



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL  
CASINO ATLANTIC CITY, Lima - 2024”**

**Tesis para optar al título profesional de:**

Licenciado en Administración

**Autores:**

Katherine Mariela Moreno Huaranga  
Merci Jesus Pariacuri Cordova

**Asesor:**

MG. Soto Polo Edwar Jaime  
<https://orcid.org/0000-0002-4361-5780>

Lima - Perú

2024

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>ADA MELISSA MURILLO BRICEÑO</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>RICHARD RANDY OLIVOS GUERRA</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>EDWAR JAIME SOTO POLO</b>
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 80 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3007481333

### 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

#### Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## DEDICATORIA

A Dios por darme la salud, la fortaleza y por ser mi guía para superar cada desafío en este camino. A mis padres, por su amor incondicional, por enseñarme el valor del esfuerzo, dándome ejemplos de superación y humildad y por creer siempre en mí. A mis hermanos, por su compañía, su aliento constante, y por estar siempre ahí compartiendo alegrías y desafíos. A ellos les dedico este trabajo, porque su influencia ha sido crucial en mi desarrollo personal y profesional, todo lo que soy y lo que he logrado es gracias a ustedes.

**Katherine Moreno**

---

A Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio y por formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores que me han ayudado a salir adelante en los momentos difíciles. A ellos les dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de progresar y de triunfo en la vida.

**Merci Pariacuri**

## AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios quien nos ha guiado y nos ha dado la fortaleza para salir adelante y permitirnos culminar nuestra carrera profesional. Con profunda estima y reconocimiento, extendemos nuestra más sincera gratitud a esta casa de estudios Universidad Privada del Norte, por permitirnos adquirir y desarrollar nuestros conocimientos, por prepararnos para afrontar cada desafío que se nos presente en el camino y gracias a nuestros docentes capacitados y calificados para brindarnos la mejor educación.

Expresamos nuestro agradecimiento a nuestro asesor Mg. Edwar Jaime Soto Polo por su invaluable apoyo, por compartir su tiempo y sus reflexiones al revisar nuestra tesis y guiarnos durante el desarrollo de este trabajo.

A nuestros familiares que nos apoyan y nos motivan a ser mejor cada día y lograr nuestras metas.

A cada uno de ustedes, nuestro más profundo agradecimiento por su invaluable contribución en este viaje académico.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>JURADO EVALUADOR .....</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>11</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Realidad Problemática.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Formulación del problema .....</b>	<b>18</b>
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos .....	18
<b>1.3 Objetivos .....</b>	<b>19</b>
1.3.1 Objetivo General .....	19
1.3.2 Objetivos específicos .....	19
<b>1.4 Hipótesis.....</b>	<b>19</b>
1.4.1 Hipótesis general.....	19
1.4.2 Hipótesis específicas .....	19
<b>1.5 Antecedentes .....</b>	<b>20</b>
<b>1.6 Bases Teóricas.....</b>	<b>25</b>
<b>1.7 Justificación .....</b>	<b>34</b>

<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>37</b>
<b>2.1 Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>37</b>
<b>2.2 Población y muestra.....</b>	<b>38</b>
<b>2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>39</b>
<b>2.4 Procedimiento y recolección de datos.....</b>	<b>41</b>
<b>2.5 Aspectos éticos .....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tamaño de muestra.....	39
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento de la variable Clima organizacional .....	41
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento de la variable Desempeño laboral .....	41
Tabla 4. Frecuencia por rango de edades de los encuestados .....	43
Tabla 5. Distribución de frecuencias del Clima organizacional, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.....	44
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la comunicación del clima organizacional, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.....	45
Tabla 7. Distribución de frecuencias del ambiente de trabajo, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.....	46
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la motivación, según colaboradores del casino Atlantic City, 2024.....	47
Tabla 9. Distribución de frecuencias del Desempeño laboral, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.....	48
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la productividad, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.....	49
Tabla 11. Distribución de frecuencias de las competencias, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.....	50
Tabla 12. Pruebas de normalidad.....	51
Tabla 13. Prueba de Spearman del clima organizacional y desempeño laboral según los colaboradores del casino Atlantic City, Lima.....	52
Tabla 14. Prueba de Spearman de la Comunicación y desempeño laboral según los colaboradores del casino Atlantic City, Lima.....	53

Tabla 15. Prueba de Spearman del Ambiente de trabajo y desempeño laboral según colaboradores del casino Atlantic City, Lima. ....	54
Tabla 16. Prueba de Spearman de la Motivación y desempeño laboral según colaboradores del casino Atlantic City, Lima.....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fórmula de tamaño de muestra.....	39
Figura 2. Gráfico de barras de rango de género por edades.....	43
Figura 3. Gráfica de barras de porcentual de la variable Clima organizacional .....	44
Figura 4. Gráfica de barras porcentual de la dimensión comunicación .....	45
Figura 5. Gráfica de barras porcentual de la dimensión ambiente de trabajo.....	46
Figura 6. Gráfica de barras porcentual de la dimensión motivación .....	47
Figura 7. Gráfica de barras porcentual de la variable Desempeño laboral. ....	48
Figura 8. Gráfica de barras porcentual de la dimensión productividad. ....	49
Figura 9. Gráfica de barras porcentual de la dimensión competencias.....	50

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada; teniendo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental con un alcance descriptivo y correlacional. Además, el tiempo de estudio se da de manera transversal. Se planteó la hipótesis general la cual es que el clima organizacional se relacione positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024. La población estuvo conformada por 278 colaboradores distribuidos en todas las áreas de la empresa, la información fue recolectada utilizando y aplicando dos cuestionarios, uno por cada variable. La fiabilidad de los instrumentos arrojó valores de Alfa de Cronbach de 0,782 para el clima organizacional y 0,670 para el desempeño laboral; denotando una positiva y alta confiabilidad. Se logró emplear estadísticas descriptivas con sus respectivos gráficos y estadísticas inferenciales para contrastar la hipótesis. En los resultados se observó que el 74% de los colaboradores perciben un nivel bueno del clima organizacional. Realizando la estadística inferencial, se obtuvo un nivel de significancia ( $p$ -valor = 0,000) menor que 0.05 y una correlación de Rho Spearman de 0,895 esto significa que existe una correlación positiva - alta muy significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. En conclusión, con los datos mencionados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; eso quiere decir que el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, entorno laboral.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to identify if the organizational climate is related to the work performance of the employees of the Atlantic City casino, Lima – 2024. The research methodology was applied; having a quantitative approach, non-experimental design with a descriptive and correlational scope. In addition, the study time is given in a transversal manner. The general hypothesis was raised which is that the organizational climate is positively and significantly related to the job performance of the employees of the Atlantic City Casino, Lima - 2024. The population consisted of 278 employees distributed in all areas of the company, the information was collected using and applying two questionnaires, one for each variable. The reliability of the instruments yielded Cronbach's Alpha values of 0.782 for the organizational climate and 0.670 for job performance; denoting a positive and high reliability. Descriptive statistics with their respective graphs and inferential statistics were used to contrast the hypothesis. The results showed that 74% of employees perceive a good level of organizational climate. Performing inferential statistics, a significance level ( $p\text{-value} = 0.000$ ) less than 0.05 and a Spearman Rho correlation of 0.895 were obtained, which means that there is a very significant positive - high correlation between the organizational climate and the work performance of employees. In conclusion, with the aforementioned data, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected; this means that the organizational climate is positively and significantly related to the work performance of employees at the Atlantic City Casino, Lima - 2024.

**Key words:** Organizational climate, work performance, work environment.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

Forbes (2020), señala que a nivel global el clima organizacional proviene de la cultura organizacional que los fundadores de las empresas han establecido desde sus inicios. Un ambiente equilibrado puede generar altos niveles de compromiso por parte de los trabajadores, pero para ello los gerentes necesitan trabajar, actuar y liderar la empresa de acuerdo con los objetivos de la organización. De lo contrario, se produciría un impacto negativo en los trabajadores, se necesita integridad y liderazgo honesto para crear la atmósfera más agradable posible para todos los miembros de la empresa y, a su vez, brindar un sentido de pertenencia y un alto desempeño para lograr los objetivos trazados de la empresa.

En un estudio global por parte de la Universidad John Hopkins y Great Place to Works demostraron que el 75% de los colaboradores sienten un bajo clima laboral en su trabajo, los porcentajes por región sobre la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional son: Latinoamérica 19%, EE.UU. y Canadá 16%, Europa 14%, Asia 18% y África 23%. Por otro lado, el 25% de los colaboradores se sienten solos en su trabajo y un 32% no manifiesta un sentido de pertenencia a la compañía, son otros hallazgos de la encuesta en la que participaron más de 14 mil personas de 37 países (La República, 2024).

Mediante una investigación realizada por la Organización mundial de la salud (OMS), indican que existen varios factores que actúan de forma negativa en el clima organizacional y en su desempeño: el trabajo monótono, la mala comunicación entre colegas y una supervisión inadecuada por parte de los superiores; generando estrés laboral, afectando el progreso de la empresa. De igual forma la organización internacional del trabajo (OIT), el 60% de las jornadas laborales se pierden por estrés, siendo los países más estudiados Japón y Taiwán. Aunque estos dos países están desarrollados, no les importa el clima laboral de sus trabajadores sino más bien

el rendimiento que logran; puede que les convenga conservar sus puestos de trabajo, pero no es porque se encuentren en un ambiente de trabajo agradable (Mejía et al., 2019).

En Japón, una encuesta realizada por Randstad Work monitor, una empresa de recursos humanos a nivel mundial; demostró que los trabajadores en Japón están menos satisfechos con el clima organizacional de su centro laboral, solamente el 48% por ciento de los japoneses dijeron estar satisfechos con su trabajo y el 21% de los trabajadores se sienten insatisfechos con su lugar de trabajo (Martínez, 2023).

En la India, la región de Uttar Pradesh; la secretaria Nacional de la Administración Pública utiliza el clima organizacional como herramienta para mejorar el desempeño de los trabajadores, en vista que no se lograban los objetivos institucionales mensuales y existían pocos incentivos salariales, ya que los ascensos se limitan a contratos de liquidación, que mantienen estándares por periodos anuales, los cuales son difíciles de actualizar y mejorar (Choudhary & Khan, 2021).

A nivel regional, uno de los mayores desafíos para que una organización alcance sus objetivos institucionales es contar con un grupo de personas competentes en sus roles, y que se comprometan a seguir los lineamientos en todas sus actividades y en todas las situaciones. Sin embargo, un elemento esencial de una organización práctica y eficaz es un entorno confortable donde las personas y los colaboradores puedan aprovechar las ventajas humanas, técnicas y económicas para aportar una ventaja competitiva a la organización (Aldaz et al., 2022).

Una consultora presente en tres países, realizó una encuesta a 650 profesionales de diferentes empresas en Perú, Chile y Colombia, donde encontraron que el 55% de colaboradores perciben un buen clima organizacional y el 23% indican que perciben un ambiente desequilibrado reduciendo el desempeño laboral en la empresa (Mandomedio, 2020).

Murrieta et al. (2019), en su estudio realizado en México sostienen que, a nivel internacional, el clima organizacional se define como una estrategia encaminada a lograr una

ventaja competitiva entre las organizaciones, determinando el éxito de la empresa y concluyendo que los factores que dominan son el liderazgo, la motivación, la comunicación, las relaciones y el trabajo en equipo.

En México, la empresa Partners & Masters, realizó un estudio donde se reveló los factores que impulsan la rotación laboral en México en las pequeñas y medianas empresas (Pymes), un fenómeno que afecta tanto a empleadores como a colaboradores, se destacó que el 70% se debe a un mal clima laboral, pudiendo surgir de relaciones problemáticas entre jefes, empleados o colaboradores, afirmó el director comercial de Partners & Masters, Manuel Pineda (Soriano, 2023).

En Chile, Manpower Business Professionals, una marca de ManpowerGroup Chile, realizó dos encuestas a través de su plataforma de LinkedIn para determinar los factores que impulsan a los colaboradores a tomar la decisión de renunciar a su puesto de trabajo donde determinaron como primer factor el Clima organizacional con 51%, baja remuneración con un 38% y otros factores como la carga laboral y la falta de flexibilidad. La segunda encuesta se centró en las reacciones de las personas al identificar alguna de las situaciones mencionadas anteriormente y los resultados fueron que el 57% optaría por buscar otro empleo. Mientras tanto, solo una cuarta parte de los participantes discutiría la situación antes de tomar una decisión, el 16% optaría por quedarse y afrontar la situación (Forbes, 2023).

En países como Perú, se busca establecer un buen ambiente laboral ya que esto puede afectar la productividad hasta en un 20%. Aptitus destaca que el 81% de los trabajadores peruanos consideran muy importante el clima laboral para su desempeño dentro de la empresa; asimismo, Joseph Zumaeta, director de Aptitus, afirma que en un ambiente de trabajo agradable la gente trabaja mucho mejor. Además, es importante mantener motivados a los colaboradores, no solo en las cuestiones monetarias sino también en las relaciones interpersonales y los

relacionados con el clima laboral son importantes; ya que se relacionan con la felicidad, la motivación y el compromiso con la organización (Infocapital humano, 2023).

Gustavo Martínez, gerente de Training & Consulting de Adecco Perú, menciona que el clima laboral es la percepción que tiene los colaboradores sobre el ambiente en su empresa, ya sea bueno, regular o malo. Cuando las empresas prioricen brindar espacios saludables, los trabajadores experimentarían menos estrés laboral, menos tasas de rotación, mayor productividad, una comunicación más efectiva y una mayor satisfacción personal y profesional del equipo (Gestión, 2022).

Una encuesta realizada por el portal de empleos Búmeran, sobre el clima organizacional se obtuvo que el 54% de los encuestados afirmó no sentirse cómodo con el clima organizacional que hay en su trabajo. A la hora de preguntar sobre las razones que generan esa incomodidad, el 64% explica que es por el desinterés por parte de la empresa con sus empleados, el 19% expone que hay roces entre compañeros, el 14% habla de maltratos de sus pares y superiores, mientras que el 3% menciona la competencia entre compañeros como otra causa de malestar. Al momento de indagar si se sienten valorados como empleados, el 66% no se considera apreciado en la empresa donde trabaja actualmente. En relación con el motivo, la mayoría lo asocia con un factor económico, ya que el 48% explica que no le reconocen el desempeño mediante bonos, premios o en su salario, el 94% de los participantes considera que el mal clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores (Infobae, 2019).

Por otra parte, el desempeño laboral tiene como objetivo garantizar que los empleados se desempeñen eficazmente en la realización de sus actividades; lo que implica su contribución a la producción y productividad. Es por esto que considera importante la evaluación del desempeño laboral en las organizaciones, según un estudio realizado en México (López et al., 2021). Asimismo, en cuanto al desempeño laboral podemos encontrar los tres aspectos más importantes que evalúan el desempeño de cada colaborador, las cuales son: competencias

profesionales, rentabilidad o productividad y compromiso laboral según un estudio realizado en Argentina (Sánchez, 2021).

Damián et al. (2021), realizaron una investigación con el personal de salud en Chimbote, en donde se estimó que el desempeño laboral es altamente influenciado por la comunicación interna, que representa alcanzar las metas de las organizaciones; asimismo, se orienta al personal directivo a relacionarse directamente con su personal subordinado, para crear un mejor ambiente laboral interno. El desempeño laboral siempre se considera el factor más importante para el desarrollo eficaz y exitoso de una organización; es por ello que los responsables de recursos humanos hoy en día están muy interesados en aspectos que les permitan no solo medirlo, sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño es el comportamiento observado entre los colaboradores, la cual es importante para los objetivos de la organización y puede medirse en función de las habilidades de cada individuo y el nivel de contribución que aporta a la organización (Castagnola et al., 2020).

Reyes & Fernández (2022), Afirman que el clima organizacional puede tener un impacto positivo o negativo en la productividad de los colaboradores y la empresa. Por ello mencionan que es necesario la evaluación ya que permite conocer los problemas que existen entre colaboradores y empleadores para tomar las medidas correctivas necesarias y crear un clima armonioso; esto requiere liderazgo, responsabilidad, motivación y capacitaciones.

Por lo tanto, es importante estudiar el clima laboral en las organizaciones e implementar programas que creen un ambiente organizacional satisfactorio porque el nivel de ambiente manejado en la empresa afecta la actitud de los empleados y por ende la productividad, así como los servicios que brinda la empresa (González et al., 2021).

Deloitte (2020), indica que la base del desarrollo de una organización depende en gran medida del nivel de satisfacción, motivación, compromiso y desempeño de sus colaboradores,

por lo que es fundamental que las organizaciones adopten estrategias efectivas para crear un clima organizacional satisfactorio.

En el dinámico mundo empresarial actual, reconocer la importancia del entorno laboral y su impacto en el compromiso y la productividad es esencial para lograr el éxito a largo plazo. Las organizaciones que priorizan su mejora obtienen muchos beneficios, desde la satisfacción de los empleados hasta la retención del talento y una mejor imagen corporativa (Alma Consultores, 2024).

Después de analizar la realidad problemática podemos determinar que, en la actualidad, las empresas están tomando en cuenta la importancia del clima organizacional y el entorno en el que se desarrollan las diversas actividades que realizan sus colaboradores, lo que determina su desempeño en términos de eficiencia, trabajo en equipo y compromiso para lograr los objetivos trazados. En este sentido, depende del tipo del clima organizacional que se desarrolle, así como se diseñan las responsabilidades, como se maneja el aspecto remunerativo y los desafíos que ofrece la empresa para fortalecer las relaciones y el compromiso de los colaboradores, lo que conduce al desempeño exitoso de sus funciones y se refleja en el desempeño laboral.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿En qué medida la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024?
- ¿En qué medida el ambiente de trabajo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024?

- ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

- Determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar si la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024.
- Identificar si el ambiente de trabajo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024.
- Identificar si la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024.

### **1.4 Hipótesis**

#### **1.4.1 Hipótesis general**

- El clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024.

#### **1.4.2 Hipótesis específicas**

- La comunicación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024.
- El ambiente de trabajo se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024.
- La motivación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima - 2024.

## 1.5 Antecedentes

### 1.5.1 Antecedentes Internacionales

A continuación, tenemos autores internacionales.

Aldaz et al. (2022), en su investigación llamada “Clima organizacional y Desempeño laboral en una unidad educativa del Cantón Salitre - Ecuador”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de una institución educativa del Cantón Salitre. La metodología fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo; el diseño no experimental descriptivo de alcance transeccional correlacional se utilizó para desarrollar esta investigación. Se utilizó la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach para evaluar los resultados. Se encontró un coeficiente de 0,853 para la variable clima organizacional y un coeficiente de 0,827 para la variable desempeño laboral, lo que indica que los instrumentos son confiables. Además, se encontró un coeficiente de correlación positiva-alta y un nivel de significancia inferior a 0,05. Por último, pero no menos importante, el clima organizacional que se percibe en la unidad educativa tiene un impacto en el desempeño laboral de los empleados, y existe una fuerte correlación entre ambas variables.

Paredes & Quiroz (2021), en su investigación titulada “Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados”, teniendo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las principales Cadenas Ecuatorianas de Supermercados. La investigación es de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional y no experimental. Para analizar la muestra, se utilizó el cuestionario en escala de Likert a 379 colaboradores. Los resultados muestran que el instrumento es confiable, respaldado por un coeficiente alfa de Cronbach de 0,977, una correlación de variables con el coeficiente de Spearman de 0,294 y un nivel de significancia de 0,000 que es inferior a 0,05 p. La conclusión es que el desempeño laboral está directamente relacionado con el clima organizacional. Aunque

los resultados no fueron definitivos, sí fueron positivos, lo que demuestra que las principales cadenas de supermercados en Ecuador están conscientes de la importancia de crear un entorno laboral favorable para sus empleados.

Gonzales & Alexandra (2019), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en una institución educativa de Guayaquil” El objetivo principal de la investigación es determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Institución Educativa de Guayaquil. El estudio fue descriptivo y no experimental, con un diseño correlacional-no experimental. La muestra consistió en 60 docentes de la institución y el instrumento de investigación fue un cuestionario de 16 ítems. El resultado del Alfa de Cronbach fue 0,891, lo que indica una confiabilidad alta. Para los resultados, obtuvieron un R de 0,698 y un nivel de significancia de p de 0,000, que era inferior al p valor de 0,01. Por último, se puede decir que hay una buena correlación entre el entorno laboral de la institución educativa de Guayaquil y el rendimiento laboral de los docentes.

Palacios (2019), en su investigación titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí - Ecuador”, el objetivo de este estudio fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. Se realizaron 312 encuestas con dos instrumentos de medición, con un total de 98 ítems. El enfoque de la investigación es lógico inductivo y se utiliza el programa estadístico SPSS para validar una hipótesis general y cinco específicas. La prueba de Alfa de Cronbach para validar el instrumento arrojó un 0,914, lo que indica que los datos recabados son de alta confiabilidad. En la hipótesis general, el Rho de Spearman es de 0.234 y hay un nivel de significancia de  $p=0,000$  que es inferior al p valor de 0,05. En conclusión, se encontró una correlación positiva baja entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

Achote & Tello (2021). En su investigación “Clima organizacional y Desempeño laboral del talento humano”, El objetivo era determinar cómo el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan en la Federación Deportiva de Cotopaxi. La investigación es de tipo básico cuantitativo, descriptivo y no experimental. Se utilizaron dos cuestionarios: uno para evaluar la percepción del clima organizacional y otro para evaluar el desempeño laboral, ambos aplicados a todos los 60 empleados de la institución. Los resultados mostraron un Rho de Spearman de 0,930 y un nivel de significancia de 0,004, que es inferior a 0,05. Para resumir, existe una correlación significativa entre el desempeño laboral y el clima organizacional.

### **1.5.2 Antecedentes Nacionales**

A continuación, tenemos autores nacionales:

Según Estrada (2022), en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa de servicios integrales de salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022” El objetivo principal es investigar cómo el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022, se relacionan entre sí. La metodología empleada es de tipo básico puro y el diseño de investigación es transversal y no experimental. Sin embargo, para la recopilación de datos se empleó una encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se llevó a cabo una encuesta a 62 trabajadores, quienes eran la misma población, la prueba de Rho Spearman se utilizó para determinar la relación entre estas dos variables. Se encontró un p-valor de 0.000 y una correlación positiva alta de 0,788, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna, lo que confirma la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. ubicada en la región de Tacna.

Rosas (2022), en su investigación “clima organizacional y el desempeño laboral en la Unidad Minera Chinalco – Toromocho del Laboratorio Onsite de SGS del PERÚ SAC., 2021”.

Teniendo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Así mismo, el marco metodológico está basado en el tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, teniendo una muestra de estudio de 32 colaboradores que fueron encuestados por dos instrumentos de 9 preguntas cada uno, relacionados con los indicadores de las variables cultura organizacional y desempeño laboral, también se mostró por medio del alfa de Cronbach que los instrumentos son confiables. Para los resultados, se encontró un Rho de Spearman de 0,572 entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0,001, que fue menor que 0,05. En conclusión, el clima organizacional y el desempeño laboral están directamente relacionados, como lo demuestran las estadísticas del personal: el clima organizacional es 65,6% regular y el desempeño laboral es 56,26% regular.

Lipa (2020), en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa”. El objetivo general del estudio fue determinar cómo el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan en Huachipa mype voltrailer. El estudio utilizó un enfoque básico de correlación simple y corte transversal con una muestra de 85 trabajadores. Posteriormente, se utilizó el coeficiente  $r$  de Spearman para determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral para obtener los resultados. Se encontró un valor de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que indica un buen nivel de significancia. Además, se encontró un valor de Rho Spearman de 0,772, lo que indica una relación positiva significativa. Por último, pero no menos importante, los trabajadores de mype Voltrailer, Huachipa encuentran una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Sin embargo, según los resultados de sus dimensiones según el estadístico Rho de Spearman, existe una correlación positiva entre la tolerancia al conflicto y el desempeño laboral, así como entre el apoyo y el desempeño laboral.

Livias (2019) en su tesis, “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del distrito de Acochaca, provincia de Asunción, provincia de Ancash, 2019”, Tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación se llevó a cabo de manera cuantitativa y descriptiva correlacional, y la población muestral consistió en 25 trabajadores del gobierno municipal como unidad de análisis. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario se utilizó como instrumento para las dos variables, que incluyeron 14 ítems en la encuesta de clima organizacional y desempeño laboral, respectivamente. Ambos cuestionarios utilizaron el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad La prueba estadística Rho de Spearman mostró un error del 5%. La conclusión principal es que ambas variables tienen una relación moderadamente directa, con valores del coeficiente de correlación  $\rho=0,616$  y  $p=0,001$ .

Serna (2022), realizó un estudio sobre “Clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022”, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022. El estudio es de tipo no experimental y correlacional de corte transversal. La muestra de la investigación consiste en 105 profesionales; la encuesta se utilizó como método de recolección y el cuestionario se utilizó como herramienta para investigar el clima organizacional y el desempeño laboral. Los hallazgos revelaron un coeficiente de Rho de Spearman de 0,475 y un nivel de significancia de 0,000 en la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, una relación entre el potencial humano y el desempeño laboral ( $\rho=0,281$ ; 0,004), una relación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral ( $\rho=0,289$ ; 0,003) y una relación entre la cultura de la organización y el desempeño. Se ha llegado a la conclusión de que existe una correlación directa entre la variable clima organizacional y sus dimensiones y la variable desempeño laboral del profesional de salud en el CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

## 1.6 Bases Teóricas

### 1.6.1 Variable 1: Clima Organizacional

#### 1.6.1.1 Definiciones

Bordas (2016), describe el clima organizacional basado en la calidad del ambiente de trabajo, incluyendo las características de una organización. Desde esta perspectiva operativa, el clima organizacional es estimado y descrito por los miembros de la organización en función de la información y las características del entorno, también menciona que el clima organizacional es un factor que puede cambiar con frecuencia, dependiendo de cómo actúan los gerentes y líderes.

Según Arbaiza (2014), el clima organizacional es la percepción que tienen los trabajadores sobre cómo está organizada la empresa y como interactúan los demás miembros para realizar respectivas funciones. El entorno debe evaluarse a través de una variedad de herramientas, para saber cómo se sienten los empleados acerca de la funcionalidad, el desempeño y las oportunidades de crecimiento dentro del mismo, y las acciones tomadas para garantizar el equilibrio dentro de las relaciones laborales de los trabajadores.

Rubió (2016), define que el clima organizacional es lo que los individuos perciben y está conformado por un conjunto de emociones, expectativas, normas, actitudes y comportamientos que ocurren durante las actividades laborales y el lugar de trabajo, estos son específicos del ambiente en el que se trabaja y pueden cambiar a corto y a largo plazo. Del mismo modo Maldonado (2017), afirma que el clima organizacional está conformado por cualidades que están constantemente presentes en el ambiente laboral, va más allá de las condiciones físicas del lugar de trabajo pues incluye aspectos emocionales y éticos; ocurre en la relación entre jefes y subordinados, proveedores y clientes.

Shadeck et al. (2011), describen el clima organizacional como la calidad de vida que desarrollan los empleados dentro de la organización, teniendo en cuenta el entorno en el que desarrollan sus actividades y su comportamiento. Asimismo, el clima laboral es el ambiente psicológico que todo ser humano siente al ingresar a un ambiente desconocido, generando sentimientos que pueden ser bueno o positivo dependiendo del comportamiento que muestre hacia ese lugar, esto afecta la satisfacción y eficiencia de su trabajo.

### **1.6.1.2 Tipos de Clima Organizacional**

Propone la existencia de los tipos de clima organizacional, cada uno con dos subdivisiones, indica (Bordas, 2016).

#### **Clima de tipo autoritario**

- Sistema I – Autoritarismo explorador

Se caracteriza por la falta de confianza en sus colaboradores por parte de la dirección. Asimismo, la insuficiente relación laboral entre empleadores y colaboradores.

- Sistema II – Autoritarismo paternalista

La dirección tiene una enorme confianza en sus colaboradores, la mayoría de las decisiones las toma la alta dirección y las recompensas y castigos son un medio para motivar a los colaboradores.

#### **Clima de tipo participativo**

- Sistema III – Consultivo

La dirección valora una cultura participativa y mantiene la confianza en sus colaboradores. Las políticas y decisiones generalmente se toman en el nivel superior, pero los colaboradores tienen la autoridad para tomar decisiones más limitadas en los niveles inferiores.

- Sistema IV – Participación en grupo

Aunque la dirección confía en los colaboradores, las etapas de toma de decisiones están bien establecidas en toda la organización y en todos los niveles, buscando la unión de todos estos.

### **1.6.1.3 Importancia del Clima Organizacional**

Guillen (2006), señala la importancia del clima organizacional, porque permite recopilar información sobre el sentir de los colaboradores acerca de los factores que componen la organización, como las prácticas laborales, las estructuras organizacionales, las prácticas de supervisión y el clima organizacional, entre otros. Asimismo, permite estar al tanto de todas las condiciones laborales existentes. Por tanto, el directivo debe saber diagnosticar y analizar el entorno de la empresa, así como los mecanismos de comunicación y relaciones laborales existentes.

Louffat & Jauregui (2019), mencionan que el clima organizacional es de vital importancia en las empresas, ya que su forma, estructura, cultura, afecta el ambiente de trabajo e influye en el comportamiento de los empleados, lo cual afecta en la motivación de los colaboradores y esto determinara el éxito o fracaso del desempeño y la productividad. Por otra parte, Ibáñez (2002), sostiene que el estudio del clima es importante porque permite obtener una comprensión de los diversos aspectos organizacionales que influyen en la empresa, ya sean valores, políticas de la empresa, liderazgo, condiciones económicas y estructura organizativa.

### **1.6.1.4 Teorías del clima organizacional**

Se abordo las siguientes teorías del clima organizacional:

#### **Teoría de Liwtwin y Stringer**

El clima organizacional es el filtro por el que pasan los fenómenos objetivos de una empresa (liderazgo, estructura, toma de decisiones). Por tanto, es necesario estudiar el entorno para comprender lo que sucede o se desarrolla dentro de la organización, mediante la percepción y difusión organizacional para influir en la motivación de los empleados y supervisores con respecto al comportamiento y las reacciones apropiadas (Gan & Berbel, 2007).

#### **Teoría de Rensis Likert**

En esta teoría, el comportamiento que adoptan los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y de las regulaciones organizacionales que ellos mismos distinguen. Es una de las teorías más dinámicas y esclarecedoras del entorno organizacional, ya que postula el surgimiento y establecimiento de un entorno participativo donde se puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional (Rodríguez, 2016).

El autor indico tres variables:

- Variables causales: evoluciona de forma independiente y dentro de una organización, evoluciona para lograr resultados a través de habilidades y actitudes.
- Variables mediadoras: se desarrolla a través de la motivación, el desempeño, la comunicación y la toma de decisiones.
- Variable final: se desarrolla a través de los resultados que genera la organización como la productividad, ganancias y pérdidas.
-

## **Teoría de Payne y Pugh**

Se consideran manifestaciones objetivas de los sistemas organizacionales, cuyo entorno se configura porque los componentes entran en contacto con las características estructurales generales de una organización, provocando que este contacto tenga las percepciones correspondientes; como parte de un entorno económico y cultural más amplio, este sistema incluye aspectos políticos, ideológicos, económicos, ambientales y sociales (Chiang et al., 2010).

### **1.6.1.5 Dimensiones:**

#### **Comunicación**

La comunicación se refiere al intercambio de conocimientos, asociado a información, se cree que habrá mejor comunicación cuando la persona que inicia la comunicación tenga conocimiento, dominio del tema y tenga posibilidad de incorporar interlocutores e la conversación (Gullo & Nardulli, 2018). La buena comunicación es una herramienta eficaz para transmitir mensajes y generar retroalimentación con el fin de resolver problemas o contribuir al desarrollo de las actividades del equipo de trabajo (Baltazar & Chirinos, 2014).

La comunicación debe contribuir al objeto que lo motiva, esto requiere que las personas que intercambian ideas conozcan o dominen el tema que se está discutiendo. De lo contrario, la comunicación no será efectiva y esto perjudica a la organización (Marco et al., 2016).

#### **Ambiente de trabajo**

Chiavenato (2017), plantea que el ambiente de trabajo es el entorno más cercano y más inmediato a la empresa. Por lo tanto, es el ambiente específico de cada organización. Cada organización tiene su ambiente laboral, que determina la cultura organizacional de una empresa en particular e influye en su desempeño.

Asimismo, Rafael (2006), menciona que el ambiente de trabajo implica de alguna manera a la organización y estructura del trabajo, ya que la organización se refleja en el espacio, pero para los fines de estudio del tema, distingue aspectos estrictos del ambiente de trabajo y aspectos que dependen de la organización del trabajo. Así el estudio del ambiente laboral incluye el entorno y las condiciones laborales a las que están expuestas los trabajadores.

### **Motivación**

La motivación es un estado de ánimo relacionado con las emociones, y si las emociones no están presentes en la organización, no habrá compromiso personal de los colaboradores (Chiavenato, 2019). También es un estado psicológico que actúa o despierta ante algún estímulo interno o externo; los resultados de esto se verán reflejado en nuestro comportamiento (Fishman & Matos, 2014).

Para Napolitano (2018), la motivación impulsa a una persona a realizar determinadas acciones, debido a los incentivos psicológicos que esta acción puede crear dentro de esa persona, es decir, está guiado por un motivo determinado como el logro o las metas finales.

García et al. (2020), indica que la motivación es un aspecto del clima organizacional, donde menciona que las personas utilizan su energía para alcanzar las metas establecidas. Por lo tanto, creemos que, para lograr un buen desempeño, la empresa debe motivar a las personas y esto incluye un buen ambiente de trabajo, recompensas y crear oportunidades de desarrollo para ellos; todo esto tiene como objetivo lograr las metas de la organización. Estamos convencidos que la motivación es el impulso que siente una persona por satisfacer sus necesidades y alcanzar sus objetivos personales.

## 1.6.2 Variable 2: Desempeño laboral

### 1.6.2.1 Definiciones

El desempeño se define como las acciones y comportamientos observados en los colaboradores que están relacionados con los objetivos organizacionales y pueden ser medibles en términos de habilidades y contribución de cada individuo a la organización (Asenjo, 2010).

Según James (2014), el desempeño laboral es la forma que los colaboradores realizan su trabajo, esto se evalúa durante las evaluaciones de rendimiento, a través de las cuales los trabajadores consideran factores como el liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar a cada colaborador. Por otra parte, Laureano (2007), enfatizó que el desempeño en la empresa tiene una relación directa con la productividad, por lo que los trabajadores con el perfil de sus puestos puedan realizar tareas y funciones de manera efectiva y alcanzar sus metas; por lo que es importante establecer objetivos organizacionales.

Para Alles (2015), el desempeño es parte de la gestión de personas de toda organización, basándose en las habilidades adquiridas por los trabajadores y les permite realizar sus actividades con cierta eficiencia. Asimismo, Salas (2015), lo define como la presentación observable del comportamiento real de un colaborador, bajo enfoques cognitivos, operativos y relacionales que adopta en el proceso de prestación de productos y/o servicios, influyendo significativamente en el mecanismo ambiental y financiero de las empresas.

Chiavenato (2011), se refiere al desempeño laboral como el comportamiento exhibido por una persona que ocupa un cargo en una empresa. Sin embargo, como afirman los autores, este desempeño depende de los principios y la formación de cada persona, así como de muchos condicionantes, como las recompensas y las ganas de realizar una determinada actividad, y por tanto es situacional.

### **1.6.2.2 Objetivos del Desempeño laboral**

Chiavenato (2017), menciona que cada estrategia se implementa a nivel organizacional hasta llegar al nivel operativo. Por lo tanto, es importante poder vincularlas a través de objetivos operativos para que pueda contribuir de una forma u otra a mejorar la ventaja competitiva. Los objetivos del desempeño laboral se centran en mejorar las siguientes características:

- Calidad: Entrega de productos, fabricación y servicio absolutamente impecables dentro de las especificaciones.
- Velocidad: Reducir los tiempos de entrega.
- Confiabilidad: Fabricación correcta, entrega segura y fiable.
- Flexibilidad: A través de nuestra capacidad podemos innovar y mejorar continuamente los productos y servicios.
- Costo: La producción rentable, garantiza precios bajos y altos márgenes de beneficio.

### **1.6.2.3 Importancia del Desempeño laboral**

Es importante saber cómo se desempeñan los trabajadores a través de un proceso, así como evaluar el desempeño laboral.

Chiavenato (2009), menciona que el buen desempeño es la principal fortaleza de una empresa.

Gonzales & Olivares (2004), afirma su importancia, porque permite distinguir a los colaboradores que realizan un buen trabajo; en definitiva, conocer con que trabajadores cuenta la empresa es un apoyo para un control más objetivo y una base para estimular que los colaboradores mejoren los resultados a través de sus actividades. Asimismo, permite

implementar nuevas políticas con el objetivo de potenciar a los colaboradores y detectar debilidades para superarlas.

Robbins & Judge (2013), atribuyen su importancia, y que ayuda a identificar la necesidad de formación profesional, trayectoria y otras cuestiones. Además, la retroalimentación brindada a los empleados en el desempeño de sus funciones será de gran ayuda para decidir traslados, ascensos e incluso despidos.

#### **1.6.2.4 Dimensiones**

##### **Productividad**

La productividad laboral es la relación entre el esfuerzo, los recursos asignados y su utilización, por lo que se utiliza para medir la eficiencia de los trabajadores en el logro de las metas de la empresa o el logro de un clima organizacional óptimo (Robbins & Judge, 2017).

Según Prokopenko (1987), La productividad son los resultados y el tiempo necesario para alcanzarlos, también menciona que es una herramienta de comparación para directivos corporativos y líderes empresariales, ya que compara la producción con los recursos utilizados. En general, la productividad puede considerarse como una medida general del grado en que una organización cumple con los siguientes criterios:

- Objetivos: medida en que se logran.
- Eficiencia: grado de eficacia con la que se utilizan los recursos para crear un producto útil.
- Eficacia: resultados obtenidos en comparación con el resultado posible.
- Comparabilidad: Formas de registrar el desempeño de la productividad a lo largo del tiempo.

## Competencia

Según Prieto & Therán (2018), las competencias se consideran cualidades que posee un individuo, que efectivamente aplica en el desarrollo de sus funciones y se mejoran según la experiencia y las oportunidades de desarrollo que ofrece la organización gracias a las políticas sobre el entorno de la organización en la que se desempeña.

Por otro lado, se refiere a las habilidades comunicativas que poseen los colaboradores en el desempeño de su trabajo en el marco de un comportamiento tico adecuado. Las competencias generalmente forman parte de la personalidad de un individuo, pero muchas personas trabajan en ellas, las desarrollan y las mejoran (Hatun & Marchiori, 2020).

### 1.7 Justificación

La presente investigación fue justificada por los siguientes aspectos:

#### 1.7.1 Justificación Teórica

En el aspecto teórico, este estudio se apoya en múltiples modelos y teorías que explican como el clima organizacional influye en el desempeño laboral.

**Modelo de Compromiso Organizacional:** Se refiere a la conexión emocional y psicológica que los colaboradores sienten hacia su organización. Un clima organizacional positivo puede reforzar este compromiso, lo que lleva a un mayor esfuerzo y un mejor desempeño laboral (Meyer & Allen, 1991).

**Teoría del comportamiento organizacional:** Se centra en como el comportamiento y las actitudes de los colaboradores se ven influenciados por el entorno organizacional; fomentando comportamientos positivos, como la colaboración y la innovación, mejorando el desempeño laboral (Robbins & Judge, 2013).

**Teoría de la motivación y desempeño:** sugiere que la motivación de los colaboradores está directamente relacionada con su desempeño. Un clima organizacional que proporcione los recursos, el apoyo y el reconocimiento necesario puede aumentar la motivación y, por tanto, mejorar el desempeño (Latham & Pinder, 2005).

Un clima organizacional positivo fomenta comportamientos y relaciones que satisfacen las diversas necesidades de los colaboradores, los motivan, promueven la equidad y la justicia y mejoran el desempeño y la productividad en su lugar de trabajo. Dicho esto, sería una contribución al conocimiento existente para futuras investigaciones.

### **1.7.2 Justificación Metodológica**

La base metodológica para estudiar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se basó en la necesidad de utilizar un enfoque científico y riguroso para comprender mejor el clima laboral y, por ende, el desempeño de los colaboradores.

Para lograr los objetivos de la investigación, se utilizaron métodos de investigación como cuestionarios y procesamiento de software para medir el clima organizacional y el desempeño laboral en el Casino Atlantic City y conocer el grado de relación, considerando cuidadosamente los aspectos éticos, la validez y la confiabilidad de los instrumentos de medición, ya que es crucial para garantizar la calidad y la integridad de la investigación.

### **1.7.3 Justificación Práctica**

El clima organizacional es un factor importante en el éxito de una empresa porque afecta directamente el desempeño laboral de los colaboradores. Crear y mantener un ambiente de trabajo positivo es fundamental para maximizar la productividad, la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.

De acuerdo con los objetivos de esta investigación, los resultados obtenidos permiten demostrar la relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño

laboral, destacando la importancia de un buen clima organizacional para lograr un alto desempeño laboral. Las empresas que invierten en mejorar las condiciones laborales no solo benefician a sus colaboradores, sino que también mejoran su desempeño y competitividad en el mercado.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque de investigación**

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que las teorías e hipótesis pueden probarse mediante la recopilación de datos numéricos y siguiendo el proceso de análisis estadísticos.

Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recopilación para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos, para establecer modelos de comportamiento y probar teorías.

#### **2.1.2 Tipo de investigación**

Según su finalidad; es una investigación aplicada, a su vez conocida como práctica o empírica. La investigación aplicada se caracteriza por sus hallazgos y aportes teóricos, aplicados a problemas específicos y donde la teoría se vincula con la práctica. Cabe señalar que este tipo de investigaciones se pueden aplicar de manera inmediata sin necesidad de desarrollar teorías adicionales (Tamayo, 2006).

#### **2.1.3 Diseño de investigación**

El estudio tuvo un diseño no experimental, ya que no se considerarán cambios en las variables o resultados; además, es observable y no revelaremos a los sujetos de investigación, por lo tanto, solo observaremos la realidad de su comportamiento y autenticidad. Además, el tiempo de estudio se da de manera transversal.

Según Hernández et al. (2014), describe este diseño de investigación como los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

### **2.1.4 Alcance de investigación**

El alcance de la investigación será correlacional, dado que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre las dos variables clima organizacional y desempeño laboral. El propósito de este tipo de investigación es determinar el grado de relación o asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de una muestra o contexto particular; primero se mide cada uno de las variables, luego se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones, tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al., 2014).

## **2.2 Población y muestra**

### **2.2.1 Población**

Arias (2012), define a la población como un conjunto finito o infinito de elementos con características similares sobre el cual se investigarán más a fondo las conclusiones del estudio, esto está delimitado por el problema y lo objetivos de la investigación. Asimismo, el autor lo define como un grupo del que se conoce el número de unidades que incluye y del que existe un registro documentado de dichas unidades.

La población estuvo conformada por todos los colaboradores del Casino Atlantic City, las cuales son un total de 1000 colaboradores y a ellos se les aplico la fórmula adecuada para determinar el número de muestra correspondiente.

### **2.2.2 Muestra**

Arias (2012), define a la muestra como un grupo finito y representativo que se extrae de la población tratable.

### 2.2.3 Tamaño de muestra población finita

Figura 1. Fórmula de tamaño de muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

**n**= Tamaño de muestra buscado

**N**= Tamaño de la población o Universo

**Z**= Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza.

**e** = Error de estimación máximo aceptado.

**p**= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

Tabla 1. Tamaño de muestra

<b>N</b>	<b>1,000</b>
<b>Z</b>	<b>1.96</b>
<b>P</b>	<b>50%</b>
<b>Q</b>	<b>50%</b>
<b>e</b>	<b>5%</b>

La muestra para la presente investigación será de **278** colaboradores del Casino Atlantic City.

## 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.3.1 Técnica

#### Encuesta

Acosta (2016) explica que una encuesta es una herramienta de investigación para recopilar información representativa de un grupo de personas. El método de recolección de

datos incluye los métodos mediante los cuales el investigador registra datos que representan verdaderamente los conceptos y/o variables que desea medir (Hernández & Col, 2006).

La técnica usada en la investigación fue una encuesta diseñada para obtener información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral que perciben los colaboradores del casino Atlantic City.

## **2.3.2 Instrumento**

### **2.3.2.1 Cuestionario**

En el presente estudio fue utilizado el cuestionario, el cual reúne una serie de preguntas sobre una situación o tema, sobre el cual el investigador obtiene data de información; las preguntas son elaboradas por escrito y la aplicación de esta no requiere la presencia del investigador (Hernández & Col, 2006).

El cuestionario será de tipo Escala Likert que tendrá como categorías de respuesta:

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

### **2.3.2.2 Validez**

Para determinar la validez de los instrumentos utilizados se utilizó la opinión y el visto bueno de docentes expertos en los temas referidos a las variables: Clima organizacional y Desempeño laboral.

### 2.3.2.3 Confiabilidad del Instrumento

Utilizando el programa estadístico SPSS V25, se obtuvo la siguiente prueba de confiabilidad para las dos variables.

Tabla 2. Confiabilidad del instrumento de la variable Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	15

Fuente: Resultado del SPSS V25

Se observa en la Tabla 2, un coeficiente de confiabilidad de 0,782 que se encuentra entre los niveles de aceptable y alto, según la escala de medición aceptada para el coeficiente del alfa de Cronbach.

Tabla 3. Confiabilidad del instrumento de la variable Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,670	15

Fuente: Resultado del SPSS V25

Se observa en la Tabla 3, un coeficiente de confiabilidad de 0,670 que se encuentra entre los niveles de aceptable, según la escala de medición aceptada para el coeficiente del alfa de Cronbach.

## 2.4 Procedimiento y recolección de datos

Hurtado (2009), el propósito del análisis es utilizar un conjunto de estrategias y técnicas que le permitan al investigador obtener información relevante sobre el desempeño general de los daos recopilados. En este estudio, para obtener información ordenada. Se realizo la matriz de operacionalización de variables, que permite una visión detallada de las variables por dimensiones e indicadores de donde parten las preguntas.

Se diseñó el instrumento para la medición de variables, un cuestionario de Escala Likert para la variable independiente y dependiente, teniendo un total de 100 encuestados, este cuestionario constará de 15 preguntas por variable. La recolección de información se ejecutó aplicando el instrumento a todos los colaboradores del casino Atlantic City. El instrumento validado será desarrollado de forma virtual a través del formulario de Google, luego descargar la base de datos en el programa Excel, para posteriormente recodificar y enviar al software SPSS para hacer el procesamiento estadístico y descriptivo.

## **2.5 Aspectos éticos**

- Se contará con el consentimiento debido del participante a responder el cuestionario y se asegura que la información será utilizada solo con fines académicos e investigaciones.
- El respeto y la honestidad en la recolección de datos y todo el proceso de desarrollo de la información.
- Se garantiza la privacidad de los datos personales de los participantes en la encuesta.
- Finalmente, la información se encuentra debidamente citada según conforme por las Normas APA.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

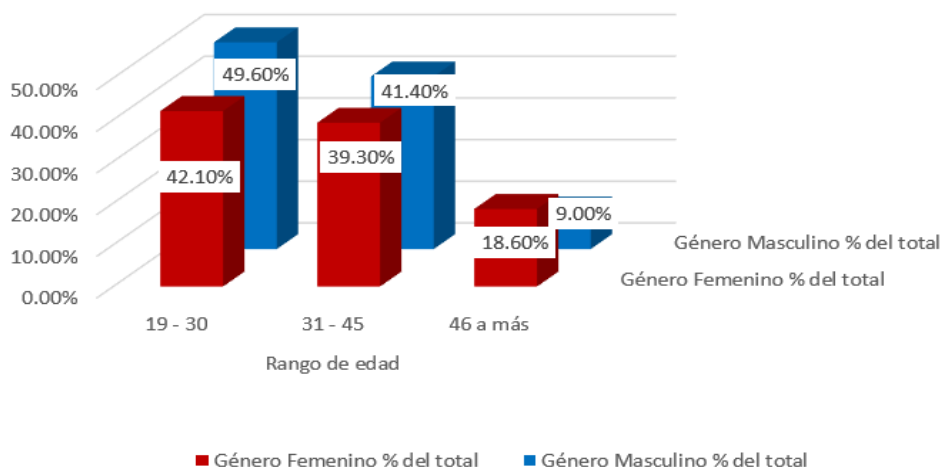
#### 3.1 Resultados sociodemográficos

Tabla 4. Frecuencia por rango de edades de los encuestados

		Rango de edad			Total
		19 - 30	31 - 45	46 a más	
Femenino	Recuento	61	57	27	145
	% dentro de Género	42,1%	39,3%	18,6%	100,0%
Masculino	Recuento	66	55	12	133
	% dentro de Género	49,6%	41,4%	9,0%	100,0%
Total	Recuento	127	112	39	278
	% dentro de Género	45,7%	40,3%	14,0%	100,0%

Nota. Frecuencia de edades por género

Figura 2. Gráfico de barras de rango de género por edades



Nota. Distribución porcentual del género y rango de edad

#### Interpretación:

En la tabla 4 y figura 2 se observó que el 45.7% de la población se encontró dentro del rango de 19 – 30 años, el 40.3% se encontró dentro del rango de 31 – 45 años y el 14% se encontró dentro del rango de 46 a más.

#### 3.2 Resultados descriptivos

Para los resultados descriptivos se hizo uso de la técnica de Baremación, esto consiste en la aplicación de un esquema de puntuación a las respuestas de los participantes en una investigación, facilitando así el análisis cuantitativo de los datos recolectados (López & Fernández, 2015).

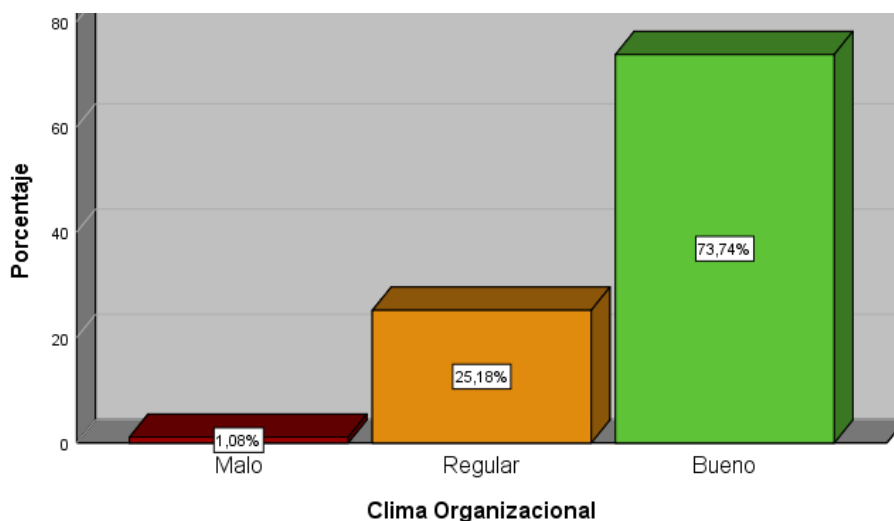
**Variable: Clima organizacional**

Tabla 5. Distribución de frecuencias del Clima organizacional, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	1,1	1,1
	Regular	70	25,2	26,3
	Bueno	205	73,7	100,0
	Total	278	100,0	100,0

Fuente: Resultado del SPSS V25

Figura 3. Gráfica de barras de porcentual de la variable Clima organizacional



Fuente: Resultado del SPSS V25

**Interpretación:**

En la tabla 5 y figura 3, se observó la percepción de los colaboradores del casino Atlantic City, con respecto al clima organizacional, el 73.7% de ellos lo consideran en un nivel bueno, mientras que el 25.2% indicaron que se encuentra en un nivel regular y un 1%

respondieron que estaba en un nivel malo. Esto permitió confirmar que existe un clima organizacional favorable en la empresa.

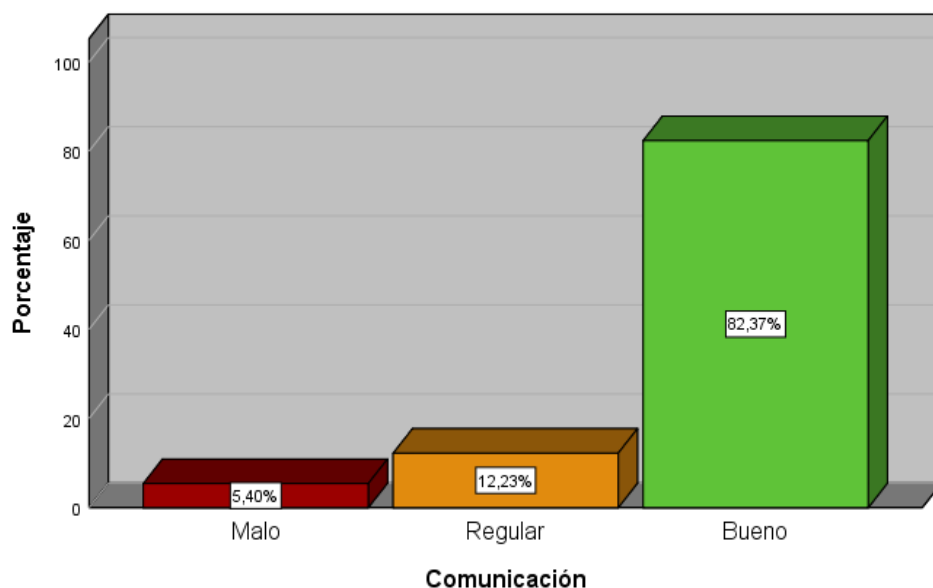
**Dimensión1: Comunicación**

Tabla 6. Distribución de frecuencias de la comunicación del clima organizacional, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	5,4	5,4
	Regular	34	12,2	17,6
	Bueno	229	82,4	100,0
	Total	278	100,0	100,0

Fuente: Resultado del SPSS V25

Figura 4. Gráfica de barras porcentual de la dimensión comunicación



Fuente: Resultado del SPSS V25

**Interpretación:**

La tabla 6 y figura 4, con respecto a la comunicación, el 82.4% de los encuestados lo consideran en un nivel bueno, mientras que el 12.2% indicaron que estaba en nivel regular y el 5.4% en un nivel malo. Esto nos permitió inferir que existe una comunicación favorable entre los colaboradores del casino Atlantic City.

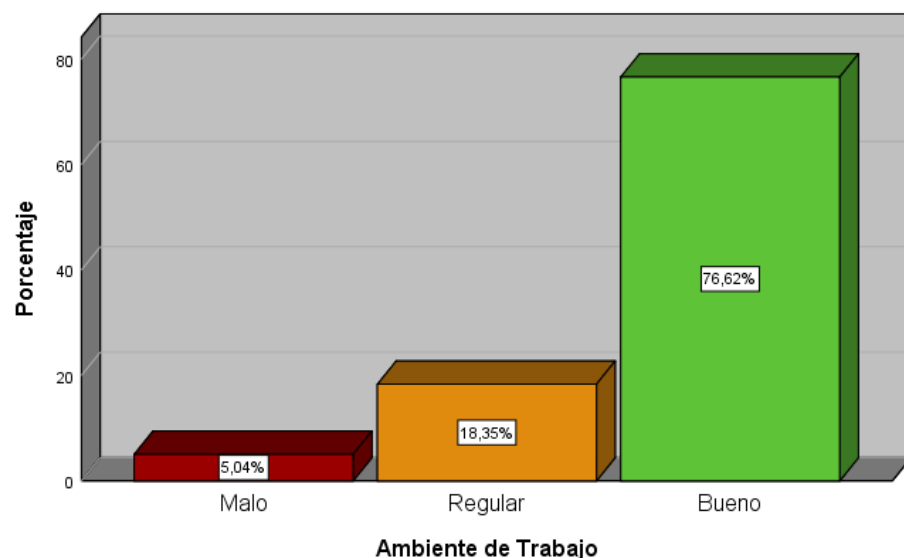
## Dimensión 2: Ambiente de trabajo

Tabla 7. Distribución de frecuencias del ambiente de trabajo, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	5,0	5,0
	Regular	51	18,3	23,4
	Bueno	213	76,6	100,0
	Total	278	100,0	100,0

Fuente: Resultado del SPSS V25

Figura 5. Gráfica de barras porcentual de la dimensión ambiente de trabajo.



Fuente: Resultado del SPSS V25

### Interpretación:

La tabla 7 y figura 5, con respecto al ambiente de trabajo, el 76.6% de ellos lo consideran en un nivel bueno, mientras que el 18.3% indicaron que estaba en nivel regular y el 5% en un nivel malo. Esto nos permitió deducir que existe un ambiente favorable entre los colaboradores del casino Atlantic City.

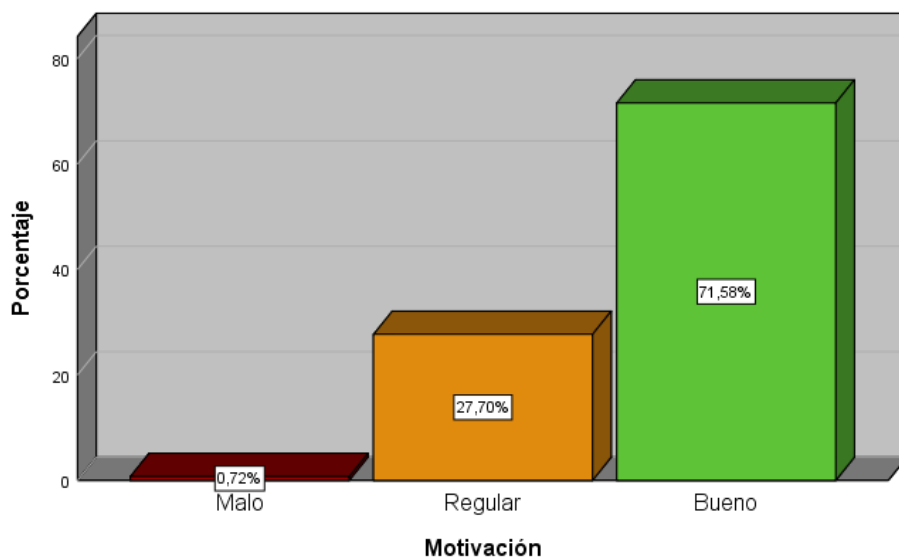
### Dimensión 3: Motivación

Tabla 8. Distribución de frecuencias de la motivación, según colaboradores del casino Atlantic City, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	,7	,7
	Regular	77	27,7	28,4
	Bueno	199	71,6	100,0
	Total	278	100,0	100,0

Fuente: Resultado del SPSS V25

Figura 6. Gráfica de barras porcentual de la dimensión motivación



Fuente: Resultado del SPSS V25

### Interpretación:

La tabla 8 y figura 6, con respecto a la motivación, el 71.6% de ellos lo consideran en un nivel bueno, mientras que el 27.7% indicaron que estaba en un nivel regular y el 0.7% en un nivel malo. Esto nos permitió deducir que existe motivación laboral favorable entre los colaboradores del casino Atlantic City.

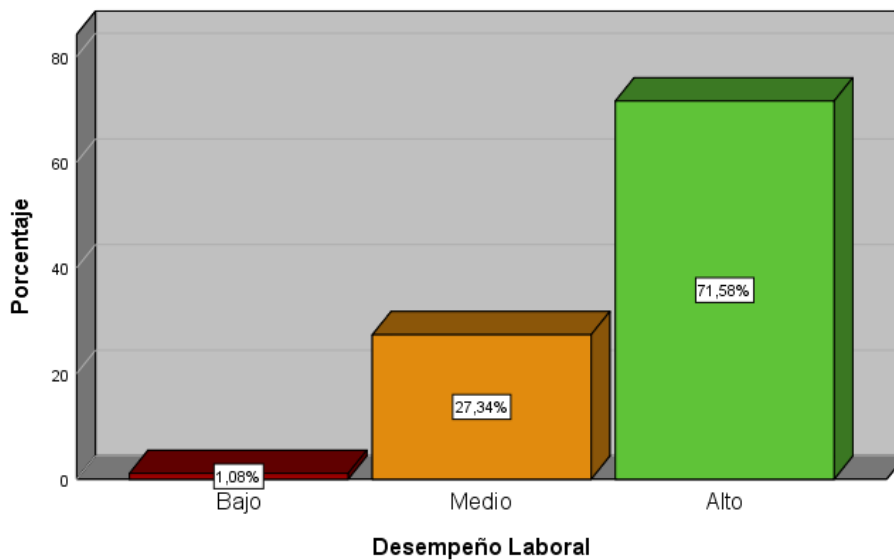
**Variable 2: Desempeño laboral**

Tabla 9. Distribución de frecuencias del Desempeño laboral, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	1,1	1,1
	Medio	76	27,3	28,4
	Alto	199	71,6	100,0
	Total	278	100,0	100,0

Fuente: Resultado del SPSS V25

Figura 7. Gráfica de barras porcentual de la variable Desempeño laboral.



Fuente: Resultado del SPSS V25

**Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 7, se observó la percepción de los colaboradores del casino Atlantic City, con respecto al desempeño laboral, siendo el 71.6% de ellos lo consideran en un nivel alto, mientras que el 27.3% indican que se encuentra en un nivel medio y un 1% respondieron que estaba en un nivel bajo. Esto permitió deducir que existe un desempeño laboral favorable en la empresa.

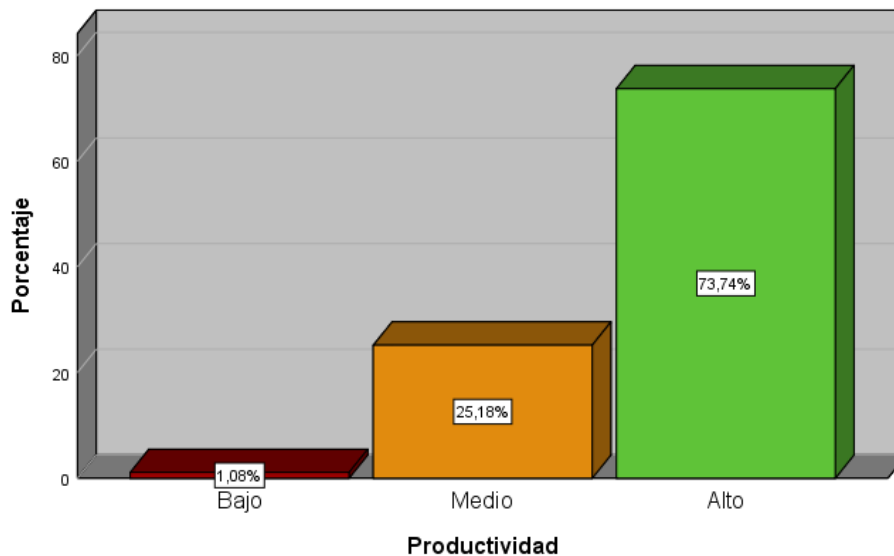
### Dimensión 1: Productividad

Tabla 10. Distribución de frecuencias de la productividad, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	1,1	1,1
	Medio	70	25,2	26,3
	Alto	205	73,7	100,0
	Total	278	100,0	100,0

Fuente: Resultado del SPSS V25

Figura 8. Gráfica de barras porcentual de la dimensión productividad.



Fuente: Resultado del SPSS V25

### Interpretación:

En la tabla 10 y figura 8, se observó la percepción de los colaboradores del casino Atlantic City, con respecto a la productividad, el 73.7% de ellos lo consideran en un nivel alto, mientras que el 25.2% indican que se encuentra en un nivel medio y un 1% respondieron que estaba en un nivel bajo. Esto permitió deducir que existe una productividad laboral favorable en la empresa.

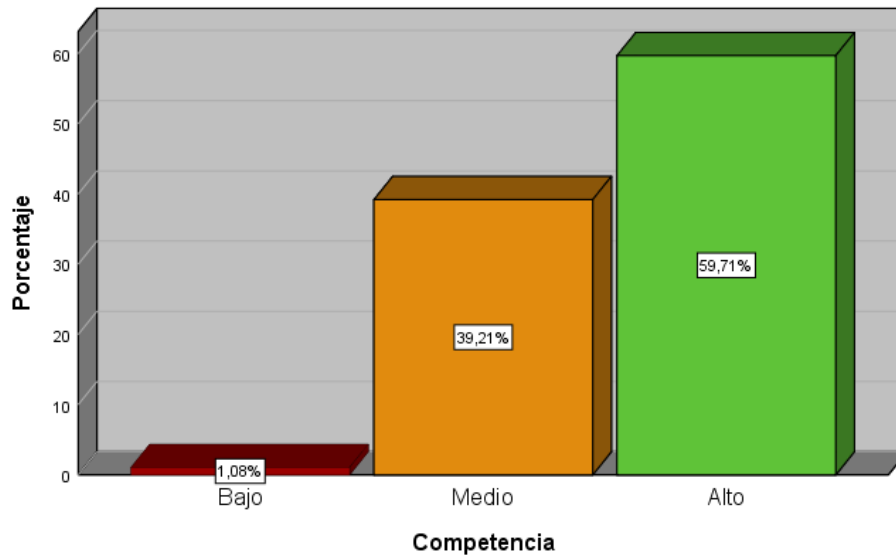
## Dimensión 2: Competencia

Tabla 11. Distribución de frecuencias de las competencias, según los colaboradores del casino Atlantic City, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	1,1	1,1
	Medio	109	39,2	40,3
	Alto	166	59,7	100,0
	Total	278	100,0	100,0

Fuente: Resultado del SPSS V25

Figura 9. Gráfica de barras porcentual de la dimensión competencias.



Fuente: Resultado del SPSS V25

### Interpretación:

En la tabla 11 y figura 9, con respecto a la competencia, el 59.7% de ellos lo consideran en un nivel alto, mientras que el 39.2% indican que está en un nivel medio y un 1% respondieron que estaba en un nivel bajo.

### 3.3 Resultados Inferenciales

#### Prueba de Normalidad

Para el cumplimiento de esta prueba se hizo uso del test de Kolmogorov – Smirnov, debido a que la investigación tiene una muestra de 278 encuestados, lo cual es mayor a 50 datos. A continuación, se presentan las hipótesis para conocer si las variables de estudio tienen una distribución normal o no.

Ho: la variable sigue una distribución normal.

Ha: la variable no sigue una distribución normal.

Si  $\rho < 0,05$  (Rechazamos la Ho y se acepta la Ha).

Si  $\rho \geq 0,05$  (Aceptamos la Ho y se rechaza la Ha).

Tabla 12. Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,457	278	,000
Comunicación	,490	278	,000
Ambiente de Trabajo	,463	278	,000
Motivación	,448	278	,000
Desempeño Laboral	,446	278	,000
Productividad	,457	278	,000
Competencia	,386	278	,000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

#### Interpretación:

En la tabla 12, se observó que el nivel de significancia es 0,000 esto dice que los datos no siguen una distribución normal. Eso quiere decir que las dos variables fueron de índole no paramétrica. Y por eso se necesita utilizar para análisis estadístico el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

## Resultados de la Prueba de hipótesis

### Hipótesis General

Ho: El clima organizacional no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.

Ha: El clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.

Si  $\rho < 0,05$  (Rechazamos la Ho y se acepta la Ha).

Si  $\rho \geq 0,05$  (Aceptamos la Ho y se rechaza la Ha).

Tabla 13. Prueba de Spearman del clima organizacional y desempeño laboral según los colaboradores del casino Atlantic City, Lima.

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,895**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	278	278
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,895**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	278	278

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

### Interpretación:

Según los resultados se observa en la tabla 13, que la prueba estadística Rho Spearman muestra un coeficiente de un 0.895 siendo positiva y alta, con un valor de significancia (bilateral) de 0,000 el cual es  $< 0,05$  por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City.

### Hipótesis específica 1

Ho: La comunicación no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.

Ha: La comunicación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.

Si  $\rho < 0,05$  (Rechazamos la Ho y se acepta la Ha).

Si  $\rho \geq 0,05$  (Aceptamos la Ho y se rechaza la Ha).

Tabla 14. Prueba de Spearman de la Comunicación y desempeño laboral según los colaboradores del casino Atlantic City, Lima.

		Comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,739**
		N	,000
Desempeño Laboral	Comunicación	Coeficiente de correlación	278
		Sig. (bilateral)	,739**
		N	,000
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	278

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

### Interpretación:

Según los resultados, se observa que la prueba estadística Rho Spearman muestra un coeficiente de un 0.739 siendo positiva y alta, con un valor de significancia (bilateral) de 0,000 el cual es  $< 0,05$  por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, la comunicación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic.

## Hipótesis específica 2

Ho: El ambiente de trabajo no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.

Ha: El ambiente de trabajo se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.

Si  $\rho < 0,05$  (Rechazamos la Ho y se acepta la Ha).

Si  $\rho \geq 0,05$  (Aceptamos la Ho y se rechaza la Ha).

Tabla 15. Prueba de Spearman del Ambiente de trabajo y desempeño laboral según colaboradores del casino Atlantic City, Lima.

			Ambiente de Trabajo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Ambiente de Trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

### Interpretación:

Según los resultados, se observa que la prueba estadística Rho Spearman muestra un coeficiente de un 0.766 siendo positiva y alta, con un valor de significancia (bilateral) de 0,000 el cual es  $< 0,05$  por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, el ambiente de trabajo se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City.

### Hipótesis específica 3

Ho: La motivación no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.

Ha: La motivación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.

Si  $\rho < 0,05$  (Rechazamos la Ho y se acepta la Ha).

Si  $\rho \geq 0,05$  (Aceptamos la Ho y se rechaza la Ha).

Tabla 16. Prueba de Spearman de la Motivación y desempeño laboral según colaboradores del casino Atlantic City, Lima.

			Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

### Interpretación:

Según los resultados, se observa que la prueba estadística Rho Spearman muestra un coeficiente de un 0.754 siendo positiva y alta, con un valor de significancia (bilateral) de 0,000 el cual es  $< 0,05$  por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, la motivación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIONES

- A partir de los hallazgos encontrados, el objetivo general que percibe el trabajo de investigación, consistió en determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del casino Atlantic City, Lima 2024. Los hallazgos arrojaron mediante la prueba estadística de Rho Spearman el coeficiente de correlación de 0.895 siendo positiva-alta y el valor de significancia de  $0,000 < 0,05$ . Analizando la estadística se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en donde se relacionan positivamente las variables de investigación. Estos resultados guardan relación con el estudio de Lipa (2020), que tiene como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa; teniendo como resultado en la prueba estadística de correlación Rho de Spearman  $=0,772$ ; y el valor  $p=0,000$ , evidenciando que entre el clima organizacional y el desempeño laboral existe una correlación positiva considerable. De igual manera, Aldaz et al. (2022), analizaron las mismas variables afirmando que también en su investigación el clima organizacional guarda una correlación positiva alta con el desempeño laboral, esto demuestra que, si la empresa genera un clima laboral equilibrado el desempeño laboral será más eficiente en los colaboradores.
- La contrastación del objetivo específico 1, consiste en determinar si la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima 2024, los resultados estadísticos fueron  $\rho=0,739$  y el valor  $p=0,000$  aceptando la hipótesis alterna, lo cual es una relación significativa y positiva alta. Esto concuerda con la investigación de Estrada (2022), donde relaciona la comunicación y el desempeño laboral, obteniendo resultados mediante la prueba estadística de correlación Rho Spearman ( $\rho=0.616$ ); y el valor  $p=0,000$ , indicando que existe una

moderada relación positiva, lo cual afirma que la comunicación es importante ya que genera resultados favorables en el desempeño laboral. Asimismo, Palacios (2019), relaciona la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral en su investigación, obteniendo como resultado  $\rho=0,268$  y el valor  $p=0,000$ ; afirmando que existe una correlación positiva baja, pero suficiente para demostrar que la comunicación influye en el desempeño laboral.

- La contrastación del objetivo específico 2, consiste en determinar si el ambiente de trabajo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, se obtuvo como resultados estadísticos  $\rho=0,766$  y el valor  $p=0,000$ ; lo cual indica una relación significativa positiva-alta. Estos resultados se respaldan por Rosas (2022) que tiene como objetivo determinar si existe relación entre la dimensión: ambiente y la variable: desempeño laboral en la Unidad Minera Chinalco; tuvieron como resultado  $\rho=0,440$  y el valor  $p=0,012$ ; dando una correlación moderada. Del mismo modo Achote y Tello (2021), en su investigación relaciona la dimensión ambiente de trabajo con la variable desempeño laboral; demostrando que existe una correlación positiva y significativa, concluyendo que un ambiente de trabajo positivo aumenta la productividad de los colaboradores, llevando una mayor cohesión y eficiencia en la realización de su desempeño laboral.
- Finalmente, la contrastación del objetivo específico 3, consiste en determinar si la motivación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, se obtuvo como resultado estadístico  $\rho=0,754$  y el valor  $p=0,000$ ; dando una correlación positiva-alta. Estos resultados se respaldan por la investigación de Gonzales & Alexandra (2019), en donde determinaron la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral por medio de la correlación de Pearson con un  $R=0,850$  y nivel de significancia 0,000;

afirmando que el desempeño laboral depende mucho del estado de ánimo y motivación de todo el personal de la empresa. Asimismo, Livias (2019), donde relaciona la dimensión motivación y desempeño laboral, obtuvo en sus resultados una  $\rho=0,512$  y el valor  $p=0,009$ ; demostrando que la dimensión motivación se relaciona moderadamente y de manera directa con la variable desempeño laboral.

Tras un análisis comparativo con todas las investigaciones similares a la muestra, se encontró que existe una participación en otros trabajos donde las variables y dimensiones presentan similitudes. Finalmente, se puede afirmar que existe correlación en escenarios distintos, sabiendo que cada uno de ellos se encuentra contextualmente en realidades diferentes.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Según los resultados, para la prueba de hipótesis del objetivo general se halló un Rho de Spearman de 0,895 afirmando que existe una correlación positiva alto y un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que se concluye que el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024. Este grado de relación de las variables determina que la empresa muestra un interés por el desarrollo óptimo y adecuado del clima organizacional, lo que demuestra que los jefes entienden la importancia de trabajar en un ambiente laboral saludable de tal manera que los colaboradores lo retribuyen realizando un desempeño laboral eficiente.
- De acuerdo con el primer objetivo específico se halló un Rho de Spearman de 0,739 afirmando que existe una correlación positiva alto y un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que se concluye que la comunicación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024; lo que demuestra que la empresa reconoce que la comunicación es indispensable, permitiendo el intercambio de ideas y la colaboración entre las diferentes áreas de la organización, asimismo los jefes transmiten de forma asertiva los procedimientos o indicaciones para el desarrollo óptimo del cumplimiento de funciones, siendo también esencial para la resolución de conflictos, donde los problemas que existen entre sus colaboradores puedan ser discutidos abiertamente, evitando que afecten el desempeño laboral.

- De acuerdo con el segundo objetivo específico se halló un Rho de Spearman de 0,766 afirmando que existe una correlación positiva alto y un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que se concluye que el ambiente de trabajo de relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024; a través de los resultados se evidenció que la empresa se preocupa por las condiciones físicas del lugar de trabajo, el bienestar emocional y mental, permitiendo una mejor comunicación y un trabajo en equipo más efectivo; por la cual los colaboradores se encuentran satisfechos con su entorno laboral, mejorando significativamente su rendimiento.
- De acuerdo con el tercer objetivo específico se halló un Rho de Spearman de 0,754 afirmando que existe una correlación positiva alto y un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que se concluye que la motivación de relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024. Asimismo, los resultados demostraron que la empresa mantiene motivado a sus colaboradores, a través de reconocimientos y beneficios que proponen seguir una línea de carrera, capacitaciones que potencian su desarrollo profesional y personal, permitiendo que los colaboradores mantengan un nivel óptimo de su desempeño laboral.

## 5.2 Recomendaciones

Para mejorar el clima organizacional y, en consecuencia, el desempeño laboral, es fundamental implementar estrategias que fomenten un ambiente laboral positivo y motivador, la comunicación es esencial, como también el entorno en el que los colaboradores se sientan escuchados y puedan expresar sus ideas sin temor a represalias. Implementando herramientas como encuestas de satisfacción, reuniones periódicas de retroalimentación y canales de

comunicación transparentes y accesibles; esto no solo mejorara la satisfacción laboral, sino que también aumenta la productividad y el compromiso de los colaboradores. Es importante considera que mientras mejor sea el clima organizacional, mejor será el desempeño laboral.

Para mejorar el desempeño laboral a través de la comunicación, es importante que la empresa establezca canales claros y accesibles para sus colaboradores, implementando herramientas como plataforma de mensajería instantánea, reuniones periódicas y facilitar toda comunicación a través de los medios digitales haciendo grupos donde se integre a todos los colaboradores; la distribución clara de la información ayuda a que los colaboradores estén alineados con los objetivos de la empresa y comprender sus responsabilidades; con el fin de mejorar y cumplir plenamente con los métodos de mejora de la empresa.

Para mejorar el ambiente de trabajo se recomienda fomentar una cultura de reconocimiento y apoyo mutuo, esto no solo implica reconocer y recompensar a los colaboradores por su buen desempeño, sino también fomentar un ambiente en el que los colaboradores se sientan apreciadas y apoyadas por sus compañeros y jefes. Asimismo, garantizar que las condiciones físicas de las áreas de trabajo se adapten a sus funciones laborales, para maximizar la productividad y satisfacción laboral,

Con respecto a la motivación, se debe evaluar las escalas salariales para satisfacer las expectativas de los colaboradores, establecer metas de desempeño claras y alcanzables, recompensas como bonos y días libres adicionales, fomentar la autonomía en sus roles, esto incluye ofrecer capacitaciones, mentorías y proyectos desafiantes que permitan a los colaboradores desarrollar nuevas habilidades y asumir responsabilidades con el fin de que los colaboradores se sientan incentivados a alcanzar sus metas.

## REFERENCIAS

- Achote & Tello (2021). Clima organizacional y Desempeño laboral del talento humano. *Universidad Técnica de Ambato*.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32881/1/Myriam%20Maximina%20Achote%20Caisaguano%20c.c.%200501708531.pdf>
- Acosta, D. E. (2016). Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario. Consideraciones.[https://prezi.com/lia3wvrtv0\\_r/diferencia-entreencuestaentrevista-y-cuestionario/](https://prezi.com/lia3wvrtv0_r/diferencia-entreencuestaentrevista-y-cuestionario/)
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, VI (1).  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1588](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588)
- Alles, A. (2015). Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias (3a Ed.). *Buenos Aires: Granica*.
- Alma consultores. (2024). Clima Laboral y Productividad en 2024.  
<https://almaconsultores.com.pe/clima-laboral-y-productividad-en-2024/>
- Arbaiza, L. (2014). Administración y organización: Un enfoque contemporáneo (1a Ed.). *Buenos Aires: Cengage Learning*.
- Arenas, V. (2023). clima laboral y baja remuneración. *Forbes*. <https://forbes.cl/capital-humano/2023-09-14/clima-laboral-y-baja-remuneracion-factores-determinantes-para-que-chilenos-cambien-de-empleo>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. *Editorial Episteme*.  
[https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Asenjo, V. (2010). Gestión Pública. *Lima: Editorial Perú Graf*.
- Baltazar, D. & Chirinos, J. (2014). Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de Servicios en el Norte del Perú, Chiclayo: *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid: Universidad Nacional de Educación a distancia. Obtenido de  
<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&pg=PT22&dq=Tipos+de+Clima+Organizacional+de+brunet&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwiAkaSW>

me7zAhXiHbkGHRHJB3EQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=Tipos%20de%20C  
lima%20Organizacional%20de%20brunet&f=false

Camarillo, B. (2022, abril 27). 75% de los empleados a nivel mundial sienten bajo estado de bienestar en su trabajo, revela estudio. *La República*.

<https://www.larepublica.net/noticia/75-de-los-empleados-a-nivel-mundial-sienten-un-bajo-estado-de-bienestar-en-su-trabajo>

Castagnola, V., Castagnola, G., & Castagnola, A. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú.

<https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/>

Chávez, L., & Luis, J. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa. *Universidad César Vallejo*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47633>

Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid. *Universidad Pontificia Comillas*. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=0d8oEAAAQBAJ&pg=PA80&dq=clima+organizacional&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjhvt6R19nzAhXNHbkGHS3nDWsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false>

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3ª ed.). *McGraw-Hill*.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones. 9ª edición, *Mc Graw Hill Educación, México D.F.*

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (10ª ed.). *McGraw-Hill*.

Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría. *McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.*

Choudhary, V., y Khan, N. (2021). Revisión mundial del espíritu empresarial, la gestión y el desarrollo sostenible. *Emerald Group Holdings, 17(2), 370-391*.

Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID19. *Medisur, 19(4), 624–632*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180069886011>

Deloitte (2020). Clima y Cultura Organizacional [*publicación web*]. Recuperado de

[https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/humancapital/solutions/clima\\_cultura\\_organizacion.html](https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/humancapital/solutions/clima_cultura_organizacion.html)

- Estrada, L., & Leonor, E. (2022). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa de servicios integrales de salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022. *Universidad Privada de Tacna*.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2927>
- Fischman, D. & Matos, L. (2014). Motivación 360°: cómo incrementarla en la vida y en la empresa (1ra Ed.) *Lima: Editorial Planeta Perú S.A.*
- Forbes (2020). La importancia de la cultura organizacional en el mundo Post Covid-19 [publicación web]. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/laimportancia-de-la-cultura-organizacional-en-el-mundo-post-covid-19>
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). Manual de recursos humanos. *Barcelona: UOC Editorial*.  
Obtenido de  
[https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA196&dq=Modelo+Organizacional+\(Litwin+y+Stinger\).&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjQpWLS7zAhXFHbkGHb8dDw4Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Modelo%20Organizacional%20\(Litwin%20y%20Stinger\).&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA196&dq=Modelo+Organizacional+(Litwin+y+Stinger).&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjQpWLS7zAhXFHbkGHb8dDw4Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Modelo%20Organizacional%20(Litwin%20y%20Stinger).&f=false)
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: Teoría y práctica (1st ed.). *Editorial Universidad Católica de Colombia*. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- Gestión. (2022). Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/como-optimizar-elclima-laboral-para-mejorar-la-productividad-noticia/>
- González, J., Ramirez, R., Palomino, G., & Terán, N. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, V (1)*. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.318](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318)
- González, B., & Alexandra, C. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en una institución educativa de Guayaquil – 2019. *Universidad César Vallejo*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48872>
- González, M., y Olivares, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México D.F., *Mexico: Continental*.
- Guillén, C. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. *Madrid, España: McGrawHill*.
- Gullo, J., & Nardulli, J. (2018). Gestión organizacional. *Maipue*
- Hatun, A., & Marchiori, E. (2020). Gestión de personas en organizaciones innovadoras: manual de teoría y práctica profesional. *Granica*.

Hernandez & Col (2006), Metodología de la investigación - Sexta Edición.

[http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion\\_exposicion/Hern%C3%A1ndez-sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf](http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A1ndez-sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf)

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. *México: McGraw-Hill Interamericana*

Hurtado (2009), Metodología de la investigación holística.

<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-debarrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Ibáñez, M. (2002). Comportamiento Organizacional de las Empresas. *Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.*

Infobae (2019). Clima laboral: encuesta. *Infobae.*

<https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>

Infocapitalhumano. (2023). El mal clima laboral afecta la productividad en las empresas.

[publicación web]. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-clima-laboralafecta-en-un-20-la-productividad-en-empresas/>

James, L. (2014). Desempeño laboral. Gestión de desempeño.

<https://prezi.com/0h5jmn7alno/linda-jaimes-alba>

Latham, G. P., & Pinder, C. C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annual Review of Psychology, 56*, 485-516.

López, B., Aragón, M., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana, 21(2)*, 316–325.

<http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3706>

López, P., & Fernández, R. (2015). Metodología de la investigación educativa. *McGraw-Hill Interamericana.*

Louffat, E., y Jáuregui, K. (2019). Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos. Pearson

Maldonado, J. (2017). Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional.

[https://www.academia.edu/34600879/COMPORTAMIENTO\\_DESARROLLO\\_Y\\_CAMBI\\_O\\_ORGANIZACIONAL?source=swp\\_share](https://www.academia.edu/34600879/COMPORTAMIENTO_DESARROLLO_Y_CAMBI_O_ORGANIZACIONAL?source=swp_share)

- Mandomedio (2020). Clima laboral en Latinoamérica, estudio Mandomedio [publicación web]. Recuperado de <https://mandomedio.com/peru/noticias/climalaboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio>
- Marcó, F., Loguzzo, H., y Fedi, J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones (2ª ed.). *Granica*.
- Martínez, F. (2023). Japón es el país con mayor insatisfacción laboral entre sus trabajadores. *NotiPress*. <https://notipress.mx/internacional/japon-es-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-entre-sus-trabajadores-16372>
- Mejía, C., Chacón, I., Leiva, O., Garnica, R., Chacón Pedraza, A., & García, A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Original*, 204-211. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci\\_arttext&tlng=p](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=p)
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Murrieta Saavedra, Y., Ochoa, E., & Córdova Cárdenas, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. *Catedra Villarreal*, 7(2), 97-103. <https://doi.org/10.24039/cv201972819>
- Napolitano, G. (2018). Motivación en el ámbito laboral: el caso de Procter y Gamble. *Babelcube*.
- Palacios (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí – Ecuador. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*, 1(1). [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072021000200081](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200081)
- Pineda, L., & Tomasine, A. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Acochaca, provincia de Asunción, departamento de Ancash, 2019. *Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo*. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4220>
- Prieto, J., y Therán, I. (2018). Administración: teorías, autores, fases, reflexiones (24ª ed.). *Ediciones de la U*

- Prokopenko, J. (1989). La gestión de la productividad. *Ginebra: Oficina Internacional del trabajo*.
- Rafael (2006). Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la Organización Castrense Venezolana. *Tesis Doctoral. Universidad nacional experimental Simón Rodríguez. Caracas, Venezuela*. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm>
- Reyes, S., & Fernández, A. (2022). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A. <https://www.redalyc.org/journal/5646/564676367005/>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional (17th ed.)*. Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., *México: Pearson*.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores, 3-18*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-envalores/v1n25/art01.pdf>
- Rosas (2022). clima organizacional y el desempeño laboral en la Unidad Minera Chinalco – Toromocho del Laboratorio Onsite de SGS del PERÚ SAC., 2021. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5626/B8\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_T\\_2022\\_ADALESHKA\\_ROSAS.pdf?sequence=1](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5626/B8_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_ADALESHKA_ROSAS.pdf?sequence=1)
- Rubió, T. (2016). Recursos Humanos Dirección y Gestión de personas en las organizaciones (1st ed.). *Ediciones Octaedro, S.L.* <https://docplayer.es/37121935-Tomas-rubio-recursos-humanos-direccion-y-gestion-de-personas-en-lasorganizaciones.html>
- Salas, R. (2015). “Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba”, *Scielo, Habana*
- Sánchez Lima, C. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Revista de Investigación Psicológica, 71–81*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-3032202100010000](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-3032202100010000)
- Schadeck, M., Martini, E., & Wollenhaupt, L. (2011) La motivación de los sujetos en la nueva gestión de recursos, *Volumen 02, Universitos, Santa fe-Argentina*.

Seran (2022). Clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS

Talavera, Apurímac, 2022. *Universidad Nacional del Callao*.

<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7827/TESI-SERNA-ESCOBAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soriano (2023). Mal clima laboral causa que 70% de personas cambien de empleo: Partners & Masters. Milenio. <https://www.milenio.com/negocios/clima-laboral-provoca-70-personas-cambien>

Tamayo, T. (2006). DICCIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (2da. ed.).

*México: Limus*

## ANEXO

### Anexo 1; Matriz de Consistencia

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CASINO ATLANTIC CITY, LIMA - 2024				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>V1: Clima Organizacional</b>	<b>Tipo de investigación</b>
¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024?	Determinar si el clima organización se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.	El clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.	<b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicada</li> </ul> <b>Enfoque de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantitativo</li> </ul>
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>V2: Desempeño Laboral</b>	<b>Diseño de investigación</b>
¿En qué medida la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024?	Identificar si la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.	La comunicación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.	<b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Competencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental – Transversal</li> </ul> <b>Alcance de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlacional</li> </ul>
¿En qué medida el ambiente de trabajo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024?	Identificar si el ambiente de trabajo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.	El ambiente de trabajo se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.		<b>Población y Muestra</b>
¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024?	Identificar si la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.	La motivación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 278 colaboradores</li> </ul> <b>Técnica e Instrumento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta – Cuestionario Escala Likert</li> </ul>

## Anexo 2; Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>Clima organizacional (variable Independiente)</b>	Según Shadeck et al. (2011), describen el clima organizacional como la calidad de vida que desarrollan los trabajadores dentro de la organización, teniendo en cuenta el entorno en el que desarrollan sus actividades y diversas propiedades que pueden ser motivadoras que influyen en su comportamiento.	Se realizará una encuesta de opción múltiple a escala de Likert a los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024. Luego se procesará los datos en el MS Excel, posteriormente se enviará al software estadístico SPSS, para medir la confiabilidad de las preguntas de la variable clima organizacional.	Comunicación	Comunicación interna	1,2	Ordinal
				Integración	3,4	Ordinal
			Ambiente de trabajo	Entorno	5,6	Ordinal
				Condiciones laborales	7,8	Ordinal
				Trabajo en equipo	9,10	Ordinal
			Motivación	Remuneración	11,12	Ordinal
				Autorrealización	13,14	Ordinal
				Reconocimiento laboral	15	Ordinal
			<b>Desempeño laboral (variable dependiente)</b>	Según Asenjo (2010), El desempeño se define como las acciones y comportamientos observados en los empleados que están relacionados con los objetivos organizacionales y pueden ser medibles en términos de habilidades y contribución de cada individuo a la organización	Se realizará una encuesta de opción múltiple a escala de Likert a los colaboradores del Casino Atlantic City, Lima – 2024. Luego se procesará los datos en el MS Excel, posteriormente se enviará al software estadístico SPSS, para medir la confiabilidad de las preguntas de la variable desempeño laboral.	Productividad
Cumplimiento de metas	4,5,6	Ordinal				
Solución de problemas	7,8,9	Ordinal				
Competencia	Personal	10,11,12				Ordinal
	Ética	13,14,15				Ordinal

**Anexo 3; Cuestionario de Clima Organizacional**

<b>VARIABLE - CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Dimensión 1: Comunicación</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>Indicador: Comunicación interna</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera que existe una comunicación adecuada con sus compañeros de trabajo?					
2	¿Considera que existe una comunicación cordial entre los colaboradores y sus superiores?					
<b>Indicador: Integración</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿Considera que la integración que fomenta la organización, me ayuda a comunicar mejor los problemas laborales?					
4	¿Considera que la empresa permite la integración de los equipos de trabajo a través de capacitaciones?					
<b>Dimensión 2: Ambiente de trabajo</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>Indicador: Entorno</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Considera que el entorno laboral de la organización es adecuado para desarrollar sus labores?					
6	¿Considera que la empresa cuenta con instalaciones equipadas para trabajar con comodidad y seguridad?					
<b>Indicador: Condiciones laborales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Considera que la empresa le brinda los recursos necesarios para la realización de sus labores?					
8	¿Considera que el horario de trabajo establecido, le resultan favorables para el cumplimiento de sus funciones?					
<b>Indicador: Trabajo en equipo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Considera que existe respeto entre sus compañeros a la hora de aportar sugerencias en el equipo de trabajo?					
10	¿Considera que la empresa promueve el trabajo en equipo, creando una relación armoniosa entre todos los trabajadores?					
<b>Dimensión 3: Motivación</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>Indicador: Remuneración</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Considera que su asignación salarial es justa y de acuerdo al trabajo que usted realiza?					
12	¿Considera usted que la remuneración que percibe satisface sus necesidades?					
<b>Indicador: Autorrealización</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Considera que las capacitaciones que le brinda la empresa potencian su desarrollo profesional?					
14	¿Considera que la empresa promueve el desarrollo personal?					
<b>Indicador: Reconocimiento laboral</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Considera que los colaboradores de la empresa reciben reconocimiento por su buen desempeño laboral?					

**Anexo 4; Cuestionario del Desempeño Laboral**

<b>VARIABLE – DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>Dimensión 1: Productividad</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>Indicador: Eficiencia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera usted que utiliza los procedimientos establecidos por la organización para el desarrollo de sus labores?					
2	¿Considera que el tiempo de realización de las actividades que realiza es óptimo?					
3	¿Considera usted que hace un uso adecuado de los materiales que le asigna la empresa para realizar sus actividades?					
<b>Indicador: Cumplimiento de metas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿Considera que la empresa realiza evaluaciones de desempeño para verificar si los colaboradores cumplen con los objetivos propuestos?					
5	¿Considera usted que logra desarrollar sus funciones laborales con calidad?					
6	¿Considera usted que llega a cumplir con las metas establecidas por la empresa?					
<b>Indicador: Solución de problemas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Considera usted que participa activa y positivamente en la solución de problemas de su área?					
8	¿Considera que la empresa permite el desarrollo de ideas propias por parte de sus colaboradores para la solución de problemas?					
9	¿Considera que sus compañeros asumen con responsabilidad sus errores, corrigiéndolos de forma inmediata?					
<b>Dimensión 2: Competencia</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>Indicador: Personal</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Considera usted que su capacidad profesional está de acuerdo con las labores y responsabilidades que le asignaron?					
11	¿Considera usted que asume con responsabilidad sus actividades de trabajo?					
12	¿Considera que la función y/o labor que realiza le ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando?					
<b>Indicador: Ética</b>						
13	¿Considera que su superior promueve el trabajo respetando las normas éticas establecidas por las políticas y reglamentos de la empresa?					
14	¿Considera usted que realiza su trabajo respetando el pensamiento de sus compañeros de trabajo?					
15	¿Considera usted que cumple con las normas éticas establecidas por la empresa para el desarrollo de sus funciones?					

## Anexo 5; Primera ficha de validación de instrumentos

### MATRIZ PARA EVALUACION DE EXPERTOS

PERFIL DEL EXPERTO					
Título de la investigación: “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del casino Atlantic City, Lima - 2024”					
Apellidos y nombres del experto: Carrasco Benavides, Marvic					
Cargo, Institución/Empresa: Docente - UPN					
Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador: 1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador) 2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador) 3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)					
Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			x	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			x	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			x	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			x	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			x	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			x	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			x	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			x	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			x	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			x	
<b>CONTEO TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>TOTAL</b>

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1.00$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

#### CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 13 de Julio del 2024



Firma del experto

D.N.I.: 43353517

## Anexo 6; Segunda ficha de validación de instrumentos

### MATRIZ PARA EVALUACION DE EXPERTOS

PERFIL DEL EXPERTO					
Título de la investigación: “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del casino Atlantic City, Lima - 2024”					
Apellidos y nombres del experto: Soto Polo, Edwar Jaime					
Cargo, Institución/Empresa: Docente - UPN					
Revisar cada uno de los Items del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador: 1. Deficiente (Menos del 30% del total de items cumple con el indicador) 2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de items cumple con el indicador) 3. Buena (Más del 70% del total de items cumple con el indicador)					
Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			x	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			x	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			x	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			x	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			x	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			x	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			x	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			x	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			x	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			x	
<b>CONTEO TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>TOTAL</b>

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1.00$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

**CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 13 de Julio del 2024



Firma del experto

## Anexo 7; Tercera ficha de validación de instrumentos

### MATRIZ PARA EVALUACION DE EXPERTOS

PERFIL DEL EXPERTO					
<b>Título de la investigación:</b> “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del casino Atlantic City, Lima - 2024”					
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Espinoza Saldaña, Alberto Alonso					
<b>Cargo, Institución/Empresa:</b> Docente - UPN					
Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador: 1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador) 2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador) 3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)					
Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			x	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			x	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			x	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			x	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			x	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			x	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			x	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			x	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			x	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			x	
<b>CONTEO TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>TOTAL</b>

**Coefficiente de validez:**

$$\frac{A+B+C}{30} = 1.00$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

**CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 13 de Julio del 2024



Firma del experto

D.N.I.: 45819233