por tres expertos.

Tabla 1. *Listado de expertos*

Experto	Especialidad
Mg. Máximo Antonio Bocanegra Cruzado	Administración
Mg. Wesley Lujan Morón	Administración
Dra. Viviana del Rosario Castañeda Fuentes	Administración

Nota. Mg.: Magíster; Dr.: Doctor

Confiabilidad

Hernández et al. (2018) señaló que “consiste en hacer mediciones varias veces con la finalidad de determinar la viabilidad del instrumento a utilizar, esto permite compara que tan confiable es el instrumento”. Para realizar el cálculo de confiabilidad se obtuvo de una muestra de 20 empleados del casino de Magdalena. Debido a ello, se comprobó la coherencia de ambos instrumentos teniendo en cuenta el Alpha de Cronbach, con un coeficiente de 0,958 para clima organizacional y 0,973 para desempeño organizacional.

Tabla 2. *confiabilidad por Alpha de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Consistencia
Cuestionario para medir el nivel del clima organizacional	0.958	Óptimo
Cuestionario para medir el nivel del desempeño organizacional	0.973	Óptimo

3.5. Procedimientos

La investigación tuvo su inicio de desarrollo cuando se solicitó los permisos correspondientes a las partes interesadas, posterior a ello se realizó una coordinación con la gerencia del casino en Magdalena, Lima, solicitando la asistencia del personal de operaciones para obtener mayor información, del mismo modo se solicitó la participación de los integrantes que conforman cada área de estudio, la encuesta se ha realizado virtualmente en la plataforma Google Forms con la finalidad de tener los resultados en el menor tiempo posible y más exactos. Se utilizó una tabla para obtener la información necesaria de ellos posteriormente realizamos la interpretación para llegar a las conclusiones planteadas.

3.6. Método de análisis de datos

Considerando el análisis de datos, durante este estudio se llevó a cabo mediante la estadística descriptiva e inferencial. Según Hernández et al. (2018), el objetivo de la estadística descriptiva consiste en determinar el valor o nivel de la variable en el momento del estudio, con el fin de verificar las hipótesis planteadas. Por su parte, el análisis inferencial permite establecer la correlación o asociación entre ambas variables, con el objetivo de cumplir con los objetivos de la investigación. Por lo tanto, este estudio utilizó un método analítico descriptivo e inferencial para verificar las hipótesis planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Dentro de la investigación, se hizo un uso adecuado considerando todos los aspectos éticos del estudio, ya que el desarrollo de los antecedentes teóricos y los capítulos introductorios tuvo en cuenta información extraída de artículos, libros y resúmenes citándolos utilizando las referencias bibliográficas de las normas APA. Toda investigación científica se basa en un conjunto de aspectos y/o principios éticos nacionales e internacionales, tales como los principios de no maleficencia, justicia, autonomía y beneficencia, por lo que esta investigación fue diseñada teniendo en cuenta todos ellos. Se siguió el principio de no maleficencia ya que el objetivo del estudio era mejorar el estado actual de la pregunta de investigación sin perjudicar a los participantes.

También vale la pena mencionar que el principio de autonomía se respeta porque los individuos que conformaron la muestra seleccionada para este estudio tenían la capacidad para decidir si continuar o no participar durante el desarrollo. Además, se respetó el principio de objetividad ya que todas las partes involucradas recibieron un trato justo a lo largo de la investigación. Además, se siguen principios benévolos ya que el propósito de la investigación es actuar en interés de los participantes para promover su bienestar bajo gestión. La información no ha sido manipulada ni falsificada, y los datos recopilados se han utilizado de forma confidencial, se respetan todas las políticas y lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo con respecto a la privacidad de los encuestados.

IV. RESULTADOS

En este apartado, se presenta el análisis de los resultados obtenidos, respecto al análisis ejecutado de la información adquirida de los cuestionarios realizados en la empresa Casino en Magdalena, Lima 2022.

Objetivo específico 1: determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022.

Tabla 3. *Correlación entre las relaciones interpersonales y desempeño organizacional.*

			Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	r.	,794**
		Sig.	,000
		Total	40

Nota: correlación entre las relaciones interpersonales y el desempeño organizacional

En la Tabla 5, se puede constatar que hay una alta correlación positiva entre las relaciones interpersonales y el desempeño organizacional de los empleados de un casino en Magdalena. Esto se demuestra por un valor de significancia de 0.000, que es inferior al 0.05, y un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.794$. Por ende, el estudio acepta la primera hipótesis específica planteada.

Objetivo específico 2: determinar la relación que existe entre el propósito organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022.

Tabla 4. *Correlación entre las propósito organizacional y desempeño organizacional.*

			Desempeño organizacional
Rho de Pearson	Propósito organizacional	r.	,873**
		Sig.	,000
		N	40

Nota: correlación entre la dimensión del propósito organizacional y el desempeño organizacional

En la Tabla 6, se puede observar que hay una fuerte correlación positiva entre el propósito organizacional y el desempeño organizacional de los empleados en un casino en Magdalena. Esto se confirma con un valor de significancia de 0.000, que es inferior a 0.05, y un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.873$. De este modo, el estudio acepta la segunda hipótesis específica planteada.

Objetivo específico 3: determinar la relación que existe entre el liderazgo y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022.

Tabla 5. *Correlación entre el liderazgo y desempeño organizacional.*

		Desempeño organizacional
Rho de Pearson Liderazgo	r.	,912**
	Sig.	,000
Total		40

Nota: correlación entre la dimensión del liderazgo y el desempeño organizacional

En la Tabla 7, se puede observar que hay una relación positiva fuerte entre el liderazgo y el desempeño organizacional en los empleados de un casino en Magdalena. Este hallazgo es significativo desde un punto de vista estadístico, con un valor de 0.000, que es inferior a 0.05, y un coeficiente de correlación de Pearson de $r= 0.912$. Por lo tanto, el estudio acepta la tercera hipótesis específica.

Objetivo General: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, Lima 2022.

Tabla 6. *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño organizacional.*

		Desempeño organizacional
Rho de Pearson Clima organizacional	r.	,923**
	Sig.	,000
Total		40

Nota: correlación del clima organizacional y el desempeño organizacional

En la Tabla 4, se puede apreciar que hay una fuerte correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño organizacional de los empleados en un casino

ubicado en Magdalena. Esta afirmación se sustenta en un valor de significancia menor a 0.05, específicamente de 0.000, y un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.923$. En consecuencia, en la investigación se acepta la hipótesis general.

Análisis descriptivo

Tabla 7. *Distribución de niveles de clima organizacional y sus dimensiones.*

Variable/ Dimensión	Categorías	f	%
Variable1: Clima organizacional	Deficiente	17	42,5%
	Regular	18	47,5%
	Óptimo	5	12,5%
Dimensión: propósito organizacional.	Deficiente	18	45,0%
	Regular	16	40,0%
	Óptimo	6	15,0%
Dimensión: relaciones interpersonales.	Deficiente	21	52,5%
	Regular	12	30,0%
	Optimo	7	17,5%
Dimensión: liderazgo	Deficiente	19	47,5%
	Regular	17	42,5%
	Optimo	4	10,0%

En la tabla 5, notamos que el 42.5% de los empleados encuestados indican que el clima organizacional es deficiente, el 45.0% afirma que es regular y el 12.5% declara que se encuentra en un estado óptimo. Estos resultados reflejan que el clima organizacional en la empresa es deficiente y los colaboradores no se sienten a gusto en sus áreas, por ello tienen una deficiencia en sus funciones. Así mismo, se demuestra que un 45.0% opina que la dimensión del propósito organizacional es deficiente, el 40.0% es regular y el 15.0% afirma que se ubica en un estado óptimo; los resultados demuestran que los colaboradores con conocen o están familiarizados con la misión y visión de la empresa, el propósito de la empresa no está bien definido; también, en cuanto a la dimensión de las relaciones interpersonales, el 52.5% indica que están en un estado deficiente, el 30.0% es regular y el 17.5% es óptimo, estos resultados reflejan que el personal no mantiene una comunicación fluida dentro de la empresa, por ello las relaciones personales

son deficientes. Por último, respecto a la dimensión del liderazgo, se evidencia que el 47.5% indica que es deficiente, el 42.5% es regular y el 10.0% se encuentra óptimo; el personal manifiesta que, perciben que la empresa existe una falta de liderazgo, que incentive a trabajar al personal en armonía, sobre a cumplir los objetivos de la empresa.

Tabla 8. *Distribución de niveles de desempeño organizacional y sus dimensiones.*

Variable/ Dimensión	Categorías	f	%
Variable 2: Desempeño organizacional	Deficiente	18	45,0%
	Regular	17	42,5%
	Optimo	5	12,5%
Dimensión Efectividad	Deficiente	17	42,5%
	Regular	17	42,5%
	Optimo	6	15,0%
Dimensión: Eficiencia	Deficiente	19	47,5%
	Regular	16	40,0%
	Optimo	5	12,5%
Dimensión: Relevancia	Deficiente	23	57,5%
	Regular	11	27,5%
	Optimo	6	15,0%
Dimensión: Viabilidad financiera	Deficiente	19	47,5%
	Regular	17	42,5%
	Optimo	4	10,0%

En la tabla 6, notamos que, en cuanto a la variable del desempeño organizacional, el 45.0% de los encuestados indica que se encuentra en un estado deficiente; además, el 42.5% de los encuestados afirman que es regular y para el 12.5% es óptimo, los resulta dos demuestran que la empresa está pasando por un desempeño organizacional deficiente, esto se refleja en el incumplimiento de las metas, en la mala atención y deficiente coordinación de las áreas pertinentes. Así mismo, los resultados indican que el 42.5% percibe que la dimensión de la efectividad es deficiente; el 42.5% en un regular y el 15.0% en un estado óptimo,

los resultados demuestran que al no contar un desempeño óptimo, la efectividad en el cumplimiento son precarias, generando de este modo una disconformidad entre los colaboradores; también, se nota que el 47.5% indica que la dimensión de la eficiencia se presenta un estado deficiente; el 40.0% percibe en un estado regular y el 12.5% en óptimo; los resultados muestran que no existe una eficiencia en el desarrollo de las tareas de las áreas, ocasionando un mal desempeño. Del mismo modo, respecto a la dimensión de la relevancia, el 57.5% de los participantes opina que es deficiente, mientras que el 27.5% la sitúa en un estado regular y el 15.0% la considera que es óptima. Por último, en cuanto a la variable de la viabilidad financiera se nota que el 47.5% señala que se encuentra deficiente; el 42.5% indican que se encuentra regular y el 10.0% menciona que es óptimo, el resultado nos señala que la empresa está pasando por una rentabilidad deficiente, esto ocasiona que no se invierta en nuevas infraestructuras, al no contar con personal idóneo, el desempeño de la empresa será deficiente.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico fue; determinar la relación que existe entre la dimensión de las relaciones interpersonales y la variable del desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, En tanto, Yousofvand y Ardakani (2019) señala las relaciones interpersonales dentro de la organización está influenciada por ciertos aspectos que están afectados al entorno de trabajo y las percepciones de los empleados. Estas son características que los empleados perciben directa o indirectamente en el ambiente de trabajo que pueden influir de manera negativa o positivamente en el desarrollo organizacional. En la investigación se demostró que hay una correlación positiva significativa entre la dimensión de las relaciones interpersonales y la variable del desempeño organizacional en los empleados de un casino en Magdalena teniendo en cuenta un coeficiente de Pearson de 0.724. Estos hallazgos coinciden con la investigación realizada por Ponce et al. (2022), quienes concluyeron que existe una conexión directa entre las relaciones interpersonales, la satisfacción laboral y el desempeño organizacional, considerando un Rho de Spearman de 0.532. Por lo tanto, ambas investigaciones evidencian que mantener buenas relaciones interpersonales dentro de la empresa es fundamental para alcanzar los objetivos empresariales, uniendo habilidades y recursos personales; por lo tanto, es necesario mantener y fomentar una comunicación saludable que proporcione un ambiente laboral excepcional y, por ende, aumente el desempeño organizacional.

Para el segundo objetivo específico fue; determinar la relación que existe entre la dimensión de propósito organizacional y la variable del desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena, según Bernárdez (2021), el propósito organizacional debe ser su auténtica y permanente causa de ser; y también, el fundamento esencial para la toma de decisiones. La descripción de un objetivo, aclara el "por qué" se realizan las acciones y, por consiguiente, puede mejorar una estrategia. Cuando los integrantes de una organización coinciden con la misión; el desempeño de toda la organización se ve reflejado en el logro de sus metas. En la investigación se determinó que, si existe una relación positiva alta entre el propósito organizacional y el desempeño organizacional en los

trabajadores de un casino en Magdalena considerando un coeficiente de Rho de Pearson de 0.873. Estos resultados coinciden con el estudio de Atta et al. (2019) quienes demostraron que, existe una correlación positiva entre el propósito organizacional, el clima de innovación, el clima colaborativo y el desempeño organización, utilizando un coeficiente de correlación de Pearson. Desde una perspectiva práctica, esto deja en claro que las organizaciones deben comprender la importancia de la cultura, una atmósfera de innovación y colaboración, para la mejora del desempeño; debido a que, los colaboradores perciben el propósito como una manera de otorgar sentido a sus labores y entender las aportaciones que están brindando a la organización.

Para el tercer objetivo específico se consideró determinar la relación que existe entre la dimensión del liderazgo y la variable del desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena. Huang et al. (2022) señala que, el liderazgo en el desempeño organizacional, es un concepto más elaborado que la supervisión de un equipo o la dominación del más fuerte en un grupo social; el liderazgo en el crecimiento organizacional se fundamenta en una visión compartida, el cumplimiento de objetivos mutuos, el intercambio de información y el saber. En la investigación se concluyó que existe una fuerte relación positiva entre el liderazgo y el desempeño organizacional en los empleados de un casino en Magdalena. Este descubrimiento es estadísticamente importante, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.912. Estos resultados están de acuerdo con el estudio llevado a cabo por I Komang et al. (2021), quienes afirmaron que el liderazgo tiene un afecta significativamente al compromiso laboral, lo que lo convierte en un factor relevante en la compañía examinada. Esto sucede por la importancia de entender qué aspectos ayudan a mantener a los empleados en la organización; En este sentido, el liderazgo está relacionado con el entorno y las operaciones de la organización; puede contribuir a que una compañía mantenga su enfoque exclusivo en sus operaciones; las empresas pueden verse afectadas por un exceso de individuos intentando tomar decisiones empresariales; por ello es importante aprovechar sus habilidades de liderazgo para lograr que los gerentes y empleados se alineen y se concentren nuevamente en la meta original.

Por último, para el objetivo general se consideró la relación que existe entre la variable clima organizacional y la variable desempeño organizacional en los trabajadores de un casino en Magdalena. Según Bohórquez, y Andrade (2021) el clima organizacional se ha vuelto un aspecto esencial y crucial para las empresas, de tal manera que, si éste falla, los beneficios laborales y la remuneración económica no serán suficientes para que los empleados se sientan cómodos en la organización y disminuya el desempeño organizacional, lo que conlleva a generar ineficiencia en el desarrollo de funciones. Durante la investigación se concluyó que hay una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño organizacional en los empleados del casino en Magdalena con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.923. Estas conclusiones coinciden con los resultados obtenidos por Chávez (2019), quien encontró que hay una relación directa, positiva y significativa entre el clima laboral y el desempeño organizacional, así como entre sus diferentes aspectos, con un coeficiente de correlación de 0.921. Es bien sabido que un buen o mal ambiente de trabajo puede afectar el de una u otra manera el desenvolvimiento y el desempeño de cada individuo de la organización. Puesto que una comunicación organizacional cerrada puede ser hostil y conflictiva, lo que deja a los empleados insatisfechos con su trabajo.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño organizacional de los empleados en un casino ubicado en Magdalena; teniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.923. Así mismo se demostró que, el 42.5% de los empleados encuestados indican que el clima organizacional es deficiente, y el 45.0% indican que el desempeño organizacional se encuentra en un estado deficiente. Esto se interpreta que, si la empresa mejora de manera eficiente el clima organizacional, mejorará el desempeño organizacional.

2.- Se demostró que existe una alta correlación positiva entre las relaciones interpersonales y el desempeño organizacional de los empleados de un casino en Magdalena. Teniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.794. Así mismo se demostró que el 52.5% indica que las relaciones interpersonales dentro de la empresa se encuentran en un estado deficiente, estos resultados interpretan que, si se mejora las relaciones interpersonales entre los colaboradores, la empresa mantendrá un notable desempeño organizacional.

3.- Se demostró que entre el propósito organizacional y el desempeño organizacional de los empleados en un casino en Magdalena existe una correlación positiva al, consideran un coeficiente de correlación de Pearson de 0.873. Del mismo modo, se observa que, el 45.0% opina que el propósito organizacional reflejado en la empresa es deficiente, los resultados interpretan que, si la empresa transmite de manera eficiente el propósito organizacional, el desempeño organizacional mejorará.

4.-Se observó que existe una relación positiva fuerte entre el liderazgo y el desempeño organizacional en los empleados de un casino en Magdalena; obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.912. Del mismo modo, se evidencia que el 47.5% indica dentro de la empresa se presencia un liderazgo ineficiente. Esto se interpreta que, si se mejora significativamente el liderazgo dentro de la empresa, se obtendrá una mejora en el desempeño organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente de recursos humanos del casino en Magdalena, implementar un plan de acción, que tenga indicadores que permitan medir el nivel de clima organizacional, desarrollando un ambiente empresarial que favorezca la realización de ejercicios y eventos que fomenten las relaciones entre los miembros; puesto que, estimular el compañerismo a través de la organización de actividades en equipo.
2. Incentivar el trabajo en equipo, con la finalidad de pulir las relaciones interpersonales dentro de la empresa; un ambiente de trabajo favorable provoca que los trabajadores se sientan a gusto al acudir a su puesto, lo que les brinda el estímulo necesario para mantenerse eficientes y diligentes en su labor durante toda la jornada. De esta manera los empleados que mantengan una relación fluida con sus compañeros se desempeñarán de manera eficiente cumpliendo las metas de la empresa.
3. Se sugiere, fomentar una comunicación asertiva dentro de la empresa, con la finalidad de transmitir el propósito organizacional; puesto que, una efectiva comunicación interna también conduce a una mayor integración de los trabajadores en la empresa. Cuando los directivos se preocupan por establecer un diálogo con los empleados, estos se sienten automáticamente parte fundamental de lo que resulta relevante para la organización y de esta manera mejorar el desempeño organizacional.
4. Por último, se aconseja a los futuros investigadores, promover la investigación sobre el clima organizacional, dado el significado crucial de emplearlo para aumentar las relaciones internas dentro la empresa y de esta manera fomentar el desarrollo organizacional, igualmente, desde una perspectiva metodológica, es aconsejable utilizar otro tipo de instrumentos que posibiliten la obtención de datos precisos sobre las variables que se investigan; generando de esta manera resultados más concretos y oportunos dirigidos a la problemática de estudio.

REFERENCIAS

- Araujo, L. D. (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transporte- Región Junín-período 2018 [Centro de Altos Estudios Nacionales].
<http://repositorio.caen.edu.pe/handle/20.500.13097/205>
- Armenteros, A. L. I., Esperón, J. M. T., & Pérez, Y. M. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa Theoretical references that sustain the organizational climate: Integrative review. 8.
- Atta, H., Hussain Lashari, R., Hussain Rana, A., Atta, S., & Hasnain Nazir, S. (2019). The Role of Organizational Climate on Employee Performance: An Empirical Study of Government Hospitals of Lahore, Pakistan. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 8(4), Art. 4(s).
https://european-science.com/eojnss_proc/article/view/5955
- Balli, F. E., & Ates, O. T. (2021). Organizational Communication Climate: Scale Development Study. *Cukurova University Faculty of Education Journal*, 50(1), 400-433. <https://doi.org/10.14812/cufej.815183>
- Berberoglu, A. (2019). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(1), 399.
<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bohorquez, J., & Andrade, M. (2021). Gestión directiva y Clima organizacional: Herramientas motivacionales en la praxis docente. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), 85-95.
- Bolaños, L., & Vidal, C. J. (2021). The impact of inventory holding costs on the strategic design of supply chains: El impacto de los costos de

- mantenimiento de inventario sobre el diseño estratégico de cadenas de suministro. *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia*, 101, 45-54. <https://doi.org/10.17533/udea.redin.20200692>
- Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(Extra 1), 234-261.
- Cardoso, H. F., Forlini, J. B., & Dias, J. P. (2019). Clima e suporte organizacional: Avaliação e relação entre as temáticas. *CES Psicología*, 12(2), 65-82.
- Chavez, R. M. (2019). Clima organizacional y desempeño organizacional del Fondo de Empleados de la SUNAT, Lima, 2018 [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15755>
- Chiavone, F. B. T., Martins, C. C. F., Ferreira, L. de L., Salvador, P. T. C. de O., Bezerril, M. S., & Santos, V. E. P. (2021). Clima organizativo en una Unidad de Cuidados Intensivos: Percepción del equipo de enfermería. *Enfermería global: Revista electrónica trimestral de enfermería*, 20(2), 390-425.
- Cuadrado, A. T., & Rivera, F. F. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de perforación y voladura de la UM San Cristóbal—AESA. [Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10574>
- Devi, K. M., & Singh, W. C. (2019). Organizational Climate Models—A Review. *Gurukul Business Review-Gbr*, 13, 19-27.
- Galeano, C. L. S. (2022). Clima organizacional y flexibilidad psicológica en dos organismos públicos que atienden niños/as y adolescentes en Chile. *Informes Psicológicos*, 22(1), 97-114.
- Huang, S., Hu, X., Chang, Y., Zhu, S., Li, A., & Bao, P. (2022). Investigation and

analysis of university library organizational climate in China. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(4), 102555.

<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102555>

I Komang, G. W., I Nengah, S., & Anak, P. A. (2021). Organizational Climate And Organizational Citizenship Behavior On Public Sector Organizations. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 28(1).
https://www.cibgp.com/article_8027_1d23da46c1f4b2151853af55d731fe3d.pdf

Lusthaus, C., Adrien, M. H., Anderson, G., Carden, F., & Montalván, G. P. (2002). Evaluación organizacional: Marco para mejorar el desempeño Evaluación organizacional: Marco para ... by IDB - Issuu. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
https://issuu.com/idb_publications/docs/book_es_20138

Magill, M. S., Yost, P. R., Chighizola, B., & Stark, A. (2020). Organizational Climate for Climate Sustainability. *Consulting Psychology Journal-Practice and Research*, 72(3), 198-222. <https://doi.org/10.1037/cpb0000163>

Martínez, M. del R. B., Lázaro, J. R., & Espinoza, I. M. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 10(28). <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/>

Molina, F., Ayala, K. R. D. O., & Sanvicen, P. (2020). Investigación y docencia en comunicación y sociología de las organizaciones: Innovaciones y retos. *Universitat de Lleida*.

Montaño, M. (2022). Intervención de prácticas organizacionales para mejorar el clima y la eficiencia organizacional en un grupo de microempresas

- comerciales. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 37, 5.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8450870>
- Palla, G., & Menichelli, F. (2022). La encuesta de clima como herramienta clave para el desarrollo organizacional. *Escritos Contables y de Administración*, 13(1), 93-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8512983>
- Pariona, R. B., Rivero, Z. Y., González, R. C., & Hinojosa, R. A. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 308-317. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223020/>
- Pastor, A. P. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 [Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Ponce, L., Ruelas, M., & Quispe, L. R. F. (2022). El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. *Revista Innova Educación*, 4(4), 19-30.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7970365>
- Reyes, J. V. G., Núñez, M. A. P., López, R. N., Núñez, V. P., & Núñez, I. I. P. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de Investigación*, 42(95), 241-252.
<https://www.redalyc.org/journal/3761/376160247012/>
- Selvakumar, C., Maheswari, P., & Elango, C. (2020). Discrete Markov Decision Process—Inventory Control in a Service Facility System. *Investigación Operacional*, 41(6), 872-881.

Vicuña, J. M. S. de. (2020). El plan estratégico en la práctica (5° edición). ESIC Editorial.

https://books.google.com.pe/books?id=69YzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Yousofvand, R., & Ardakani, S. R. (2019). The impact of Perception of Organizational Collaborative climate on organizational commitment. Life Science Journal-Acta Zhengzhou University Overseas Edition, 9(4), 3814-3815.

Yupono, B., & Siwi, R. (2020). Organizational Citizenship Behavior Ability to Increase the Effect of Organizational Climate, Work Motivation and Organizational Justice on Employee Performance. Journal of Resources Development and Management, 59(2). <https://doi.org/10.7176/JRDM/59-04>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Bohorquez y Andrade (2021) quienes mencionan que el clima organizacional se define como la percepción sobre el ambiente de trabajo que tienen, directa o indirecta, los empleados sobre su organización.	La variable del Clima organizacional se medirá mediante tres dimensiones, aplicando un cuestionario en escala de Likert.	Propósito organizacional	- Objetivos Personales - Objetivo grupal	Ordinal. Tipo Likert
			Relaciones interpersonales	- Satisfacción laboral - Buenas relaciones sociales	
			Liderazgo	- Ser su propio jefe - Compromiso - Tomar decisiones por sí solos - Crearse exigencias	
			Efectividad	- Metas - Ventaja competitiva - Satisfacción del cliente externo	
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Lusthaus et al. (2002) , este término hace referencia a las actividades que se realizan con efectividad y eficiencia dentro de un determinado proceso, manteniendo una relevancia significativa para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, es así que a partir de los efectos de esta medición se podrá establecer múltiples análisis	La variable del desempeño organizacional se medirá mediante cuatro dimensiones, aplicando un cuestionario en escala de Likert.	Eficiencia	- Recursos Humanos - Recursos Financieros - Recursos físicos	Ordinal Tipo Likert
			Relevancia	- Innovación - Gestión del cambio	
			Viabilidad financiera	- Financiamiento	

- Rentabilidad

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR EL USO DE INFORMACION EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20549706500
DREAMS CORPORATION S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos ISAAC FARRIOL ERGAS	C.E: 001096340

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar EL USO DE LA INFORMACION, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima Organizacional y Desempeño Organizacional en los Trabajadores de un Casino en Magdalena, Lima 2022	
Nombre del Programa Académico: PFA –Administración	
Autor: Nombres y Apellidos July Ángela Gómez Ciriaco	DNI: 41865492

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

Lugar y Fecha: 09-11-2022

Firma y sello: 

ISAAC FARRIOL ERGAS

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

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para la variable Clima organizacional y desempeño organizacional

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Variable: Clima organizacional					
Dimensión 1: Propósito organizacional	5	4	3	2	1
Los objetivos institucionales se enlazan con SUS objetivos personales					
siento satisfecho con las oportunidades de crecimiento de carrera en la empresa					
Conozco los objetivos y propósitos del área de atención al cliente					
Me identifico con los objetivos propuestos en el área de trabajo					
Dimensión 2: Relaciones interpersonales					
Siento que mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
Existe una buena comunicación dentro de las diferentes áreas de la empresa, durante y después del proceso de atención de los clientes.					
Dimensión 3: Liderazgo					
Dentro de la empresa existe autonomía para resolver los inconvenientes que se presentan					
Estoy comprometido con las funciones que realizo en el trabajo					
Establezco mis propias exigencias para solucionar los problemas en el área de trabajo					
Tiene suficiente independencia para realizar sus tareas de manera independiente.					
Considera Ud. que tiene iniciativas personales para el bienestar del área de trabajo					
Variable: desempeño organizacional					
Dimensión 1: Efectividad					
Se realiza constantemente una evaluación de la efectividad, es decir, el grado de cumplimiento de las metas y los objetivos					
La organización utiliza la información de la retroalimentación de la evaluación del desempeño para generar una ventaja competitiva					
Se cuenta y cumple con los estándares de calidad de					

los procesos y atención a los usuarios.					
Dimensión 2: Eficiencia					
Desarrolla sus funciones y responsabilidades asignadas tratando de optimizar los recursos de la organización.					
Considera que la empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de sus procesos					
Utiliza los recursos físicos que le proporcionan la empresa de manera óptima, para el cumplimiento para lograr los objetivos					
Dimensión 3: Relevancia					
Considera que la empresa gestiona nuevas ideas y propuestas para la innovación de los servicios					
Cree usted que la empresa mide el desempeño de estas actividades para una correcta gestión del cambio.					
Dimensión 4: Viabilidad financiera					
Obtiene la organización nuevas fuentes de financiamiento para mejorar su desempeño organizacional					
La organización cuenta con más ingresos que gastos en forma constante.					
Considera que los precios que oferta la empresa en sus servicios se adecuan a la demanda de los clientes					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 4.**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable Clima organizacional y desempeño organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un Casino en Magdalena, Lima 2022
Nombres y apellidos del experto	Máximo Antonio Bocanegra Cruzado
Documento de identidad	18011299
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Trujillo
Cargo	Docente
Número telefónico	916257426
Firma	
Fecha	16/02/2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable Clima organizacional y desempeño organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un Casino en Magdalena, Lima 2022
Nombres y apellidos del experto	Viviana del Rosario Castañeda Fuentes
Documento de identidad	18019412
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	938 334 821
Firma	
Fecha	16/02/2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable Clima organizacional y desempeño organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño organizacional en los trabajadores de un Casino en Magdalena, Lima 2022
Nombres y apellidos del experto	Wesley Lujan Morón
Documento de identidad	40051004
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad San Ignacio de Loyola
Cargo	Docente
Número telefónico	986 692698
Firma	
Fecha	16/02/2023

Escala: CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	11

Escala: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	11

Anexo 6 Base de datos

CLIMA ORGANIZACIONAL											DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL										
CIO1	CIO2	CIO3	CIO4	CIO5	CIO6	CIO7	CIO8	CIO9	CIO10	CIO11	DO1	DO2	DO3	DO4	DO5	DO6	DO7	DO8	DO9	DO10	DO11
2	3	4	1	1	4	2	1	2	1	2	3	1	4	1	1	2	1	3	2	1	1
3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3
3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2
2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
2	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	2
2	2	5	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1
5	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3
1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	3	2	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	4
4	2	4	4	3	2	4	4	4	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	3
5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
1	2	3	2	2	3	3	2	5	4	3	3	2	3	4	4	2	1	2	2	3	1

Anexo 7

Tabla 3.

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,978	40	,598
Desempeño organizacional	,962	40	,195

Nota: prueba de normalidad clima organizacional y desempeño organizacional

Según la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la variable 1 presenta normalidad (Sig.>0,05); así mismo, la variable 2 presenta normalidad; por lo cual se usó el coeficiente de Rho de Pearson para el análisis de correlación.