



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA CASINOS DEL NORTE S.A.C. TUMBES - 2021.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. LEON LEVY LUTHER LEONARDO

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

DRA. CHIRINOS GASTELÚ, TERESA GIOVANNA

JURADO EXAMINADOR

DR. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES

Presidente

MG. ERNESTO ARCE GUEVARA

Secretario

MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE

Vocal

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre, porque me dio siempre formación personal y profesional.

Para reivindicarme cuando me quiso dar una carrera universitaria y preferí una técnica; que sí me ha permitido muchos logros, pero pudieron abrirse otras puertas antes de lo planeado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por sobre todas las cosas, a mi esposa, mi madre y mis 4 hijas, por darme siempre soporte intangible o tangible para este proyecto, cuando lo necesitaba y cuando no.

RESÚMEN

Esta tesis titulada “Clima organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. Tumbes - 2021” cuyo objetivo fue determinar como el Clima Organizacional influye en el Desempeño laboral de los trabajadores en una empresa. Teniendo como Metodología: El tipo de investigación: Aplicada, Nivel de investigación: Descriptivo Correlacional. Enfoque de la investigación: Cuantitativa. Diseño de Investigación: No experimental. La técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario, la validación fue por juicio de expertos y la confiabilidad mediante alfa de Cronbach para la variable independiente Clima Organizacional el puntaje fue de ,727 y para la Variable Independiente Desempeño Laboral ,704, lo que indica que el instrumento reúne los requisitos suficientes para su aplicación, para ambas variables se realizó 10 Items, en la escala de Likert.

Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,937 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Palabras claves: Influencia, clima organizacional, desempeño laboral

ABSTRACT

This thesis entitled “Organizational climate and its influence on the Labor Performance of the workers of the company Casinos del Norte S.A.C. Tumbes – 2021 whose objective was to Determine how the Organizational Climate influences the Work Performance of workers in a company. Taking as Methodology: The type of investigation: Applied, Level of investigation: Descriptive Correlacional. Research focus: Quantitative. Research Design: Non-experimental. The technique was a survey and the questionnaire instrument, the validation was by expert judgment and the reliability through Cronbach's alpha for the independent variable Organizational Climate the score was .727 and for the Independent Variable Labor Performance, 704, which indicates that the instrument meets the sufficient requirements for its application. 10 Items were made for both variables, on the Likert scale.

The statistical results yielded a high and positive value that is, 937 and bilateral significance of, 000, this must be less than .005, for this case the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted that says: The organizational climate DOES influence significantly in the job performance of the workers of the company Casinos del Norte SAC from the city of Tumbes, 2021.

Keywords:

Influence, organizational climate, labor performance.

ÍNDICES DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESÚMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema General.....	20
1.2.2. Problemas Específicos.....	20
1.3. Justificación de la investigación.....	20
1.3.4. Justificación Social.....	21
1.4. Objetivos de la investigación.....	22
1.4.1. Objetivo general.....	22
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	23
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las variables.....	30
2.2.1. Variable independiente: Clima organizacional.....	30
2.2.1.1. Dimensión 1: Estructura organizacional.....	32
2.2.1.1.1. Indicador 1: División del Trabajo.....	33
2.2.1.1.2. Indicador 2: Control del desempeño laboral.....	34
2.2.1.1.3. Indicador 3: Delegación de autoridad y responsabilidad.....	34

2.2.1.2. Dimensión 2: Responsabilidad Organizacional.....	35
2.2.1.2.1. Indicador 1: Condiciones Laborales.....	36.
2.2.1.2.2. Indicador 2: Desarrollo y participación de los empleados.....	37
2.2.1.2.3.Indicador 3: Inversión de recursos económicos, humanos y materiales.....	38
2.2.1.3. Dimensión 3: Identidad.....	38
2.2.1.3.1. Indicador 1: Cultura organizacional.....	39
2.2.1.3.2. Indicador 2: Imagen corporativa.....	40
2.2.1.3.3. Indicador 3: Solidez organizacional.....	41
2.2.2. Variable dependiente: Desempeño Laboral.....	42
2.2.2.1. Dimensión 1: Logro de objetivos.....	43
2.2.2.1.1. Indicador 1: Constancia.....	44
2.2.2.1.2. Indicador 2: Normas de convivencia.....	45
2.2.2.1.3. Indicador 3: Metas.....	46
2.2.2.2. Dimensión 2: Cumplimiento de procesos y procedimientos.....	46
2.2.2.2.1. Indicador 1: Evaluación.....	48
2.2.2.2.2. Indicador 2: Seguimiento.....	49
2.2.2.2.3. Indicador 3: Control.....	50
2.2.2.3. Dimensión 3: Apego a la cultura.....	51
2.2.2.3.1. Indicador 1: Identificación.....	52
2.2.2.3.2. Indicador 2: Inclusión.....	54
2.2.2.3.3. Indicador 3: Participación.....	54
2.3. Definición de términos básicos.....	55
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	62
3.1. Hipótesis de la investigación.....	62
3.1.1. Hipótesis general.....	62
3.1.2. Hipótesis específicas.....	62
3.2. Variables de estudio.....	62
3.2.1. Definición conceptual.....	62
3.2.2. Definición operacional.....	63
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	67
3.3.1. Tipo de investigación.....	67
3.3.2. Nivel descriptivo y correlacional.....	67

3.4. Diseño de la investigación.....	69
3.5. Población y muestra de estudio.....	71
3.5.1. Población.....	71
3.5.2. Muestra.....	71
3.5.3. Muestreo.....	71
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	72
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	72
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	73
3.6.3. Validez del instrumento.....	73
3.6.4. Confiabilidad del instrumento.....	74
3.7. Métodos de análisis de datos.....	75
3.8. Aspectos éticos.....	75
IV. RESULTADOS.....	77
V. DISCUSION.....	110
5.1 Análisis de discusión de resultados.....	110
VI.CONCLUSIONES.....	112
6.1 Conclusiones.....	112
VII. RECOMENDACIONES.....	113
7.1 Recomendaciones.....	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	115
ANEXOS.....	120
Anexo 1.- Matriz de Consistencia.....	121
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	122
Anexo 3: Instrumento.....	123
Anexo 4: Juicio de Expertos.....	125
Anexo 5: Matriz de Datos.....	130
Anexo 6: Propuesta de Valor.....	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Clima Organizacional</i>	77
Tabla 2: <i>Estructura Organizacional</i>	78
Tabla 3: <i>¿Cree usted que el trabajo es dividido por áreas para el mejor desempeño?</i>	79
Tabla 4: <i>¿Cree usted que su desempeño laboral es controlado por sus jefes?</i>	80
Tabla 5: <i>¿Cree usted que la empresa delega autoridad y responsabilidad a los trabajadores?</i>	81
Tabla 6: <i>Responsabilidad Organizacional</i>	82
Tabla 7: <i>¿Cree usted que las condiciones laborales son adecuadas para el desempeño de sus labores?</i>	83
Tabla 8: <i>¿Cree usted que la empresa interviene en el desarrollo de sus trabajadores?</i>	84
Tabla 9: <i>¿Cree usted que la empresa permite la participación de sus trabajadores?</i>	85
Tabla 10: <i>¿Cree usted que la empresa invierte en herramientas y recursos materiales, como humanos?</i>	86
Tabla 11: <i>Identidad Organizacional</i>	87
Tabla 12: <i>¿Cree usted que la cultura de organización de la empresa es adecuada?</i>	88
Tabla 13: <i>¿Cree usted que la imagen que proyecta la empresa es buena?</i>	89
Tabla 14: <i>¿Cree usted que la empresa tiene solidez organizacional?</i>	90
Tabla 15: <i>Desempeño Laboral</i>	91
Tabla 16: <i>Logro de objetivos</i>	92
Tabla 17: <i>¿Cree usted que hay constancia entre los objetivos de la empresa y mi desempeño?</i>	93
Tabla 18: <i>¿Cree usted que las normas de convivencia entre los trabajadores son buenas?</i>	94

Tabla 19: <i>¿Cree usted que son claras las metas de la empresa?</i>	95
Tabla 20: <i>Cumplimiento de proceso, políticas y procedimientos</i>	96
Tabla 21: <i>¿Cree usted que es adecuado que se evalúe mi desempeño laboral?..</i>	97
Tabla 22: <i>¿Cree usted que se hace seguimiento al cumplimiento de las normas de la empresa?</i>	98
Tabla 23: <i>¿Cree usted que hay control de las reglas y procedimientos que debemos seguir?.....</i>	99
Tabla 24: <i>¿Cree usted que cumple con las disposiciones dadas por sus superiores?</i>	100
Tabla 25: <i>Apego a la cultura</i>	101
Tabla 26: <i>¿Cree usted que se siente identificado con la cultura organizacional de la empresa?</i>	102
Tabla 27: <i>¿Cree usted que es incluido en los objetivos de la empresa?.....</i>	103
Tabla 28: <i>¿Cree usted que participa en las decisiones que le competen dentro de la empresa?</i>	104
Tabla 29: <i>Correlación del clima Organizacional y Desempeño Laboral</i>	105
Tabla 30: <i>Correlación de la Estructura Organizacional y Desempeño Laboral</i>	106
Tabla 31: <i>Correlación de la Responsabilidad Organizacional y Desempeño Laboral</i>	107
Tabla 32: <i>Correlación De la Identidad Organizacional y Desempeño Laboral</i>	108

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1: Clima Organizacional	77
Figura 2: Estructura Organizacional	78
Figura 3: ¿Cree usted que el trabajo es dividido por áreas para el mejor desempeño?	79
Figura 4: ¿Cree usted que su desempeño laboral es controlado por sus jefes?...80	
Figura 5: ¿Cree usted que la empresa delega autoridad y responsabilidad a los trabajadores?	81
Figura 6: Responsabilidad Organizacional	82
Figura 7: ¿Cree usted que las condiciones laborales son adecuadas para el desempeño de sus labores?	83
Figura 8: ¿Cree usted que la empresa interviene en el desarrollo de sus trabajadores?	84
Figura 9: ¿Cree usted que la empresa permite la participación de sus trabajadores?	85
Figura 10: ¿Cree usted que la empresa invierte en herramientas y recursos materiales, como humanos?	86
Figura 11: Identidad Organizacional.....	87
Figura 12: ¿Cree usted que la cultura de organización de la empresa es adecuada?	88
Figura 13: ¿Cree usted que la imagen que proyecta la empresa es buena?	89
Figura 14: ¿Cree usted que la empresa tiene solidez organizacional?	90
Figura 15: Desempeño Laboral	91
Figura 16: Logro de objetivos	92
Figura 17: ¿Cree usted que hay constancia entre los objetivos de la empresa y mi desempeño?	93
Figura 18: ¿Cree usted que las normas de convivencia entre los trabajadores son buenas?	94

Figura 19: ¿Cree usted que son claras las metas de la empresa?	95
Figura 20: Cumplimiento de proceso, políticas y procedimientos.....	96
Figura 21: ¿Cree usted que es adecuado que se evalúe mi desempeño laboral? 97	
Figura 22: ¿Cree usted que se hace seguimiento al cumplimiento de las normas de la empresa?	98
Figura 23: ¿Cree usted que hay control de las reglas y procedimientos que debemos seguir?.....	99
Figura 24: ¿Cree usted que cumple con las disposiciones dadas por sus superiores?	100
Figura 25: Apego a la cultura	101
Figura 26: ¿Cree usted que se siente identificado con la cultura organizacional de la empresa?	102
Figura 27: ¿Cree usted que es incluido en los objetivos de la empresa?	103
Figura 28: ¿Cree usted que participa en las decisiones que le competen dentro de la empresa?	104

INTRODUCCIÓN

Muchas cosas influyen a nuestro alrededor; lo que vemos, lo que escuchamos, lo que sentimos. Cuando los sentidos logran ser satisfechos se genera una sensación de “llenura de un vacío” de la persona. El trabajador que en su centro de labores percibe un clima organizacional bueno; al final de sus labores, aparte de poder llevar el producto que buscaba, deberá retirarse sin vacíos ante su necesidad de sentirse parte importante de un proceso y satisfecho por el reconocimiento de la función que desempeña.

Muchos factores influyen para ello, la infraestructura, por ejemplo, la limpieza, la seguridad, la motivación, etc.; más aún en una sociedad cada vez más ávida de satisfacer sus necesidades fundamentales.

En esta investigación determinaremos cuán importante es la manera en que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes., 2021.

La presente tesis se basa en 7 capítulos, distribuidos de la siguiente manera:
CAPÍTULO I: En esta primera etapa nos referimos al problema de Investigación, es decir identificar cuál es el problema presentado para poder luego determinar las mejoras a realizar para la solución del caso. En esta parte de la investigación se presenta también la Justificación del Problema y los Objetivos, tanto el General como los Específicos.

CAPÍTULO II: En esta parte del trabajo está el Marco Teórico, en el cual se mencionan 5 autores nacionales y 5 internacionales, de los cuales se recogen opiniones y datos de investigaciones previas a nuestro desarrollo, como una base para entender mejor el problema y la investigación a desarrollar.

CAPÍTULO III: Se encarga de enmarcar los métodos a utilizar y los materiales a emplear para el desarrollo de la investigación. Aquí nos planteamos las hipótesis tanto generales como específicas y las variables de estudios, así como el tipo de investigación; tenemos en cuenta también la población y muestra, así como las técnicas que utilizaremos, sin dejar de lado el método de análisis de datos y los aspectos éticos.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se presenta la discusión como elemento fundamental para comparar el pasado con el presente y poder establecer cuáles

son las coincidencias o cuales son las diferencias que hay en el estudio realizado y poder explicar los resultados.

CAPÍTULO V: En este capítulo se analizan las conclusiones de la tesis, donde podremos determinar a través de los resultados obtenidos con análisis de los datos, como se encuentra el clima organizacional de la empresa Casinos del Norte S.AC de Tumbes y con ello, podremos además determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, con la finalidad de tomar acciones de mejora.

CAPÍTULO VI: En esta parte, llegaremos al final de la investigación, con lo cual podremos dar las recomendaciones del caso, luego de haber determinado en el capítulo anterior a través de las conclusiones cuáles serán los descubrimientos que hemos logrado, así como las fortalezas que encontramos para potenciar la mejora del clima laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Además, al final de nuestra investigación tendremos las Referencias Bibliográficas como fuente de datos para el presente trabajo y los anexos, que constan de: Matriz de Consistencia, Matriz de Operacionalización, Instrumentos, Juicio de Expertos, Matriz de Datos, Propuesta de Valor y Compilatio.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial: La pandemia COVID-19 ha generado una serie de cambios estructurales de las empresas, además de los hábitos personales en todo el mundo. Según Kohlmann (2020): nos manifiesta que tanto la producción como la manufactura se han visto muy afectadas, así como las industrias textiles debido a la crisis de la pandemia del COVID-19. Debido a este problema se dieron, por ejemplo, muchas cancelaciones de pedidos, además la Asociación de Manufactureros y Exportadores de Vestuario de Bangladesh (BGMEA) sostiene que han tenido pérdidas que ascienden a más de 3 millones de dólares.

Como cita Kolmann enfoca a nivel internacional las consecuencias de la pandemia, que es uno de los factores que influye en el clima organizacional de las empresas a nivel del mundo, lo que ha originado cambios en los procesos y dentro de estos cambios está el clima de las organizaciones ante la incertidumbre, de ir reactivando paulatinamente los comercios y no saber si sería necesario un confinamiento más por parte de los estados del mundo o si se podría trabajar con normalidad.

Otro aspecto a considerar, era y es aún, el temor inminente de posibles contagios potenciales a medidas que el comercio se iba reactivando y con ello los rebotes, más aún que todavía no se podría obtener las vacunas para contrarrestar dicho flagelo.

En el Perú: no ha sido la excepción y el rubro de casinos y tragamonedas ha sido uno de los más golpeados, pues luego de un año 8 meses y 21 días (del 16 de marzo 2020 al 06 de diciembre 2021) nos reincorporamos a labores. A pesar de iniciar el proceso de vacunación el 9 de febrero 2021, al mes de diciembre 2021 en que se activó el rubro las vacunas todavía no estaban disponibles para el sector laboral nacional.

Puitiza, Tejada, Morales, Chávez y Sánchez (2019) en su estudio: Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de salud Bagua Grande en Perú, nos manifiesta:

El clima organizacional está relacionado y de manera estadística con el desempeño laboral; asimismo dichas estas relaciones: directa y de intensidad moderada, por lo cual se concluye que cuando hay un buen clima organizativo es mejor el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. Del mismo modo, la cultura de una organización y su diseño organizacional estarán relacionadas de manera significativa con el desempeño laboral, pero en el estudio no sucedió para el potencial humano ya que los resultados indicaron que el desempeño laboral fue regular, pues la percepción del 71.7% de trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande; sin embargo, en un 13.3% fue considerado como inadecuado y solo en un 15.0% de casos lo consideraron adecuado. El clima organizacional fue regular según percepción del 46.7% de trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande; sin embargo, en un 28.3% fue considerado como inadecuado y solo en un 25.0% de casos se le percibió como adecuado. La fuerza laboral de la Microred de Salud Bagua Grande se caracterizó por encontrarse en el grupo etario die 30 a 39 años (46.7%), tener un tiempo laboral de 1 a 4 años (46.7%), en condición laboral CAS (51.7%), así como pertenecer a la categoría profesional técnico de enfermería (40.0%).El cual se debe mejorar el desempeño laboral y de esa manera incrementar la prestación de servicios a la comunidad.

En el estudio realizado en La Microred de Salud Bagua Grande, se puede concluir por los autores que el clima organizacional tiene una relación muy ligada al desempeño laboral, basándose en información estadística y que son relaciones directas, ya que al contar una organización con un buen clima repercute directamente sobre el desempeño de los colaboradores. A entender del suscrito, al ingresar un colaborador nuevo a una empresa, sus expectativas de conocer el lugar al que llega, marca un precedente muy importante para conocer el ámbito en el cual se va a desempeñar, por ejemplo la seguridad, las normas y reglas claras en sus funciones, personal con capacidades y conocimientos, controles de parte de la empresa, incluso pueden percibirse como fundamentales ante cualquier otro beneficio que el colaborador pueda recibir producto de su desempeño, lo cual se podrá ir fortaleciendo con el transcurrir del tiempo.

<https://fidesconsultores.com/> (2020) señala al clima laboral como un factor de éxito a largo plazo.

Esta frase nos permite tomar diversos conocimientos sobre el clima organizacional, permitirán al trabajador poder identificar y luego disgregar los factores que se consideren negativos que puedan afectar la formación del capital humano. Este es un aspecto importante, porque permite interiorizar en cada trabajador de una empresa que es lo que afecta al grupo, ser objetivo y asumir una responsabilidad de superar un obstáculo en bien del grupo de trabajo.

Asimismo, al mencionar que el clima organizacional estable es una inversión a largo plazo es determinar que la empresa juega un rol muy importante en la formación inicial del ambiente en el cual se desarrollarán las funciones de los colaboradores. En este sentido, es importante aclarar que los trabajadores al ingresar y encontrar reglas y objetivos claros en la empresa, motivará a seguir la línea de trabajo que ésta se ha proyectado, luego de ello son los líderes los que fortalecerán el clima organizacional de toda institución.

A nivel local: Referente a la empresa Casinos del Norte S.A.C. con su Sala de Juegos La Cascada, de la ciudad de Tumbes-Perú, se reactivó el comercio ante una serie de situaciones de incertidumbre, por lo ya mencionado anteriormente; sumándole a ello la posibilidad de cierre de negocios por rumbo político del partido de gobierno que ganó las elecciones el 6 de junio de 2021.

Sumado a ello que a nivel nacional las condiciones económicas de todas las empresas formales del país no eran las mejores por lo vivido, tocaba enfrentar varias situaciones a la vez, situaciones con las que el personal que labora en la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes debía lidiar y tratar de sobrellevar, agregándose que las vacunas no estaban disponibles para los trabajadores que en este caso de estudio en promedio es de 33.59 años de edad (información propia de la empresa).

Según Aptitus (2020) en la ciudad de Trujillo, menciona que el sueldo es clave para garantizar un buen desempeño laboral. Cuando se implementan en las empresas un adecuado clima organizacional resulta muy vital en su permanencia, por el contrario, cuando el clima organizacional no es adecuado puede afectar hasta un 20% aproximadamente en la productividad. En el Seminario de Aptitus se mostraron resultados con un 58% de los ejecutivos suelen considerar actualmente una estrategia de bienestar laboral que logra impactar positivamente en la retención. Esto tomando como referencia de estudios anteriores en el cual se

menciona que un 81% de los empleados peruanos consideran que el ambiente institucional se logre desarrollar en las empresas es importante e influye en su desempeño (DIARIO GESTIÓN, 2018) Lima.

Uno de los aspectos importantes que el trabajador considera como parte fundamental en el desempeño de sus funciones es el sueldo, pagado a tiempo, sin retrasos y oportunamente constituyen el primer factor para la realización de las labores de manera adecuada, otros como: reconocimiento, incentivos, beneficios, no tendrían mayor relevancia si no es satisfecho el primero de los mencionados.

Se debe acotar que, al observar desde el punto de vista neto de la empresa, tiene con ello motivos necesarios para poder exigir –en el buen sentido de la palabra- que el trabajo sea desarrollado de manera eficiente y eficaz.

Con todo lo descrito hasta aquí, se establecen las siguientes interrogantes de la investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C., de la ciudad de Tumbes, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo influye la estructura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021?

¿Cómo influye la responsabilidad organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021?

¿Cómo influye la identidad organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021?

1.3. Justificación de la investigación

Esta investigación se basa en la importancia que tiene el clima organizacional en la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes y

si repercute en el desempeño laboral. Evaluaremos el clima organizacional y como además repercute positivamente en el desempeño laboral de la empresa.

1.3.1. Justificación Teórica

La presente investigación aporta de manera teórica estudios realizados por diversos autores en referencia al clima organizacional en el rubro de entretenimiento, la cual se desarrolla principalmente en Sala de Juegos La Cascada, nombre comercial de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, año 2021. Se pretende además analizar el valor que da el clima organizacional como variable independiente con respecto al desempeño laboral como variable dependiente.

1.3.2. Justificación Práctica

Va a evidenciar las debilidades dentro del clima organizacional de una institución para poder mejorar y que sus trabajadores tengan un mejor desempeño laboral; esto ayudará a otras investigaciones.

1.3.3. Justificación Metodológica

El presente trabajo de investigación se basa en una justificación social por conveniencia, ya que se está aportando información que nos permitirá determinar si el factor clima organizacional influye en el desempeño laboral, al estar directamente relacionados entre la empresa y los colaboradores.

Dado que las variables de estudio están estrechamente ligadas; se analizará el clima organizacional a través de sus dimensiones, así como el desempeño laboral a través de sus dimensiones para la elaboración del instrumento de medición.

1.3.4. Justificación Social

La sociedad como tal está muy involucrada en el comercio actualmente, con el desarrollo de la tecnología, cualquier usuario desde su domicilio puede acceder a realizar transacciones con empresas a nivel local y nacional, por ende; el desempeño laboral juega un papel importante en nuestro rubro de entretenimiento, ya que, al haber un contacto entre el cliente y la empresa, el personal deberá estar,

además de bien preparado para la realización de su trabajo, tener un ambiente adecuado para una mejor atención al público usuario.

El rubro del entretenimiento está regulado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), paga sus impuestos como I.G.V. y renta; pero aporta al erario público 10% adicional por pertenecer a los juegos de azar, ello implica un mayor esfuerzo de parte del empresariado para su permanencia en el mercado.

La empresa Casinos del Norte S.A.C., no está exenta de estos pagos, por lo que es de vital importancia mantener un ambiente adecuado de trabajo para el logro de objetivos para la empresa, para cumplir con el estado a través de los impuestos y los trabajadores a través de sus sueldos.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera influye la estructura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casino del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Determinar de qué manera influye la responsabilidad organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casino del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Determinar de qué manera influye la identidad organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casino del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Solano (2017) en su investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui año 2017", para el título de maestría en la Universidad César Vallejo en la ciudad de Tarapoto, Región de San Martín. Esta investigación determina qué tipo de relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en instituciones relacionadas. Esta investigación se basó en un estudio descriptivo – correlacional; mientras que la población estaba compuesta por veinte (20) colaboradores, por ende, al ser una población pequeña, la muestra fue la misma. Se puede extraer una conclusión de correlación significativa, tomando como referencia la correlación de Pearson, donde $p\text{-value} = 0.675$, por lo que se encuentra que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas. Solano en su estudio de investigación, podemos resaltar de manera precedente a la conclusión que los hechos se suscitan en parte de la selva peruana, una de las regiones de nuestro país, en la cual se podría analizar que los habitantes al tener costumbres y muchas veces formación diferente a la costa o sierra, hay algo que si es importante destacar, se determinó que sí existe relación significativa entre las dos variables, entonces podríamos deducir que independientemente del lugar donde se haga el estudio las variables clima laboral y desempeño laboral están siempre ligadas.

Pastor (2018) en su tesis titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos Peruana de Combustibles (PECSA)" para su título de Licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola en Lima. El objetivo general es determinar si existe alguna analogía entre las variables climáticas de la organización y las variables de desempeño laboral de los empleados de la empresa correspondiente. La investigación se basó en un estudio prospectivo, transversal y correlacional; teniendo una población de ciento sesenta y dos (162) trabajadores que laboran en la empresa. Se llegó a la conclusión que, a través del análisis del

valor Rho de Spearman que fue igual a 0.941, aseverando que existe una relación de tipo directa entre clima laboral y desempeño laboral de dicha empresa privada. Se concluye que existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del socio. A diferencia de Solano -citado anteriormente-, en este caso, Pastor utiliza 162 trabajadores de su población para la realización del estudio en comparación a los 20 de Solano, es decir 8 veces más. La analogía de estudio de las dos variables concluye una relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores es directa, es decir están relacionadas estrechamente y son compatibles y consecuentes a la vez una de otra.

Gomero. (2019). En su tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca- Lima; para optar el título de Doctor en Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, determina que el objetivo de esta investigación fue determinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Barranca – Lima. En cuanto al método de investigación; fue de tipo cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, se aplicó dos cuestionarios una para cada variable, la muestra conformada por 26 trabajadores. El cual concluye, que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, teniendo una relación con intensidad regular de 40.6%. Por lo cual, el autor refiere que existe una vinculación causa efecto positivo entre ambas variables.

Esta investigación de Gomero surge por la necesidad de realizar esta investigación y determinar la correlación entre las variables del clima organizacional y la satisfacción laboral, puesto que ello aportaría datos que permitirían las oportunidades de mejora en la Sub Gerencia de Abastecimiento en cuanto a la situación de los colaboradores, logrando establecer el investigador como conclusión que sí existe una vinculación de la variables que determinan una causa efecto de manera positiva entre ellas.

Peralta. (2020). En estudio de investigación “Incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Banco de la

Nación Agencia 1 de la ciudad de Trujillo 2018”, para obtener el título de Licenciado en Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte; tuvo como objetivo principal establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de la ciudad de Trujillo 2018, cuya muestra fue de 45 colaboradores. El diseño de investigación fue no experimental, correlacional y transversal. El autor concluye que existe una relación causal entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018. Esto quiere decir que a un mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral y viceversa” Este antecedente contribuye así, a confirmar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, planteada en la presente tesis. En su investigación Peralta señala algo muy interesante a juicio del suscrito: “se generan más beneficios cuando se toman acciones correctivas en los aspectos que lo necesitan”, esta premisa la manifiesta en el Capítulo IV: Discusión; ya que se puede deducir que es mejor corregir que sancionar, el efecto “castigo” no siempre es bien recibido por los trabajadores, sobre todo si se trata de un error o una falta por desconocimiento, la mejor manera es primero capacitar, luego corregir y la sanción debería quedar como opción final, esto puede ayudar a generar un mejor clima laboral, sin tensiones ni presiones, por ende repercutirá seguramente en un buen desempeño laboral, que a decir de autor de esta tesis analizada, las dos variables de estudio tienen una relación causal, es decir una influye sobre la otra y viceversa.

Fernández (2021), en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo: “clima y desempeño laboral de los empleados en la sede principal la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019” planteó como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del INPE 2019; en cuanto a la metodología empleada fue no experimental al no ser manipuladas las variables de estudio. Nuestro Rho Spearman de 0.872, que es mayor a 0.05, se concluye que existe una relación positiva significativa entre el clima y el desempeño laboral de los empleados en la sede principal en oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.” Se ha determinado que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la tasa de asistencia y

puntualidad en la sede de la Oficina Regional Norte INPE sede Chiclayo, 2019. "El Rho Spearman obtenido es 0.692, que es mayor que 0.05. Se ha determinado que existe una relación importante entre el ambiente organizacional de la sede principal del INPE Chiclayo, la oficina regional norte en 2019, y el trabajo en equipo de los trabajadores. "El Rho Spearman obtenido es 0.834, que es mayor que 0.05, lo que indica que existe una correlación positiva significativa. Concluyó Fernández en su estudio que existe una relación positiva significativa entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral, basados en el Rho Spearman utilizado; asimismo se aprecia que una de sus recomendaciones es: "que los empleados aporten sus ideas y estrategias para mejorar la calidad del trabajo"; esto es importante en el sentido de pertenencia de los trabajadores para con la empresa, puesto que al participar el trabajador con sus aportes se siente parte importante de la empresa y que su opinión es valorada, dándole la seguridad de que se cuenta con él para los logros comerciales. Otro aspecto que señala el investigador está relacionado con la meritocracia, que si bien es cierto no necesariamente guarda relación con la capacidad, el observar que un trabajador que por meritocracia pueda ser promovido de puesto marca una pauta de incentivo a sus compañeros, puesto que se motiva también y se da valor a la permanencia en el tiempo de los trabajadores en la empresa, repercutiendo directamente en el bajo nivel de rotación laboral, factor que las empresas deben también considerar.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Zans (2017) en tu tesis de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua titulada: "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN Managua del periodo 2016" para obtener el título de Máster en Gerencia Empresarial; su objetivo fue determinar la situación de la institución con respecto al clima organizacional para tratar de resolver los diversos conflictos laborales que pudieran haber, ya que el ser humano representa un valor muy importante al considerarse el motor de desarrollo de la organización. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental debido que no hay manipulación de los fenómenos; el universo fue de 88 trabajadores a quienes se encuestó. El investigador concluyó que el clima

organizacional se considera medianamente favorable, el liderazgo poco participativo, sin disposición a mantener un buen clima laboral. Asimismo, que el desempeño laboral es bajo, aunque las tareas se realizan en los plazos determinados. Otra de las conclusiones es que las relaciones interpersonales hacen sentir bien a los trabajadores. En esta investigación se puede resaltar algo poco común, a entender del suscrito, que aun habiendo bajo desempeño laboral, las tareas se cumplen en los tiempos indicados, resalta además el investigador de la tesis que la mayoría de trabajos se realizan de manera individual, es decir podemos apreciar que si se une ese grupo de trabajadores que individualmente realizan sus labores con cumplimiento, se obtendría un equipo de trabajo muy eficiente; al parecer hay una falta de liderazgo y organización para el trabajo en equipo. Con respecto a las relaciones interpersonales que se mencionan también en la tesis, los trabajadores la valoran, por lo que en relación al aporte mencionado en párrafo anterior guardan relación.

Suasnavas (2018) en su tesis titulada: "Evaluación del clima organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía Ltda." Para obtener el título de Psicología Industrial de la Universidad Central del Ecuador, la autora tuvo como objetivo: evaluar el nivel del clima organizacional en la empresa Metalectri Cía Ltda., con un total de 25 trabajadores encuestados. En cuanto a la metodología fue de diseño no experimental puesto que se observan las situaciones ya existentes y de tipo descriptiva debido a que se basó en recopilar información ya existente. En cuanto a los resultados se obtuvo un clima organizacional alto o saludable, obteniéndose una puntuación de 156.96, equivalente al 78.48%, por lo que se recomendó a la empresa fortalecer las dimensiones con un nivel positivo para poder mantener adecuado clima organizacional. En esta investigación realizada en el Ecuador se puede apreciar un nivel alto de clima organizacional de casi el 80%, por lo que Suasnavas recomienda mantener un programa de evaluaciones de por lo menos una vez al año para determinar el estado del clima organizacional; lo cual me parece importante ya que denota que una empresa no solo debe obtener un resultado en un determinado tiempo y momento, sino que es importante hacer un seguimiento periódico para ir evaluando el desarrollo de sus trabajadores.

Álvarez (2018) en su tesis titulada: “Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional en la Institución Educativa Oreste Sindici”, para obtener el título de Magister en Administración y Planificación Educativa” de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología de Panamá; tuvo como objetivo diseñar en bien de la institución Educativa Oreste Sindici ubicada en Municipio de Itagüí en Colombia, una propuesta para mejorar el clima organizacional. En enfoque fue cuantitativo, al recolectar datos como método, el tipo de investigación fue descriptiva y el diseño no experimental para una población de 58 personas y una muestra de 51. La investigación concluyó que, para tener un buen clima organizacional, tres de las dimensiones que más aportan son: los valores, el sentido de pertenencia y las relaciones interpersonales. Respecto al clima organizacional se encontró en un nivel promedio, teniendo que reforzar las dimensiones estilos de dirección, coherencia en la dirección, claridad y estabilidad laboral. Álvarez realizó su estudio en una institución pública, se pudo observar que los sueldos no dependen de los directivos de la institución sino que están centralizados, ello conlleva a tener sueldos bajos y en muchas ocasiones fuera de tiempo, por lo que otro factor que se observó es la alta rotación del personal docente a pesar de ser una institución estatal que debería garantizar estabilidad; esto se relaciona directamente con el sentido de pertenencia que es una de las dimensiones a reforzar y el clima organizacional requiere reforzar la estabilidad laboral y la coherencia de dirección, lo que hace deducir que hay un “aislamiento” de la institución de control y dirección.

Nina (2019) realizó un estudio en la Universidad Mayor de San Andrés – Ecuador, para obtener el título de Psicóloga, en su tesis “Efecto del clima y satisfacción laboral en el desempeño laboral en el personal comercial de la agencia central del Banco Mercantil Santa Cruz”, su objetivo buscar identificar la incidencia que tiene el clima organizacional la satisfacción laboral en el desempeño del personal del área comercial del Banco Mercantil Santa Cruz, para que pueda quedar como un como referente de futuros proyectos, los mismos que puedan coadyuvar a lograr un óptimo desempeño laboral; su marco metodológico se basó en un enfoque cuantitativo puesto que utiliza la recolección de datos y probar las hipótesis establecidas; el tipo de investigación fue correlacional-causal, que evalúa

la causa y el efecto de las dos variables, en cuanto al diseño fue de tipo no experimental, puesto que no hubo manipulación de las variables. La población fue de 120 trabajadores y la muestra de 40. Es así que la autora concluye que si podemos decir que la satisfacción laboral sí influye en el desempeño de los trabajadores del área comercial del Banco Mercantil Santa Cruz. Y con respecto al clima organizacional nos muestra que no influye significativamente en el desempeño laboral esto según el análisis de resultados de todos los entrevistados. En este estudio se observa algo muy importante y poco común, la satisfacción laboral si influye en el desempeño laboral de los trabajadores, pero el clima organizacional no influye significativamente en los trabajadores. Esto se debería, a entender del autor de esta tesis, a varios factores, considerando dos de ellos los más importantes: uno puede ser que al ser una institución bancaria está muy regida por objetivos, entre los cuales pueden estar incluidos los incentivos económicos, esto repercute positivamente en la satisfacción laboral, dejando en segundo lugar o no tomando mayor relevancia el clima organizacional; otro factor podría ser que pasan como “desapercibido el clima organizacional” porque quizás el ambiente de trabajo sea adecuado y ello ayuda a mantenerlo estable en el tiempo. Al leer la tesis no se pudo apreciar comentario alguno relacionado a los factores que el autor de esta tesis analiza.

Pita (2020), en su tesis titulada: “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón”, para obtener el título de Magister en Administración de Empresas de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador, se propuso el objetivo de medir la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución pública basada en tres dimensiones que se desplegaron de cada una de las variables; el estudio fue de enfoque cuantitativo con diseño no experimental, la población y muestra fue de 9 personas. Se determinó que entre las dos variables existe una relación moderada positiva, por lo que se determina es una correlación negativa; la falta de experiencia y conocimientos, así como de recursos necesarios influyen sobre el desempeño laboral. En las conclusiones se pudo observar falta de experiencia, conocimientos y recursos materiales, lo cual repercute en el desempeño laboral, claramente

diferenciamos que el clima organizacional es fundamental para el bienestar de los trabajadores, se pudo además conocer al leer la tesis que la población percibe la mala administración, lo que influye en la pérdida de beneficios que por ley merece. La correlación negativa está determinada por que al tener mayor aceptación una de las variables, la otra desciende su calificación.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable independiente: Clima organizacional

Es el ambiente en cual se desarrollan los trabajadores; las empresas no solo han aprendido a sobrellevar las mismas a la velocidad de un mundo globalizado, sino que se han tenido que adaptar a una nueva realidad con la presencia de un nuevo virus, lo que hace que el clima de la organización tome mayor valor en la lucha por el mejor ambiente para los trabajadores.

Los autores referentes al clima organizacional nos reflejan la importancia de este aspecto en el ámbito de una empresa, pues como referencia, solamente con la pandemia del COVID-19 los puestos formales disminuyeron en 10% a nivel de América Latina y El Caribe, lo que representa 47 millones de empleos en la región. Es una cifra muy alta si la relacionamos con las pérdidas que se generaron para las empresas.

Para (Chiavenato, 2019), el clima organizacional puede ser capaz de influenciar en la conducta de las personas que ejecutan una labor dentro en una empresa. Ciertamente, una organización que tiene claro que el colaborador es el centro del desarrollo sostenible de las empresas, estimulará el adecuado desempeño de labores en base a estímulos tangibles o intangibles, generando satisfacción y lealtad hacia la empresa. Tal como lo expresan (Domínguez-Aguirre, et al. 2013), estos estímulos pueden ser situaciones o vínculos entre el colaborador y la organización o los equipos de trabajos con los que interactúa diariamente. Para (Pérez-Montejo, 2009), el adecuado desempeño laboral de los trabajadores se debe en su mayoría al estado de ánimo o sentimientos. El estado anímico de las personas y factores de personalidad también influyen en el desempeño de las actividades laborales. Para (Hellriegel & Slocum, 2009) resulta importante establecer un perfil individual del colaborador para conocer las características de su estado emocional y como la persona es capaz de manejar sus emociones.

Dentro de las prácticas más comunes en las organizaciones, hoy en día encontramos que se realizan frecuentemente evaluaciones de desempeño, las cuales permiten al evaluador, analizar la evolución de colaborador a lo largo de un periodo de tiempo determinado y cuál es el valor diferencial que ha desarrollado en torno a sus capacidades y competencias. (Maristany, 2007) afirma que realizar estas evaluaciones de desempeño en las empresas, permite a la organización identificar el valor agregado de cada colaborado a su puesto de trabajo o sus funciones. Por otro lado, (Ivancevich, et al. 2006) sugieren establecer un sistema de recompensas basado en crecimiento profesional, mejoras salariales, entre otros, así como un sistema continuo de capacitación para desarrollar aún más el potencial del colaborador. En este punto, (Dressler, 2009) afirma que se debe establecer un sistema de Administración por Objetivos (APO), donde cada objetivo establecido, deberá cumplir con diversos parámetros que, al ser evaluados al final de un periodo determinado, se determinará si el desempeño laboral del colaborador cumplió con las expectativas estipuladas, si se alcanzaron los objetivos establecidos por el líder de área y cuál es el impacto de dicho desempeño sobre los objetivos generales de la organización. Es necesario para las organizaciones, establecer un plan de desarrollo profesional que permita ajustar y fortalecer los conocimientos y capacidades de los colaboradores a las necesidades de la empresa. Para (Chiavenato, 2019), las capacitaciones o entrenamientos son los medios para desarrollar estas competencias entre los trabajadores de acuerdo con las necesidades de la organización o que el puesto requiera. A su vez, (Chiavenato, 2019), indica que la función principal de la administración es hacer de las organizaciones, negocios exitosos, altamente competitivos y sostenibles en el tiempo. Establecer objetivos en la empresa, permitirá que sus líderes puedan determinar la línea de acción a seguir para cumplir con las metas. Sin embargo, lo que ha ocurrido durante el último periodo a nivel mundial, ha puesto a prueba el manejo de los recursos humanos y el liderazgo en las organizaciones, pues mientras las personas se encontraban en confinamiento, en estado de incertidumbre, cabía la posibilidad de la adaptación a la nueva modalidad de trabajo remoto y otros factores internos y externos a la organización, tuviera un impacto sobre el clima organizacional de la compañía y el desempeño de las funciones de los colaboradores. Según una publicación realizada por la Organización

Internacional del Trabajo (OIT) titulada “Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe” durante el año 2020 y debido a la pandemia del Covid-19, el empleo formal disminuyó en más de un 10% hasta mediados del mismo año. En números, esto representa más de 47 millones de empleos perdidos en la región. Por ello, se estima que la carga laboral para los colaboradores que lograron conservar su empleo, fue mucho mayor y se vio reflejado en la cantidad de horas y días adicionales a la semana que las personas debieron ejercer sus funciones. Por otro lado, (McCulley, 2020), indica que un 38% de las personas que desarrollaron sus labores en confinamiento desde sus casas, afirmaron haber trabajado más de las horas de las contempladas dentro del régimen laboral regular.

2.2.1.1. Dimensión 1: Estructura organizacional:

La estructura organizacional es el modelo de jerarquías que tiene la empresa y por la cual los trabajadores de rigen, ya que enmarcan al puesto y las funciones que ellos desarrollarán. Es importante que las empresas reflejen una estructura clara y que identifique a la institución con sus trabajadores.

Brume nos hablan de jerarquías en una institución, las cuales van hacia una misma dirección u objetivo. Mintzberg señala, que la división del trabajo, así como la coordinación de tareas son los pilares que fundamentan el equilibrio de la estructura organizacional; esto radica en que los dos están estrechamente ligados, pues es importante en toda institución reconocer los cargos jerárquicos y la división del trabajo.

Es importante saber que, al conocer la estructura de la empresa, el trabajador podrá saber cuáles son las funciones que tiene que desempeñar; por otro lado, una estructura bien definida, le da al trabajador la seguridad del respaldo institucional para el desempeño de sus labores.

Según Brume, en Editorial ITSA (2019) en su Libro Estructura Organizacional, define que es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional.

Mintzberg (2017) la define como define organización estructurada en la empresa. El pensamiento de Mintzberg está fundamentado en torno a dos premisas muy importantes: la primera corresponde a la división del trabajo y, la segunda, a la coordinación de estas tareas para alcanzar los objetivos definidos, sean cuales sean.

2.2.1.1.1. Indicador 1: División del Trabajo

Se recoge de los autores que la finalidad de dividir el trabajo, es para potenciar las habilidades de ellos y poder desempeñar sus funciones de la mejor manera. Como en toda institución, el trabajo debe ser dividido para darle mayor eficiencia, ya que, al seguir etapas, se podrá asignar a cada una de ellas, el personal idóneo para cada área, se entiende que, al no haber dos personas con las mismas habilidades, sí hay algunas que coinciden en características que son acordes al área donde se desempeñan, lo que permite aprovechar al máximo las habilidades labores de los trabajadores. En una época en la cual los negocios son versátiles y entre países, por ejemplo, los pedidos se realizan en cuestión de segundos o minutos, se necesita tener áreas articuladas que trabajen con personal compatible entre sí para el mejor desarrollo de las actividades.

Red Cultural del Banco de la República de Colombia (2017), define la división del trabajo como al número de tareas distintas en que se distribuye el trabajo necesario para la producción de un bien o servicio, tareas que han de ser realizadas por distintos trabajadores especializados en cada una de ellas. Las economías modernas están cada vez más enfocadas en aumentar la producción a través de la eficiencia; para lograr realizar una determinada actividad de manera adecuada, se hace indispensable lograr la especialización de las actividades. Existen varias características de la división del trabajo que permiten aumentar la producción de la sociedad en general, al aprovechar todas las capacidades del trabajador y los recursos disponibles, que en muchos casos son escasos. Cada persona posee habilidades y competencias propias que le permiten ser mejor en algunas actividades que en otras. La división del trabajo permite que las personas se ocupen de aquella actividad en la cual son buenos y no pierdan tiempo y esfuerzo realizando también otras actividades que otras personas podrían hacer mejor.

2.2.1.1.2. Indicador 2: Control del desempeño laboral

El control del desempeño laboral se instituye con la finalidad de garantizar que los objetivos de la empresa sean cumplidos y a través de las diversas etapas se vaya analizando el desarrollo de actividades con la finalidad de que, al presentarse un error, éste sea corregido de inmediato y continuar con el proceso de producción. Contrario a que el trabajador pueda tomarlo como una incomodidad de parte del empleador, ellos deben tomarlo como una oportunidad de mejora constante, pues aun contando con mucha experiencia, se presentan dificultades, que se deben superar y mejorar, por el mismo desarrollo profesional como de la empresa en la que se labora.

Ruiz (2021), cita a Bohórquez 2015) señala que todo control, así como el desempeño laboral está relacionado con el nivel de ejecución obtenido por el trabajador que permite alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo determinado. Por lo que, el desempeño está constituido por actividades tangibles, observables y medibles, marcadas por el control, y otras que se pueden ser deducidas. De esta forma los trabajadores llevan a cabo sus tareas, logrando las metas, en base a reglas básicas pre establecidas. Sobre lo anterior se plantea que está referido a la ejecución de las actividades por parte de los trabajadores de forma eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas Ruíz (2021), señala a Bohórquez 2015 mencionando que a través del control se observan o comportamientos de los trabajadores que son importantes para los objetivos de la organización, ya que se pueden medir en términos de competencias de cada individuo y su grado de aportación a la empresa.

2.2.1.1.3. Indicador 3: Delegación de autoridad y responsabilidad

La delegación de autoridad, si bien es cierto da poder a un subordinado; es la oportunidad de desarrollo de él mismo, así como la observación de nuevos retos para los trabajadores, lo que motiva no solamente al que la recibe sino al grupo, porque se sienten parte de ese beneficio y pueden percibir a través de ese hecho que ellos también pueden tener la oportunidad se asumir nuevas responsabilidades. Ello conlleva por supuesto, no solo a obtener el poder, sino también la responsabilidad, ya que se delega autoridad normalmente para dirigir un

grupo de trabajadores o algunas tareas específicas que representan mayor responsabilidad.

A decir del tesista autor, previa evaluación, no se debe temer dar la autoridad a un trabajador, siempre y cuando sea respaldado por quien la da, para que se sienta apoyado ante cualquier circunstancia que se pueda presentar. Aquí entra a tallar mucho el control de la autoridad y responsabilidad entregada.

<https://www.emprendedorinteligente.com/> (2022) No dice que la delegación de autoridad, consiste en que una persona con la autoridad inherente a su puesto, comparta parte de sus responsabilidades y de su autoridad con otra persona o personas.

Podríamos decir que divide su trabajo entre el personal. De esta manera, hay una implicancia de darles responsabilidad de realizar tareas que se les delegan de la forma oportuna y que puedan tomen decisiones.

Supongamos que se tiene un negocio y hasta cierto momento se pueden manejar todas las actividades sin requerir de la ayuda de otra persona. Ahora, nos imaginamos que la demanda de ese producto o servicio crece mucho. ¿Se podría continuar sin la ayuda de alguien más?

De no poder, se tendrá que tomar la decisión de contratar a alguien y ceder parte de tus responsabilidades a esa persona para el manejo de la mayor demanda. Conforme vaya creciendo el negocio, se tendrá que ir contratando a más personas y puede que poco a poco se vayan creando todas las áreas funcionales pertinentes.

2.2.1.2. Dimensión 2: Responsabilidad Organizacional

Los autores señalan que tanto la responsabilidad y la cultura organizacional están ligadas estrechamente, ya que se caracterizan por el compromiso y la transparencia que debe haber por parte de la empresa para con el medio que la rodea, valga decir los trabajadores, incluso la sociedad. El compromiso de la empresa, más que por las leyes, por la propia voluntad propiciaría en los trabajadores un sentido de “pertenencia” y la transparencia con la cual se manejen las cosas influirá también en una retribución por parte de los trabajadores, reforzando de esta manera la responsabilidad, así como la cultura de la organización.

Rodríguez y Hernández (2019) : La dimensión interna de la responsabilidad organizacional, está orientada al funcionamiento interno de la Organización, o sea cómo se gestiona la misma para alcanzar los objetivos trazados, el trato que se le brinda a sus trabajadores, las relaciones laborales que se manifiestan, las practicas operacionales que implementan y las condiciones de infraestructura (materiales, financieras, humanas) que poseen para lograr materializar su objeto social, o sea la organización debe mirarse por dentro primeramente para saber si está siendo consecuente con los postulados de responsabilidad, ya que a veces nos encontramos con instituciones que realizan acciones caritativas o benéficas muy emocionantes y sin embargo a su interior son violados los derechos de sus integrantes o contaminan el medio ambiente con su proceso productivo.

Gutiérrez, Montañez y Santamaría (2017) cita a Aragón y Rocha (2009) señalando que en la actualidad tenemos muchas iniciativas y propuestas encaminadas hacia la responsabilidad, la cual tiene como función fomentar el compromiso y transparencia La Responsabilidad Social y la Cultura Organizacional en las Empresas. La Escuela de Postgrado Neumann Business School de las actividades empresariales, y en buena medida, han contribuido positivamente a dinamizar el diálogo entre los grupos de interés, además de una mayor sensibilización.

2.2.1.2.1. indicador 1: Condiciones Laborales

Las condiciones laborales, son todos los aspectos relacionados con el bienestar del trabajador, con ello nos referimos a las básicas en primer lugar como: el pago de sueldo a tiempo, cumplimiento de los ofrecimientos de la empresa por logros de metas, cumplimiento de jornada laboral; todo ello conlleva a los básico y necesario para que el mejor desempeño con condiciones labores acordes a un mejor rendimiento.

Ministerio de Protección Social (2019) nos dice que son definidas como las características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Por otro lado, se afirma que las condiciones laborales son 2, las cuales parten desde la misma organización, pero en ámbitos diferentes, haciendo referencia a las condiciones intra laborales y extra laborales. Igualmente, se han

planteado leyes en los estados gubernamentales, que pretenden además determinar los riesgos psicosociales e identificar permanentemente la exposición a factores que ponen en riesgo el bienestar de un colaborador dentro de una organización a causa de estrés ocupacional por inadecuadas condiciones laborales; siendo este otro propósito de las condiciones de trabajo, donde se busca proteger a los empleados y servir como dispositivos de control para llevar a cabo las normas y pautas y así brindar suficientes garantías de seguridad física para los trabajadores así como para la salud y asegurar niveles razonables de conformidad. (Trujillo, 2017)

2.2.1.2.2. indicador 2: Desarrollo y participación de los empleados

El desarrollo y la participación de los trabajadores es parte de la motivación del grupo. La línea de carrera está relacionada con el primer aspecto y hacer partícipes a los trabajadores de las tareas y objetivos se relaciona con la segunda. Ambas involucran al grupo en el logro de objetivos conjuntos, la mejor manera de motivar a los trabajadores es a través de la participación y el desarrollo de su cliente interno.

Molineux (2017) respecto al desarrollo del personal en la organización continúa siendo implementado, pues permite llegar a tomas de consciencia significativas para la organización como un todo. Si bien los modelos tradicionales siguen siendo relevantes, también se conoce que están evolucionando en base a las mega tendencias: la globalización, los cambios tecnológicos y los cambios demográficos (Cascio, 2017). Un ejemplo de esto es que en la demanda y la empleabilidad se está poniendo mayor atención a la capacitación de la fuerza laboral no convencional con ayuda de la tecnología y las nuevas modalidades de trabajo como el co-working, home office, trabajo freelance, o “gig economy”. De este modo, los modelos actuales dan importancia al contexto y a la flexibilidad sobre el cual las megatendencias puedan ser aprovechadas como fortaleza y no como debilidad (Ernst & Young, 2018)

2.2.1.2.3. Indicador 3: Inversión de recursos económicos, humanos y materiales

La inversión constante es una de las partes importantes de las empresas, ella representa renovación, actualización, tanto para el mantenimiento de los bienes de la empresa, como para la inversión en los recursos humanos que representa también un papel muy importante, ya que como capital humano, en un mundo cada vez más competitivo, el personal debe trabajar en condiciones adecuadas para el mejor desempeño de sus funciones, por ende, las empresas deben tener siempre presente las inversiones en los 3 ámbitos tratados.

Arcos (2017) Nos dice que la tendencia de las organizaciones por invertir en el desarrollo del capital es evidente, así como en talento humano de su fuerza laboral para conseguir sus objetivos. Además, la influencia de las mega tendencias que generan la aparición de mercados emergentes, nuevas tecnologías, distribución demográfica; hacen que las organizaciones diversifiquen su fuerza laboral volviéndola más inclusiva. Las megatendencias determinan un papel importante de 32 la organización, en el nivel de tecno estructura, el nivel de las interacciones humanas y el de los recursos humanos (Cummings & Worley, 2019). Al tener la necesidad de mirar a la empresa como un organismo insertado dentro de un contexto, permite que la organización innove y sea mas creativa, llevándola al cambio adaptativo (Bhattacharjee & Mukherjee, 2017; OECD, 2019). Desde este enfoque, aparecen tendencias dentro de la capacitación, tendencias como el trabajo en equipo, que se promueven ante la necesidad de cumplir metas organizacionales que exceden al individuo (Alejandro, 2016) y que usa una herramienta actual que facilita el trabajo efectivo en equipo: el “Groupware” (software que permite integrar el trabajo en un solo proyecto a pesar de tener varios usuarios trabajando en él simultáneamente, pero en distintas estaciones de trabajo).

2.2.1.3. Dimensión 3: Identidad

La identidad significa los rasgos y características de una persona o cosa que permite distinguirla de otras; si lo relacionamos con las organizaciones, sería el grado de sentimiento de pertenencia del trabajador para con la empresa, como

parte un todo, como cuando al nivel de que, al hablar de la empresa, hablamos también del trabajador.

Según Amozorrutia (2018) La identidad está ligada al sentido de pertenencia. La identidad personal es una necesidad del ser humano de interpretarse a sí mismo como parte de algo. Tomando como base la Teoría de la Identidad Social, ésta es construida con base en cómo las personas son percibidas e interpretadas por otros grupos, especialmente a los que pertenece. Lo mismo pasa en las organizaciones. La identidad organizacional se construye con base en aquellos atributos fundamentales para sus miembros y para la organización. Es el conjunto de todas aquellas características únicas que la describen, considerando su pasado, presente y su futuro. En suma, refleja el sentido de “lo que somos como organización”.

2.2.1.3.1. indicador 1: Cultura organizacional

La cultura organizacional es en sí, el conjunto de ideas y prácticas que tienen en conjunto un grupo de personas, que como lo manifiestan los autores, cuando sus bases son sólidas actúan en conjunto para bloquear cualquier tipo de amenaza que no esté acorde a la cultura organizacional de la empresa.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_serial&pid=2007-2872&lng=es&nrm=iso (2017) En cuanto a la dinámica de las relaciones entre la identidad y la cultura organizacional, advierten que, aun cuando la primera suele estar sujeta a revisiones, las mismas suelen realizarse en el marco de la cultura organizacional dentro de la cual ésta se halla embebida. En efecto, los autores sostienen que cuando un cambio es percibido por los miembros de una organización como amenazador a la identidad (identity threat), la historia construida a través de la experiencia compartida, los símbolos organizacionales y las prácticas consolidadas (parte de la cultura organizacional) les brindan orientación en su búsqueda de entendimiento sobre quiénes son como organización y cuál es su propósito. Así, tal y como ha sido sugerido previamente por , resulta altamente probable que los miembros tiendan a rechazar nuevas conceptualizaciones que resulten incoherentes con la cultura organizacional.

2.2.1.3.2. indicador 2: Imagen corporativa

La imagen de una empresa es la percepción que se tiene de ella, está basado en la opinión de los clientes y usuarios de la misma, en base a las experiencias vividas u ofrecimientos que se hace a ellos; por lo tanto, la imagen corporativa debe ser cuidada de manera constante, puesto que al manifestar que una percepción, éstas pueden cambiar con el tiempo o circunstancias.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_serial&pid=2007- &lng=es&nrm=iso
(2017) La imagen organizacional, ha sido estudiado tanto por la literatura organizacional como la del *marketing* desde ópticas diferentes). Tal y como sostienen, la literatura del *marketing* se ha concentrado casi exclusivamente en una perspectiva externa de la imagen organizacional, definiéndola como las creencias y sentimientos acerca de una organización que se encuentran en la mente de sus variados públicos, tales como los clientes, la comunidad, los proveedores, los distribuidores, el Estado, las entidades reguladoras y de acreditación, los inversores, etcétera. Como resultado, esta visión externa de la imagen organizacional se focaliza en la impresión que la compañía genera en el entorno, concepto similar al de marca corporativa (*corporate brand*) o imagen corporativa (*corporate image*).

Menos documentado aún se encuentra el estudio de la perspectiva interna de la imagen organizacional, la cual puede ser definida como la manera en la que los miembros de una organización creen que ésta es vista por otros agentes externos). Esta noción interna de *lo que los otros piensan* se construye como resultado de la interacción que diariamente existe entre agentes internos y externos así como de los intentos deliberados de los *managers* de influir en la opinión pública

En este sentido, señalan que mientras que la identidad organizacional responde al interrogante de “¿quiénes somos como organización?”, la imagen organizacional responde a “¿quiénes creen ellos que somos? Es desde esta última perspectiva que la imagen organizacional será analizada en este artículo.

2.2.1.3.3. indicador 3: Solidez organizacional

Si bien es cierto hay varias formas de medir la solidez de una organización, desde el punto de vista económico y patrimonial, tenemos que referir que es importante para su funcionamiento, ya que, por ejemplo, en pandemia ha permitido permanecer en el tiempo a muchas instituciones. Desde allí, parte la solidez, proyectándose desde lo patrimonial, hacia la estructura de la misma también.

<https://cfovirtual.com/> (2016) Nos dice que la solidez determina cómo es la estructura de capital de una empresa, lo que implica como están compuestos los activos de la empresa y a su vez determinar cómo están financiados entre los terceros y los propietarios, esto es entre el exigible de corto plazo, que hace parte del capital de trabajo operativo y el exigible de largo plazo y los fondos propios, este último conformado por el capital invertido inicial de los accionistas o propietarios más las utilidades retenidas. Primero, y según el modelo de negocio de cada Mipyme, el CEO debe conocer si los activos que tiene corresponden a la operación que está desarrollando. Una empresa de producción (si no maquila su producción) o una empresa forestal, por ejemplo, muy probablemente tendrán una composición de activos fijos productivos, en este ejemplo maquinaria y equipo para la empresa de producción y terrenos y plantaciones para la empresa forestal, mayor a la que tiene en capital de trabajo, para este ejemplo, inventario disponible para la venta en ambos casos. A su vez una empresa comercial o de servicios deberá tener una proporción más importante de capital de trabajo que de activos fijos productivos. Si es dueña de los terrenos, locales u oficinas ya habría que analizar esos activos dentro del negocio de manera distinta, como un negocio de Real Estate (bienes raíces) por ejemplo, ya que se debe analizar que, si por tener esos activos no se paga un arriendo, determinar si eso es financieramente bueno o no. Hoy en día se pueden hacer muchas figuras jurídicas legales para “sacar” esos activos que no hacen parte de la operación de un negocio específico pero si de otro, y en estos casos de real estate; existe una figura denominada leaseback, que consiste en venderle esos activos a una entidad financiera y pagarle un arriendo con el objeto de generar caja y ponerla a producir en el negocio (obviamente debe generar un retorno mayor que la tasa de intereses que cobra el banco, para que tenga sentido

financiero). Si no se necesita la caja, pasarle esos activos a otra compañía y pagarle un arriendo a esta nueva empresa y así separar los dos negocios. (Nota: Para cada caso en particular se debe hacer un análisis financiero y tributario que soporte la decisión, no en todos los casos aplica por el tema tributario).

2.2.2. Variable dependiente: Desempeño Laboral

El desempeño laboral juega un papel importante en toda institución, ya que al ser el capital humano lo más importante en una organización y éstos al estar ligados a la estructura organizacional de una empresa, un trabajador motivado ve siempre el clima organizacional que lo rodea; que el desempeño laboral se inicia con la evaluación de personas y siempre ha sido así, pero se realizaba de manera no sistemática, es decir no con propósito de evaluación organizacional, sino personal y de forma ocasional. Es a través del querer tener conocimiento sobre el desempeño de trabajadores que se implementa a través de sistemas, lo que no necesariamente quiere decir el uso de una computadora, sino de tareas específicas con las cuales podemos observar, medir y evaluar desempeños, obteniendo información que permite conocer la realidad del desempeño laboral de los trabajadores y tomar medidas para la mejora continua de ellos y por ende de la empresa. Un ejemplo claro es el de Robert Owen quien hizo un seguimiento del desempeño laboral de sus trabajadores a través de anotaciones en libros individuales.

Suma (2021) cita a Werther, et al. (2014), Lo más importante en las organizaciones es el capital humano ya que este es un factor relevante ya que cada empleado aporta valor a la empresa, así como el cumplimiento de objetivos y metas, es por ello que todas las organizaciones deben evaluar el desempeño de los trabajadores para así identificar las habilidades y dificultades, y la contribución que tienen en la organización, lo cual definirá la permanencia dentro de la empresa así como ascenso y oportunidades de desarrollo. Asimismo, los autores resaltan como los empleados están en constante aprendizaje durante sus actividades cuyo fin es superar sus expectativas, por otro lado, los gerentes están concentrados en la evaluación de estos para definir planes de contingencia ante dificultades que afecten a la organización por un mal desempeño de los trabajadores, del mismo modo motivación y estímulos si los resultados son positivos. Las ventajas de llevar

a cabo una correcta evaluación del desempeño del empleado son las siguientes: • Mejora el desempeño • Necesidades de Capacitación y Desarrollo • Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional • Desafíos Externos Podemos entender según los autores que es primordial una evaluación periódica a los empleados para poder saber el rendimiento de su desempeño laboral y como este impacta en sus funciones y en las metas de la organización, es decir si cumple o no cumple con las expectativas de su puesto y si está comprometido e identificado con la empresa en la que labor.

Rosas (2017), cita a Grados y Muchinsky en 2012, quien considera que la evaluación de personas es tan antigua como el hombre mismo. Siempre han considerado los individuos la valía de sus semejantes en diferentes de situaciones y de seguro lo seguirán haciendo; pero la mayor parte de estas evaluaciones fueron realizadas de manera ocasional y no sistemática. A diferencia de los programas de evaluación, que contienen objetivos definidos de forma clara y que son fundamentados en un sistema estructurado para alcanzarlos. Robert Owenen 1825, fue uno de los pioneros en este tema, quien a inicios del siglo XIX estructuró un sistema de libros y blocks de carácter y lo puso en operación en sus fábricas de hilados y tejidos de New Lanark, Escocia. Básicamente el sistema consistía en que a cada empleado le era asignado un libro y en él los supervisores anotaban diariamente reportes y comentarios sobre su desempeño.

2.2.2.1. Dimensión 1: Logro de objetivos

Nos refiere Álvarez y el artículo relacionado que el logro de objetivos es la aspiración a la que queremos llegar y que los reconocimientos deben realizarse lo más pronto posible, ya que la finalidad es resaltar los logros de metas alcanzados, por ende, el efecto que cause sea mayor cuando más cerca está a las fechas en la que se cumplió con el logro. Asimismo, se hace mención a que es indispensable contar con las personas o el personal que logró las metas para el reconocimiento del caso, de igual forma extender la invitación a cargos altos de la empresa, como autoridades incluso de la comunidad, esto hará un efecto positivo en el personal que obtuvo los logros. Otro aspecto no menor es que la empresa se reconozca a sí misma, se haga saber y conocer ante la comunidad que ha logrados sus objetivos, esto será fundamental para los siguientes objetivos trazados.

Álvarez (2017) Dice que el logro de objetivos es la aspiración, el propósito, el resultado a alcanzar, el para qué se desarrolla la investigación, que presupone el objeto transformado, la situación propia del problema superado, como resultado del conocimiento del objeto de estudio que se investiga en el Proceso de Investigación.

La Caja de Herramientas Comunitarias: Centro para la Salud y Desarrollo Comunitario de la Universidad de Kansas (2021), menciona que cuando una organización logra una meta propuesta, se debe resaltar. Es importante que la comunidad sepa que en ella hay una organización efectiva, que realiza lo que se propone. De la misma manera, es importante que la organización reconozca y propiamente se felicite por los logros alcanzados, esto servirá para prepararse a avanzar al objetivo siguiente. Esta sección, trata acerca del festejo del trabajo bien hecho, está centrado en reconocer los logros alcanzados y será útil para reflexionar acerca de lo que se quiere lograr, destacando el éxito. Todo tipo de reconocimiento, deberá incluir principalmente a quienes participaron en el cumplimiento de las metas, además se puede invitar a otros trabajadores u otras personas importantes de la organización, funcionarios y líderes comunitarios o miembros de la población objetivo o al público general. El reconocimiento que se realice debe llevarse a cabo lo más pronto, para que sus efectos no sean minimizados por el tiempo.

2.2.2.1.1. indicador 1: Constancia

La constancia es la perseverancia con la que un individuo o grupo de individuos utilizan para lograr un objetivo, tiene que ver también con el alcance de la certeza, de la verdad; la constancia, según los autores tiene que ver también con la unión de un sitio o el no cambio de rumbo.

<https://concepto.de/constancia/#:~:text=cosa%3A%20ser%20cierta%20o-,manifiesta%E2%80%9D.,-%C3%97> (2021) Los dos distintos significados de la palabra constancia tienen que ver, cada uno a su medida, con el sentido del verbo constar, sinónimo de consistir, cuya primera definición según la Real Academia Española es “dicho de una cosa: ser cierta o manifiesta”. Esta relación entre constancia y constar se remonta al origen de ambas palabras, que es el vocablo

latino *constare*, formado por el prefijo *con-* (“unión”) y el verbo *stare* (“estar detenido o ubicado en un sitio”). De modo que el sentido original de la constancia tenía que ver con la inmovilidad, la permanencia sin cambios, en un mismo sitio, ya sea real o figurado. De manera que, en principio, aquello que consta es aquello que permanece igual a sí mismo, aquello que no se modifica al antojo de nadie, o sea, que es constante, lo cual quiere decir que tiene constancia. La constancia tiene que ver con lo que no cambia de rumbo, con aquello que es fiel a sí mismo y que, por lo tanto, en un sentido figurado, es verdadero, es cierto, es real y manifiesto.

2.2.2.1.2. indicador 2: Normas de convivencia

Las normas de convivencia, a decir de los autores marcan la pauta de cómo se regirá nuestro comportamiento, teniendo en cuenta que dependiendo del lugar donde nos encontramos, las normas suelen ser diferentes; como un ejemplo práctico: para jugar hay normas que seguir, para trabajar también, pero no todas son iguales, algunas pueden ser las mismas o similares, pero de acuerdo al lugar varían.

<https://etece.com/>(2021) Las normas de convivencia son pautas de protocolo, respeto y organización que rigen el espacio, el tiempo, los bienes y el tránsito entre las personas que comparten un lugar y un momento determinados. Son reglas básicas de conducta que determinan cuál es el comportamiento adecuado en un lugar específico, para cohabitarlo pacíficamente con los demás. En ese sentido, las normas de convivencia comprenden una serie de deberes y normas de obligado cumplimiento, fundamentadas en el respeto mutuo, la tolerancia y el desempeño compartido de los deberes. Para que funcionen, por demás, deben ser conocidos y comprendidos por todos los que deseen compartir el espacio físico en cuestión, o formar parte del grupo social que lo hace, y por esa razón a menudo son contenidas en textos escritos: carteles, folletos, anuncios, etc. Las normas de convivencia difieren enormemente entre sí, dependiendo del lugar que rijan y de la cultura que las haya formulado. Por esa razón, por ejemplo, es lícito desnudarse en los vestuarios de un gimnasio, y no en el hall de un edificio de oficinas.

2.2.2.1.3. Indicador 3: Metas

Si la meta es el lugar donde termina una carrera, podemos decir que las metas empresariales están regidas por un producto terminado o un servicio final, el decir el punto máximo del proceso realizado para que la organización cumpla su cometido.

<https://www.esan.edu.pe/> (2021) Las metas, por su parte, son el resultado de una serie de condiciones que una empresa desea alcanzar en un determinado espacio de tiempo. Se componen de acciones y objetivos que permiten el logro de un propósito organizacional. Por su naturaleza, pueden existir metas de corto, mediano y largo plazo. Las metas de corto plazo son medibles y se asemejan, en ciertos aspectos, a los objetivos. Las metas de mediano plazo y largo plazo se caracterizan por ser intangibles y menos fáciles de medir. Una de las diferencias más importantes entre los objetivos y las metas es la medición. Los objetivos, al tener resultados específicos, pueden ser medidos con facilidad. Las metas, en cambio, al tener resultados abstractos, no permiten ser medidas con exactitud

2.2.2.2. Dimensión 2: Cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos

El cumplimiento de los procesos garantiza que la empresa logre sus objetivos, tanto comerciales como relacionados al trabajador, los procesos permiten a través de las diversas etapas, cumplir con las metas trazadas por la empresa para su continuidad. En este mismo sentido cumplir con las políticas de trabajos, así como los procedimientos guarda relación con la identidad de la empresa, así como las normas establecidas, éstos últimos permiten que se cumpla lo solicitado y evitar que se puedan imponer multas o sanciones laborales externas, es decir a través de entes gubernamentales, o internas, a través de control interno de la empresa. El publicar los procedimientos y normas, así como las políticas de la empresa le permite al trabajador estar enterado en todo momento de sus obligaciones, además de recordar su cumplimiento; se deduce que no es suficiente con hacerlo saber, es importante publicarlo para que sea de conocimiento de todo el personal.

Softgrade (2021) Mientras que en un proceso es conseguir un fin más general donde participarán diferentes personas de diferentes áreas para

conseguirlo; en un procedimiento el objetivo es más específico y lo puede conseguir una misma persona o área de una empresa.

Otra de las diferencias es la forma en que un proceso puede seguir uno o más procedimientos. Por lo tanto, los procedimientos podrán ser los pasos o actividades que sigue un proceso para obtener un resultado.

Algunos criterios que podemos utilizar para facilitar la tarea de identificación, son los siguientes:

Proceso	Procedimiento
Cumplen un objetivo común	Cumplen objetivos específicos
Intervienen varias personas de diferentes áreas de una organización	Lo realiza una persona o una misma área
Tienen etapas	Tienen pasos o tareas
Su ejecución es continua	Su ejecución es discontinua
Son dinámicos (cambian con frecuencia)	Son estáticos (comúnmente no cambian)
Se originan de la necesidad y la voluntad de alcanzar determinada finalidad	Se originan de la intención de querer realizar y completar una tarea por medio de guías (pasos y objetivo claros) establecidas.

Podemos definir de lo descrito por Softgrade, que el proceso es un conjunto de procedimientos que se deben seguir para lograr un objetivo; las políticas de trabajo están relacionadas con la gestión que guarda relación con las normas de la empresa. Aunque para algunos las normas, procesos, políticas de trabajo y procedimientos pueden ser “engorrosos” o “tediosos” de cumplir, analizando

detenidamente sirven para proteger al trabajador y aquí hay un arduo trabajo de los líderes de una empresa, de hacer saber al trabajador que las normas están hechas también para ello.

<https://www.hyland.com/es-MX/soluciones-para-departamentos/recursos-humanos/reglamentos-procedimientos-y-cumplimiento-normativo#:~:text=Compa%C3%B1a%20Da->

,Reglamentos%20procedimientos%20y%20cumplimiento%20normativo,- Soluciones%20para%20departamentos (2021) Para poder garantizar relación productiva con los trabajadores, es de mucha importancia obedecer los reglamentos y además hacerlos públicos. La capacidad de la organización para asegurarse que los reglamentos, procesos y procedimientos han sido recibidos y además han sido comprendidos por todos los trabajadores es fundamental para que se puedan cumplir y de esta manera, protegerse ante posibles sanciones.

Los gerentes tienen la responsabilidad de seguir los procesos y procedimientos correctos en el manejo diario del personal. Si esto no se logra, se corre el riesgo de enfrentar demandas costosas en tribunales laborales. Por otro lado, desarrollar reglamentos claros y comunicarlos directa y efectivamente reduce la carga de consultas realizadas al Centro de Servicios y de Atención al Cliente de RH. Al cumplir los reglamentos reducimos la carga de trabajo a los gerentes y la participación de los trabajadores del área de Recursos Humanos; además promueve el bienestar de los empleados y logra incrementar el compromiso y retención de los mismos.

2.2.2.2.1. indicador 1: Evaluación

La palabra evaluación está relacionada con el valor o la valoración; es decir, la evaluación o es en sí la calificación o buscar que necesariamente pueda estar haciéndose mal, sino darle valor al trabajo realizado, o sea corregir en el momento para potenciar al trabajador en el desempeño de sus funciones, como mejorar el producto o servicio que se ofrecerá al cliente. Estas evaluaciones pueden ser de manera individual o de forma grupal, dependiendo de qué es lo que queramos evaluar o valorar.

Cuestas y Valencia, 2014. La evaluación del desempeño empresarial implica una conducción metodológica, partiendo del hecho que se deben establecer indicadores tangibles e intangibles, evaluando el grado de eficiencia y eficacia que los colaboradores realizan en sus áreas de trabajo durante un tiempo determinado, así como su potencial progreso.

La evaluación del desempeño es un proceso de revisión y evaluación ya sea, individual o grupal, de los logros, que permite iniciar planes de desarrollo, metas y objetivos; este proceso consiste en determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores en sus actividades cotidianas, proporcionando importantes beneficios para el análisis de la productividad, siendo la evaluación un medio para destacar el desempeño. La evaluación del desempeño se ha distinguido por proporcionar un análisis sobre la contribución que brinda cada puesto de trabajo en la organización, relacionando cómo los resultados se asocian a un nivel de desempeño en el puesto de trabajo (Rubió,2016).

2.2.2.2.2. indicador 2: Seguimiento

El seguimiento de los procesos o a los trabajadores en una organización va ligada al control, ya que a través del seguimiento podemos controlar algunas partes del proceso para tomar las medidas correctivas o reforzar algunas bondades del producto o servicio. El seguimiento debe ir acompañado de la capacitación, para que el trabajador pueda percibir además que hay una potenciación por parte de la empresa.

<https://www.bizneo.com/blog/> (2021) El seguimiento de personal en una empresa es una tarea importante para el departamento de Recursos Humanos. Un control permanente que consiste en monitorizar las actividades y el rendimiento de los trabajadores. Gracias a él, es posible medir de forma objetiva la conducta profesional, las competencias y la productividad. Una labor así necesita el apoyo de una herramienta a la altura, porque son muchos los datos a tener en cuenta. Tantos, que resulta imposible que un puñado de personas los recoja, ordene y analice en tiempo real. Los softwares de evaluación del desempeño sí son capaces, y abren una puerta hacia la evolución de los modelos de gestión de la empresa. Cuantificar la eficiencia es tan importante como hacerlo con la productividad en el

trabajo. El objetivo es conocer el tiempo que los empleados tardan en hacer una tarea. Cuanto menor sea, más eficientes serán. Sin embargo, no hay que olvidar que sus resultados sean de una calidad suficiente. De nada sirve una plantilla ágil que hace mal su trabajo.

Por regla general, siempre hay espacio para optimizar el desempeño de los empleados, sea en equipo o a título personal. Además, es recomendable realizar un seguimiento de personal en una empresa frecuente en este aspecto. Así, se sabrá si están mejorando su eficiencia o si es necesario pulir las técnicas de trabajo.

2.2.2.2.3. indicador 3: Control

Lo manifestamos en indicador anterior, el seguimiento y el control van muy ligados; en este caso, el control permite realizar las correcciones en tiempo real y proseguir con el proceso. Su implementación es muy importante ya que permite que, al detectar un error, no se vuelva a cometer otra vez.

<https://www.gestiopolis.com/> (2021) El control en la empresa representa una etapa fundamental del proceso administrativo, la que le da cierre al ciclo y lo renueva, su implementación permite apreciar qué va bien y qué no a partir de lo cual se generan acciones, tanto correctivas como preventivas, sobre los elementos planificados originalmente. El control en la empresa ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Desde la perspectiva limitada, el control se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos forma parte central de la acción de control. Bajo la perspectiva amplia, el control empresarial es concebido como una actividad propia no solo del nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros, que orienta a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo el empleo de mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. Este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional, ya que parte del principio que es el propio comportamiento individual el que define, en última instancia, la eficacia de los métodos de control elegidos en la dinámica de gestión.

2.2.2.3. Dimensión 3: Apego a la cultura

El apego a la cultura de una organización está en función de que tan sólida pueda ser una institución referente a sus ideas, proyectos y valores y el apego por consiguiente se relaciona con el seguimiento que el trabajador hace a ello, convencido de que, los ideales de la empresa son suyos también. A decir de los autores, para forjar el apego a la cultura organizacional, debemos comenzar por, en primer lugar, los cargos gerenciales, velar por las mejores condiciones de trabajo, luego de ello preocuparse por el bienestar de los trabajadores, que sientan que realmente son importantes en la empresa, invitándolos a participar y que puedan percibir que todos son importantes en una organización, que la única diferencia es el cargo que se desempeña y solo denota una responsabilidad diferente. También relaciona a los trabajadores que cuando están identificados con la empresa relacionan los aspectos personales con los institucionales y unido todo ello el trabajador viene a ser el reflejo de la empresa la cual es proyectada al cliente; un buen apego a la cultura de una organización basada en la importancia que le da la empresa a sus trabajadores se refleja en la proyección del trabajador hacia los clientes, incluso hacia la sociedad.

La Revista de Estudios de Desarrollo Social: Cuba y América Latina (2019) no dice: con el ánimo de ubicar en contexto las perspectivas de estudio del fenómeno de la cultura organizacional, se presentan los referentes más importantes que se reconocen en la literatura sobre dicho constructo.

El concepto de cultura organizacional parte del clásico estudio de Hawthorne, liderado por Elton Mayo y un grupo de investigadores de la llamada Escuela de las Relaciones Humanas de la Administración, los cuales trataron de investigar cómo los factores ambientales y las condiciones físicas afectaban el desarrollo del trabajo. Sin embargo, dicho constructo se va desarrollando a finales de los años 70 (Pettigrew 1979, p. 574), quien la describe como: “sistema de significados públicamente y colectivamente aceptados operando para un grupo determinado en un tiempo dado”. El tema de los significados dio paso a lo que se conoce como “simbolismo organizacional”, expresión que fue acuñada para expresar que un análisis de los símbolos y sus respectivos usos traerá consigo una comprensión completa de todos los aspectos de un sistema. Por ende, se estudiará

mejor la cultura organizacional a partir de la revelación profunda de los aspectos de una organización.

La cultura de la organización consta de una serie de símbolos, ceremonias y mitos que comunican al personal de la empresa los valores y creencias más arraigadas dentro de la organización. Estos rituales concretan lo que serían ideas vagas y abstractas, haciendo que cobren vida y significado para que un nuevo empleado pueda percibir su influencia (Ouchi 1982 p. 49).

Da Silva (2021) nos dice que existen variaciones de concepto de cultura organizacional, mientras que para algunos es una percepciones o conjunto de ellas, para otras, son valores de la institución en la cual laboran. En los últimos años la importancia de la gestión de los trabajadores en la empresa ha cobrado una mayor importancia, podría decir en gran medida que los trabajadores son el reflejo de la empresa. La cultura organizacional es la personalidad de la organización, está conformada por a todas las características que le dan una identidad y a la vez la diferencian de otras organizaciones. En todas estas características, están englobadas diversas debilidades y las fortalezas de toda empresa. Las culturas organizacionales crean sentimientos de pertenencia de los miembros hacia ellas, incluso muchas veces poniendo los trabajadores aspectos de su vida personal en común con su vida profesional. Todo ello crea un sentimiento de compromiso por parte de los miembros hacia el cumplimiento de los objetivos. Además, de forma exterior la empresa se identifica con los valores, la misión y la visión, y ¿quién no quiere identificarse como una empresa que cuida a sus trabajadores.

2.2.2.3.1. indicador 1: Identificación

La identificación con la empresa está estrechamente relacionada, a como la última dirige al personal o como están instituidos sus procedimientos y cultura organizacional; es decir el trabajador necesita identificar tangible o intangiblemente las condiciones en las cuales labora, al ser las mejores se sentirá identificado con ella.

Frías (2020), Para reconocer cuando el empleado está identificado con la empresa se notará un rostro de alegría, de sonrisa, de actitud positiva en ayudar al cliente y de hacer un trabajo eficiente y en equipo. Existen empresas que son como

sus árboles: algunas tienen raíces profundas donde el equipo de trabajo armónicamente se adapta rápidamente a los cambios a diferencia de otras donde imperan los conflictos, el chisme y la baja productividad.

Existen muchas razones por la cual el empleado no se identifica con la empresa. Aquí le presentamos 10 razones:

1. Reclutamiento, selección y contratación de Gestión Humana: Todo inicia en este departamento en tener muy claro el perfil y competencias que debe poseer el candidato para ocupar el puesto de trabajo. Una mala contratación se traduce en una pérdida de tiempo y recurso para la empresa.
2. Liderazgo y competencias gerenciales: dirigir un equipo de trabajo depende mucho de cómo sea guiado por el superior inmediato.
3. Visión compartida: todo el equipo de trabajo debe conocer y poner en práctica la misión, visión y valores de la empresa.
4. Establecer políticas claras acorde a las necesidades del cliente y el empleado: la organización y la formalidad son fundamentales para que todos conozcan las normas internas establecidas por la empresa. Respete sus derechos, pero exigirle resultados.
5. Comunicación: mantenga informado a su equipo de trabajo tanto de los aspectos positivos como negativos. Esto ayuda a evitar conflictos y duplicidad de funciones.
6. Evalúe el desempeño de sus empleados: mira el rendimiento fijándose en metas en cuanto a calidad, rapidez, buen servicio y productividad.
7. Pague incentivos individuales y por equipo de trabajo: un empleado estará más motivado por los incentivos que recibe que por su salario fijo. Un mayor desempeño se traducirá en mayores beneficios.
8. Condiciones de higiene y seguridad laboral: mantenga un ambiente de trabajo con condiciones de trabajo que le permitan hacer un trabajo de calidad a su empleado
9. Premios, reconocimientos y actividades: el dinero no lo es todo. Reconozca el talento y la calidad del trabajo de sus colaboradores. Empleado del mes, del año, cumpleaños, día del trabajador, fiesta navidad, etc.

10. Innovación y creatividad: dele la oportunidad a sus empleados de que innoven y delegue autoridad en ellos para que se desarrollen en sus puestos de trabajo. De ahí pueden salir mejores productos y mejores servicios.

2.2.2.3.2. indicador 2: Inclusión

La inclusión en la empresa es la integración de todos los trabajadores a la misma, sin distinción, ni discriminación; para lograrla los trabajadores deberán sentir que, al ser parte de un todo, todos sean tratados de la misma manera, que todos sean escuchados, con las mismas condiciones laborales y que al desempeñar sus labores se sientan compenetrados y parte de la organización más que un aportante de sus servicios en bien de la empresa.

<https://fundaciondecco.org/> (2020) Son aquellos proyectos desarrollados por la empresa tanto a nivel interno como con el tejido asociativo para empoderar a personas o grupos de personas social y laboralmente excluidos. La inclusión laboral responde por un lado al compromiso de la empresa con la sociedad y, por otro, a la necesidad de empoderar a las sociedades en las que las empresas desarrollan su actividad empresarial.

2.2.2.3.3. indicador 3: Participación

En tiempos en que la calidad del servicio es fundamental, se vuelve muy importante la participación de los trabajadores, ya que con sus aportes no solo darán su punto de vista del ambiente en el cual se desempeñan, sino que permitirán dar aportes como, por ejemplo, lo que le gusta al cliente, ya que muchas veces ellos son los que tienen más contactos con ellos que las jefaturas, por las funciones propias en la organización.

La participación también desarrolla a los trabajadores, pues los hace sentirse parte de ellas, a través de las comunicaciones y aportes de ideas.

Rodríguez (2019) Manifiesta que la participación de los trabajadores en la gestión de la empresa, en sentido general, se entiende que éstos están llamados de alguna manera y en un grado determinado a tomar parte en las decisiones que, a distintos niveles, se toman en la empresa. Deliberadamente se ha utilizado una fórmula descriptiva que deja abiertos una serie de puntos importantes; la concreción

de cada uno de ellos ofrece un abanico de soluciones u opciones que, en definitiva, presentan distintas vías en las que puede acuñar la participación en un momento determinado.

2.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional: Básicamente, el clima organizacional busca reconocer la experiencia de los trabajadores en torno a temas específicos como las políticas corporativas o las prácticas definidas en cada departamento o área. <https://www.kpiestudios.com/> (2021)

Estructura organizacional: Bastidas 2018: “Desde una perspectiva sistémica la estructura es la forma de organización que adoptan los componentes de un conjunto. Existe una estructura cuando una serie de elementos se integran en su totalidad que presenta propiedades específicas como conjunto y cuando además las propiedades de los elementos dependen de los atributos específicos de la totalidad.” Citando a (Gilli 2017, 64).

Responsabilidad: Pastor (2018 pag.25) cita a la Oficina Nacional de Administración del Personal (2006, pág. 14) quien define que es “la preocupación por el cumplimiento de deberes y tareas inherentes al desempeño de sus funciones. Considérese interés en el trabajo, grado de concentración y perseverancia”. Además de definirlo como “el compromiso de la persona a realizar las tareas encomendadas, asumir las consecuencias de sus actos y esforzarse más de lo que se le exige; es un valor que le permite reflexionar, administrar y orientar su vida dentro de una organización y la sociedad”.

Identidad corporativa: <https://rockcontent.com/es/> Lucas Gabriel (2019) Es el conjunto de valores que conforman la visión de mundo de una empresa. Sus principios, sus acciones de endomarketing, la postura que adopta en diferentes situaciones y la imagen que la empresa quiere cultivar de sí misma. La identidad corporativa de una empresa va más allá de la apariencia del negocio y está relacionada con asuntos culturales y organizacionales importantes de la compañía.

División del trabajo: <https://www.cronista.com/columnistas/>: El intento por oponer el acto egoísta al altruista proviene de un concepto erróneo acerca de la interdependencia social de los individuos. En una sociedad basada en la división del trabajo y la cooperación, los intereses de todos los miembros se armonizan y de este hecho fundamental de la vida social se sigue que, en última instancia, los actos realizados en el propio interés y los realizados en interés de los demás, no están en conflicto, ya que al final, los intereses individuales se juntan. Así, puede considerarse que la famosa controversia científica acerca de la posibilidad de derivar los motivos altruistas de los egoístas debe quedar definitivamente resueltas. No existe oposición entre el deber moral y los intereses egoístas. Lo que el individuo da a la sociedad para preservarla como tal, lo da, no en beneficio de fines que le son ajenos, sino porque ello conlleva a su propio interés. Javier Milei (23-11-2017).

Evaluación del desempeño laboral: (Ramírez 2018): La evaluación del desempeño individual por competencias constituye un enfoque de gestión imprescindible para las empresas de hoy en día, lo que demanda trabajar con el capital más importante de la organización el talento humano (Ramírez, 2018).

Delegación de autoridad: Dávila (2017) La delegación de autoridad es una estrategia que se ha implementado ante el incremento de problemas y necesidades que presenta una institución, el jefe o autoridad necesita de ayuda para tener mayor control del personal, así como de cada una de las intervenciones gerenciales que se realizan; es necesario delegar, porque quien dirige no puede realizar todas las acciones de dirección y toma de decisiones; es fundamental para las organizaciones elegir de modo correcto los elementos humanos que más convengan a quienes toman las decisiones para lograr los objetivos planeados.

Condiciones laborales: Reyes (20196) Las condiciones laborales de un trabajador, son los factores de su entorno intrínseco, que determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral, así como menciona Chiavenato (2009), que la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados: higiénicos y motivacionales.

Desarrollo de los trabajadores: Tejada (2016) Las personas y las organizaciones estamos permanentemente en busca de mejores resultados. El desarrollo del capital humano contribuye, fundamentalmente, con el aprendizaje de las personas para expandir su capacidad de acción, de manera que produzcan resultados satisfactorios en sus vidas y en sus organizaciones.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/>

Participación de los trabajadores: Nefla (2020) La participación de los trabajadores reconoce diferentes modalidades e intensidades que en un máximo se condensan en la autogestión.

Inversión de recursos: Gaytán (2018) Los recursos y capacidades son un determinante básico del éxito, crecimiento y desempeño de las organizaciones y, por lo tanto, constituyen la base de la estrategia organizacional y la ventaja competitiva sostenible citando a (Schoemaker, 1990).

Cultura organizacional: Yopán, Palmero y Santos (2020) La cultura organizacional es considerada hoy como uno de los activos o recursos intangibles más importantes de las organizaciones, por lo que se realizan numerosas investigaciones sobre su configuración, tanto en empresas como en instituciones educativas.

Imagen corporativa: (Aguilar, Salguero y Barriga (2017) define a la imagen como la “representación mental de carácter conceptual, perfil estructurado de atributos que definen a un producto...” La subdivide como imagen ideal, que se obtiene de la sumatoria de cinco signos: verbal, visual, cultural, objetual y ambiental. Esta imagen define los significados por los cuales quieren ser reconocidos, recordados y diferenciados, citado por (Paz, S 2007).

Comunicación corporativa: Aguilar, Salguero y Barriga (2017): La comunicación corporativa es la planificación estratégica, orientada por objetivos. Estos deben ser contruidos colectivamente, considerando requerimientos de todos los niveles: dirección y gerencia, jefes departamentales, integrantes de los equipos, personal

de apoyo, representantes de los usuarios o consumidores, proveedores, entre otros.

Dimensiones: <https://miasesordetesis.com/author/MIAsesordeTesis/> (2020) Las dimensiones son los elementos en los que se descompone o desagrega una variable compleja para poder medirla. La definición de las dimensiones depende del investigador. El investigador puede considerar conveniente adaptar alguno de los tipos de escalas elaboradas por otros investigadores.

Indicadores: Hevia y Aziz (2019) Un indicador es un instrumento que provee información de una determinada condición o el logro de una cierta situación, actividad o resultado. Un indicador necesariamente debe representar una relación entre variables. Esto porque, sin un punto de comparación, es difícil establecer si hubo algún cambio o mejora. Por lo tanto, cuando se busca presentar los avances de un programa o proyecto, es importante mostrar tanto el estado inicial de la problemática a abordar antes del proyecto como el estado de dicha situación luego de finalizado el proyecto. Los indicadores, en ese sentido, suelen ser contruidos como una comparación entre dos o más tipos de datos que entregan una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Según sean cualitativos o cuantitativo, se puede obtener un valor numérico, una magnitud o un criterio que intenta dar cuenta de aquello que se busca medir u observar.

Desempeño laboral: Quispe (2020) define: “El desempeño significa realización, puesta en marcha, es decir, volver real lo antes planeado, ideado o esperado. La evaluación del desempeño debiera ser una práctica dinámica y constante de evaluar a los colaboradores, es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan las tareas, pero también la administración por si sola debiera supervisar el desempeño de un individuo de manera continua” citando a (Mondy, 2010).

Objetivos organizacionales: <https://concepto.de/> (2021): En lenguaje corporativo, se denomina objetivos organizacionales a las situaciones deseadas que toda empresa procura alcanzar en las distintas áreas que la componen o que resultan

de su interés, y que concretan el deseo contenido en su misión y visión a través de metas alcanzables.

Procesos: <https://concepto.de/> (2021) La palabra proceso viene del latín processus, formado por pro (“adelante”) y cadere (“caminar”), por lo que refiere a la acción de ir hacia adelante, de avanzar en una trayectoria determinada y, por semejanza, avanzar en el tiempo. Es un término empleado en una enorme variedad de contextos, sobre todo técnicos o industriales, pero siempre conservando ese sentido original. - Fuente: <https://concepto.de/proceso/>

Procedimientos: <https://www.blogger.com/profile/16067943343008229001> (2018): Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Políticas de una empresa: <https://www.sdelsol.com/> (2019): También llamadas políticas organizacionales, van a ser definidas por la alta dirección de la empresa y consisten en principios, directrices, formas de pensar y de actuar que son aceptadas y cumplidas por todos los integrantes de dicha empresa. Todos los trabajadores de la empresa deben tenerlas siempre en cuenta y actuar según está previsto por ellas, de esta manera la empresa va a obrar siempre de una manera homogénea. Lo suyo es que estas políticas se fijen de manera expresa, por escrito y que sean accesibles a todo el mundo, dentro y fuera de la empresa.

Compromiso organizacional: Seminario (2017), señala que, si no existe el compromiso de los colaboradores, por más que la persona posea los conocimientos y competencias específicas del puesto, la persona no va ser altamente efectiva y no va a generar valor a la empresa, considerando que solo se limitará a “cumplir” con lo requerido y como consecuencia brindan una baja calidad de servicio a sus clientes. En su trabajo determinó la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa Retail de Lima. Para ello, se trabajó con la Escala de Satisfacción Laboral de Materan y la Escala

de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer, descubriendo que ambos constructos se complementan entre sí, a medida que mejora el clima organizacional de la institución, mejora correlativamente el compromiso de los trabajadores con la institución.

Procedimientos: <https://www.blogger.com/profile/16067943343008229001> (2018) Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Logro de metas: Montagud Rubio (2021): De acuerdo con James W. Fryer y Andrew J. Elliot las metas de logro reflejan el deseo de desarrollar, conseguir y demostrar la competencia evaluada de acuerdo con unos criterios que bien pueden ser absolutos, como lo es el desempeño de la tarea en sí misma; intrapersonales, como sería el máximo potencial individual para esa tarea, es decir, “ponerse a prueba”; o normativos, como puede ser la actuación y aprobación de los demás.

Evaluación: <https://www.worki360.com/Home/Index> (2019) El proceso de Evaluación y medición del Desempeño Laboral Es un sistema que requiere ejecución permanente, recurrente y de forma cíclica en el tiempo el cual tiene como finalidad principal medir el desempeño de cada integrante de la organización en las competencias y objetivos propios de su puesto de trabajo.

Gestión por procesos: Alarcón (2018) La gestión por procesos es un modelo que rompe el esquema de trabajar por actividades centralizadas en funciones, para dar paso a los procesos interconectados en busca de la excelencia orientada al cliente (Núñez et al., 2004). Así mismo, la gestión resulta ser un proceso eficaz para alcanzar mejores resultados en la administración pública.

Control de procesos: <https://www.uic.mx/> Hernández 2020: El control en el proceso administrativo es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias. Permite que las actividades y procesos en las empresas se efectúen

de la mejor manera y se puedan solventar los problemas que surjan, así como obtener aprendizajes a partir de la realización de estos procesos para poder hacer mejoras a futuro.

Identificación laboral: <https://www.gestiopolis.com/> (2021) Los empleados identificados con la empresa quieren relacionarse con el proceso, para ellos el trabajo no es una obligación sino un aporte, una manera de contribuir con el éxito. Es muy común observar como las empresas hacen alarde de sus valores, misión y visión, exponiéndolas a sus clientes con la finalidad de expresar la orientación y la base moral que poseen.

Inclusión laboral: <https://www.researchgate.net/> (Vásquez 2018) A nivel empresarial, la inclusión laboral enriquece de manera transversal a la organización impulsando la creatividad y por ende a la innovación, además de traer un alcalde conocimiento, generar lazos de integración y promover una fuerza de aprendizaje diversa (Lambert, 2016). A nivel social, promueve la paz y la sostenibilidad a través de la creación de trabajos bien remunerados, que dan oportunidades a sectores en vulnerabilidad, promoviendo estabilidad social y desarrollo económico. De acuerdo a Aganzo, Gavela, Nuño y Sánchez (2009), el empleo se presenta como una forma de generar cohesión social, ya que es la principal vía de acceso a recursos, a procesos de socialización y desarrollo personal, lo cual repercute directamente en el desarrollo de un país.

Participación laboral: <https://www.infocapitalhumano.pe/> (2018) Lo primero que hay que señalar es que la participación guarda una estrecha relación con las oportunidades profesionales, colectivas y técnicas que el entorno ofrece. Las personas deciden participar en un proyecto común cuando a) Disponen de los medios personales necesarios, por ejemplo, confianza hacia la organización y mandos, suficiente conocimiento; b) Observan las ventajas que hay en hacerlo, por ejemplo, un mayor reconocimiento, ventajas económicas; c) Las estructuras técnicas se adaptan a ello, en el sentido de que flexibilizan el funcionamiento del proyecto y d) La organización lo permite.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

La estructura organizacional sí influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

La responsabilidad organizacional sí influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

La identidad organizacional sí influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

3.2. Variables de estudio

Para la presente investigación se va a trabajar con dos variables: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

3.2.1. Definición conceptual

Variable Independiente: Clima organizacional

Según Pastor (2018 pg. 18) cita a (Chiavenato, 2011, pág. 74), expresando que el ambiente influye sobre la motivación de los integrantes y lo define como la cualidad del ambiente de la organización los cuales perciben la influencia en su conducta. El impacto se manifiesta en la percepción de las personas que tienen sobre su ambiente laboral. Indica además que el clima organizacional no sólo es concepto o fenómeno del cual los conocimientos nos ayudarán a entender de la mejor manera el funcionamiento de las organizaciones, sino la intervención que

permite la mejora de los resultados en el desempeño y productividad de los trabajadores.

La referencia de Pastor, en base a que el ambiente influye en la motivación y que los integrantes de una organización perciben esta influencia en su conducta, implica que son varios los agentes alrededor que determinan una predisposición al mejor ambiente de trabajo, trasladado al clima organizacional de una empresa. Otro aspecto a considerar es la percepción de las personas en torno al ambiente laboral en el cual se desempeñan, ya que esto no debe quedar en teoría sino en intervenciones o acciones que generen un ambiente adecuado en los integrantes de una organización.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Según **Pastor (2018 pg. 21)** cita a Palmar R., Valero U., y Jhoan M., 2014, pág. 166, quien define al desempeño laboral como el desenvolvimiento dentro de una organización de cada uno de sus integrantes que cumple con su jornada laboral, la misma que debe estar ajustada a las exigencias y requerimientos de la empresa, lo cual se debe representar en eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de las tareas o funciones asignadas con la finalidad de alcanzar los objetivos, lo cual conllevará al éxito de la organización.

El cumplimiento de funciones de cada uno de los trabajadores de una empresa o integrantes de una organización, conlleva a la eficiencia, eficacia y la efectividad en las labores que son encomendadas a sus integrantes, esto se transforma en desempeño laboral que por supuesto la empresa siempre esperará sea el mejor.

3.2.2. Definición operacional

Variable Independiente: Clima Organizacional

La variable “Clima Organizacional” será analizada y evaluada a partir de sus dimensiones y se medirá a través de un cuestionario que contendrá 10 ítems, donde se tendrá en cuenta los indicadores de cada dimensión para la realización del mismo.

La variable independiente tiene 3 dimensiones: **estructura, responsabilidad e identidad**; por su lado la estructura la hemos disgregado en 3 indicadores: división del trabajo, control de desempeño laboral, delegación de autoridad y responsabilidad; por su parte la dimensión responsabilidad la distribuimos en 3 indicadores: condiciones laborales, desarrollo y participación de los empleados, inversión de recursos económicos, humanos y materiales y la tercera dimensión está dividida en 3 indicadores: cultura organizacional, imagen corporativa y solidez organizacional.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

La variable “Desempeño Laboral” será analizada y evaluada a partir de sus dimensiones y se medirá a través de un cuestionario que contendrá 10 ítems, donde se tendrá en cuenta los indicadores de cada dimensión para la realización del mismo.

La variable dependiente tiene 3 dimensiones: **logro de objetivos, cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos y apego a la cultura**; asimismo el logro de objetivos está dividido en 3 indicadores: constancia, normas de convivencia laboral y metas; por su parte el cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos tiene 3 indicadores: evaluación, seguimiento y control y la dimensión apego a la cultura se ha dividido en 3 indicadores: identificación, inclusión y participación.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERADORES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LA MEDICIÓN
	V · C L I M A O R G A N I Z A C I O N A L	Guzmán (2018) en su tesis: "el clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional de contexto global", señala a la estructura, la responsabilidad y la identidad como algunas de las dimensiones del clima organizacional.	La variable "Clima Organizacional" será analizada y evaluada a partir de las dimensiones y se medirá a través de un cuestionario que contendrá 9 ítems o preguntas, donde se tendrá en cuenta los indicadores de cada dimensión para la realización del mismo.	Estructura	División del trabajo	1
Control de desempeño laboral	2					
Delegación de autoridad y responsabilidad	3					
Responsabilidad	Condiciones laborales			4		
	Desarrollo y participación de los empleados			5		
	Inversión de recursos económicos, humanos y materiales			6		
Identidad	Cultura organizacional			7		
	Imagen corporativa			8		
	Solidez organizacional			9		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERADORES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LA MEDICIÓN
	V 2 . D E S E M P E Ñ O L A B O R A L	Medina(2020) en su publicación: 4 dimensiones para evaluar el desempeño individual, señala: a) logro de objetivos, b) cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos, c) competencias, d) apego a la cultura, basado en su premisa: "Dime como me mides y te diré como me comporto"	La variable "Desempeño Laboral" será analizada y evaluada a partir de las dimensiones y se medirá a través de un cuestionario que contendrá 12 items o preguntas, donde se tendrá en cuenta los indicadores de cada dimensión para la realización del mismo.	Logro de objetivos	Constancia	1
Normas de convivencia laboral					2	
Metas					3	
Cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos				Evaluación	4	
				Seguimiento	5	
				Control	6	
Apego a la cultura				Identificación	7	
				Inclusión	8	
				Participación	9	

3.3. Tipo y nivel de la investigación.

3.3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación reúne las condiciones metodológicas de una investigación Aplicada, porque el eje de la mejora continua existe; se utilizaron conocimientos de las Ciencias Administrativas para aplicarlas en el Proceso de la Gestión de evaluación de apreciación y experiencias del público en un negocio competitivo.

Según Álvarez (2020 pag. 3) Los tipos de investigación se escogen en función a los objetivos que uno se traza, así como de los recursos con los que se cuenta y además de acuerdo a la problemática que vamos a tratar. Según la orientación: la Investigación básica está relacionada cuando se quiere conseguir un nuevo conocimiento no explorado o estudiado anteriormente, solo con la finalidad de incrementar el conocimiento de una realidad concreta. La Investigación aplicada es cuando se orienta a conseguir nuevos conocimientos que nos permita soluciones de problemas prácticos.

3.3.2. Nivel descriptivo y correlacional

El presente trabajo es de nivel descriptivo, ya que se analizará las características y comportamiento de personal y procesos con la finalidad de medir o recabar información, es decir no se manipularán las variables y es correlacional, ya que tenemos dos variables, de la cuales se mide cada una de ellas, las cuales serán luego cuantificadas, medidas y analizadas para determinar la relación existente.

Hernández (2018, pag. 92) Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, es decir, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Por ejemplo, un psicólogo clínico que tiene como fin describir la personalidad de un individuo, tendrá que limitarse a

medir sus dimensiones (hipocondría, depresión, histeria, masculinidad-feminidad, introversión social, etc.), para posteriormente describirla. No le interesará analizar si mayor depresión se relaciona con mayor introversión social; en cambio, si pretendiera establecer relaciones entre dimensiones o asociar la personalidad con la agresividad del individuo, su estudio sería básicamente correlacional y no descriptivo.

Hernández (2018 pag. 93) Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación como las siguientes: ¿aumenta la autoestima de los pacientes conforme reciben una psicoterapia gestáltica? ¿A mayor variedad y autonomía en el trabajo corresponde mayor motivación intrínseca respecto de las tareas laborales? ¿Hay diferencias entre el rendimiento que otorgan las acciones de empresas de alta tecnología computacional y el rendimiento de las acciones de empresas pertenecientes a otros giros con menor grado tecnológico en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires? ¿Los campesinos que adoptan más rápidamente una innovación son más cosmopolitas que los campesinos que las adoptan después? ¿La lejanía física entre las parejas de novios tiene una influencia negativa en la satisfacción en la relación? (Todas en un contexto específico). Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. Por ejemplo, un investigador que desee analizar la asociación entre la motivación laboral y la Productividad individual, digamos, en varias empresas industriales con más de mil trabajadores de la ciudad de Santa Fe de Bogotá, Colombia, mediría la motivación y la productividad de cada persona y después analizaría si los trabajadores con mayor motivación son o no los más productivos. Es importante recalcar que la mayoría de las veces, las mediciones de las variables que se van a correlacionar provienen de los mismos casos o participantes, pues no es lo común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizadas en personas distintas. Así,

para establecer la relación entre la motivación y la productividad, no sería válido correlacionar mediciones de la motivación en trabajadores colombianos con mediciones sobre la productividad de los trabajadores peruanos.

Enfoque cuantitativo

Utilizaremos el enfoque cuantitativo en nuestra investigación, basados en que haremos recolección de datos, ello determina el enfoque que daremos; estos datos luego serán analizados y se probarán las hipótesis planteadas. Para la medición numérica y el conteo se recurrirá a la estadística.

Es decir, hay todo un proceso que debemos seguir, iniciando por el planteamiento del problema, las bases teóricas, las hipótesis, el análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

Hernández (2018, pág. 4-5) señala que el enfoque cuantitativo, está representado por un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio; señala además que las etapas no se pueden eludir o saltar. Todo parte de una idea que se va delimitando, se van buscando objetivos, se realizan preguntas, también se busca información, con un marco teórico. De las preguntas planteadas se establecen hipótesis y de logran determinar las variables de estudio, las cuales se deberán probar y medidas en un contexto y se analizan las mediciones que se han hecho a través de datos estadísticos, obteniendo luego las conclusiones en relación a las hipótesis.

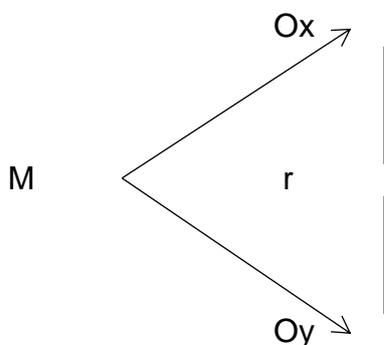
3.4. Diseño de la investigación

Diseño no experimental

Hernández et al. (2018 pag. 152) dice que podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, son estudios en los que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.

Decimos que el diseño de la investigación es No Experimental, porque las variables no serán manipuladas y se observarán los fenómenos en su contexto natural.

El diagrama de la presente investigación es:



Donde:

M : trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C.

Ox: Observación de la variable: Clima Organizacional

Oy: Observación de la variable: Desempeño Laboral

r : Relación entre las observaciones de las variables

Corte transversal

Según **Sampieri (2018, pag. 155)** manifiesta que los diseños transeccionales o transversales descriptivos tienen como finalidad determinar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en describir en una o diversas variables y proporcionar la descripción de un grupo de personas, otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc. Son, entonces estudios descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores). Por ejemplo: ubicar a un grupo de personas en las variables género, edad, estado civil o marital y nivel educativo.

Debido a que se realizará nuestro estudio en un tiempo determinado único, el diseño será transversal o transeccional, la correlación se basa en la utilización

de dos variables, una independiente: el clima organizacional y una dependiente: el desempeño laboral.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Hernández et al. (2014) “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Arias (2006, p. 81) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

La población objetivo para el presente estudio la conforman 22 trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C.

3.5.2. Muestra

(Hernández 2008, p. 562) La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.

Por haber en la empresa Casinos del Norte S.A.C. un total de 22 trabajadores en la actualidad, de los cuales uno es el tesista y el otro el técnico de la sala que pertenece a otra empresa, se toma a un total de 20 trabajadores para realizar la encuesta.

3.5.3. Muestreo

No Probabilístico, intencional

Hernández (2018 pag. 189) define que las muestras no probabilísticas son llamadas también muestras dirigidas, es un procedimiento de selección basado en las características, es utilizado en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas. El muestreo no probabilístico selecciona individuos o casos típicos sin

que estos sean estadísticamente representativos de una población determinada. Desde el enfoque cuantitativo, la ventaja en una muestra no probabilística es su utilidad para determinados diseños de estudio que no requieren tanto una “representatividad” de elementos de una población, sino una controlada, así como cuidadosa elección de casos con algunas características especificadas ya en el planteamiento del problema.

Es una muestra no probabilística, debido a que es dirigida, puesto que evaluaremos 20 de los 22 trabajadores y es intencional puesto que se dirige a un público objetivo de la encuesta, puesto que los dos que no serán considerados son: el tesista suscriptor, por no poder ser juez y parte y el técnico de la empresa, que pertenece a otra razón social, pero cumple labores en el interior.

Criterios de selección:

- Criterios de Inclusión
Ambos géneros, mayores de edad.
- Criterios de exclusión
Ninguno

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Según Hernández (2018, pag. 397) Para el enfoque cualitativo, como para el cuantitativo, la recolección de datos es fundamental, pero debemos tener en cuenta que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico; se busca un estudio cualitativo para obtener datos, los cuales luego se convertirán en información de personas, seres vivos, comunidades u otros. Cuando se trata de seres humanos, los datos que interesan son percepciones, creencias, emociones, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, que pueden ser de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.

A diferencia del enfoque cuantitativo que busca análisis estadísticos, el enfoque cualitativo busca adquirir conocimientos, datos o información de personas u otros, relacionados con percepciones, experiencias etc., de manera individual o colectiva, para lo cual es necesario definir la técnica para obtener la recolección de datos. La finalidad es analizarlos y luego de comprenderlos buscar respuestas a las interrogantes iniciales de la investigación, adquiriendo un conocimiento sobre el particular.

Encuesta

(Medline Express, 2020) La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica.

Para la presente investigación se aplicará un cuestionario de elaboración propia a la población objetivo, desarrollado en base a las dimensiones e indicadores de cada variable: clima organizacional y desempeño laboral.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

El cuestionario

Elaborado por el autor de esta Tesis estará diseñado con la finalidad de obtener las mediciones que van a permitir correlacionar nuestras variables, y así determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C.

El instrumento va a medir, en el caso de la primera variable: clima organizacional, tres dimensiones que son: estructura organizacional, responsabilidad e identidad organizacional y, en el caso de la segunda variable: desempeño laboral, tres dimensiones que son: logro de objetivos, cumplimiento de procesos, normas y procedimientos y apego a la cultura.

3.6.3. Validez del instrumento

Revista Cubana de Medicina Militar (López 2019) La validación de instrumentos, es considerada, por el alcance de su rigor científico, un tipo de

estudio con sus características y procedimientos. Este trabajo tiene como finalidad proponer una metodología para la validación de un instrumento científico. Se utilizaron métodos teóricos como el histórico lógico y el analítico sintético, y desde la empírea, al análisis de documentos, los cuales permitieron arribar a la metodología propuesta. Los resultados fundamentales están asociados con una estructura secuencial, de estricto cumplimiento para asegurar que el instrumento esté validado y así obtener resultados avalados desde la ciencia.

La validez del instrumento se determinará mediante Juicio de Expertos.

Especialista	Validador	Nivel de Aplicación
Dra. Teresa Giovanna Chirinos Gastelú	Metodóloga	Aplicable
Dr. Víctor Hugo Duran Herrera	Temático	Aplicable

Fuente: Propia

3.6.4. Confiabilidad del instrumento

En este punto se considera la confiabilidad del instrumento, con la realización del programa estadístico SPSS mediante el método Alfa de Cronbach, para obtener el puntaje indicado para la aplicación del instrumento a toda la población, los resultados fueron positivo como se detalla a continuación:

Estadísticas de fiabilidad de la variable Clima Organización	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	10

Estadísticas de fiabilidad de la variable Desempeño Laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	10

3.7. Métodos de análisis de datos

La recolección de datos de la investigación se realizará de la siguiente manera:

- a. Se selecciona personas mayores de edad entre hombres y mujeres, trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C.
- b. La información recogida será ingresada a una Hoja de Cálculo Excel para determinar los gráficos estadísticos.

Se hará uso de la estadística descriptiva donde los datos serán tabulados y clasificados mediante tablas y gráficos de acuerdo a las variables de estudio. A continuación, se procederá al análisis respectivo con las medidas de tendencia central.

La hipótesis nula se refiere a la afirmación contraria a la que llegaremos y pretenderemos rechazar. El criterio para tomar como válida o descartar será a través del resultado de las encuestas a realizar.

3.8. Aspectos éticos

Salazar, Icaza y Alejo (2018) definen la importancia de la ética en la investigación científica, de acuerdo a los estudios y autores consultados, viene a ser un tema muy discutido, con consideraciones diferentes, que depende del ambiente cultural de cada sociedad, es decir, del país y sus habitantes, que los comportamientos éticos vienen formados en hogar y que, con el aprendizaje de valores y profesionalización, estos valores se elevan. La investigación ética es muy importante para los científicos ya que realza su estudio al no ser considerado como una externalidad negativa que afecta a la sociedad. La ética se debe mantener siempre presente en los investigadores y debe ser respetada mediante los estilos normativos de citación y referenciación.

Las referencias y citas son importantes, para poder diferenciar éticamente los artículos de otras personas o profesionales que nos servirán como guía y las opiniones propias de las personas o profesionales que investigamos. Otro aspecto importante es la conclusión de los autores mencionados que la ética nace en el hogar y se fortalece con la experiencia laboral, algo muy cierto, pero muchos aún creen que es al revés –craso error a opinión del tesista-.

Protección de las personas por coyuntura social: se procederá a realizar las encuestas de manera presencial utilizando mascarilla y protector facial, mostrando la hoja al entrevistado, quien marcará según la respuesta que responda.

Respeto a las personas. Exige que los trabajadores puedan participar en la investigación voluntariamente y con la información adecuada.

Derechos de propiedad: se cuidará que la información recopilada no sea utilizada por otras personas que no sea el autor de la Tesis.

IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	90,0
	A veces	1	5,0	5,0	95,0
	Nunca	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

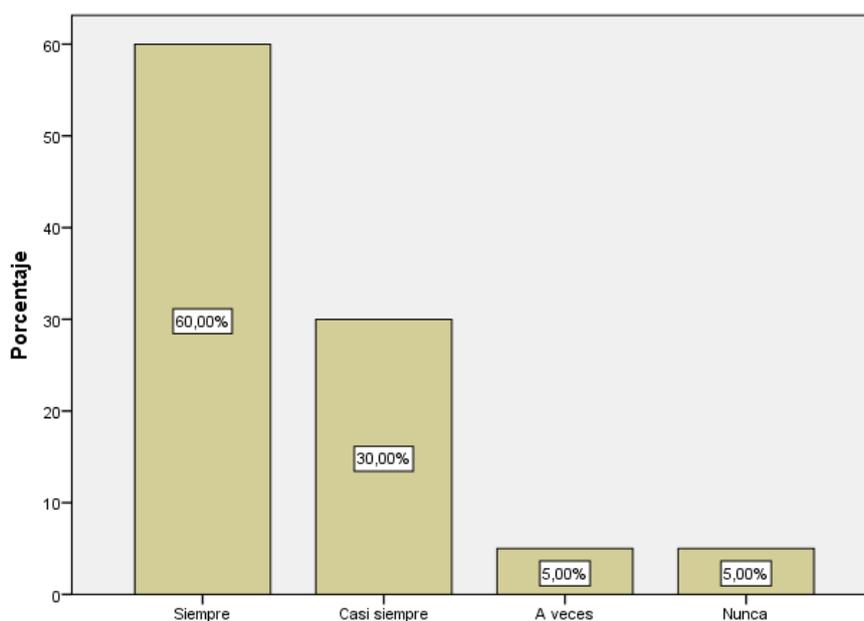


Figura 1: Clima Organizacional

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede observar que en la Variable Clima Organizacional se obtuvo el consolidado general en la que se tiene el siguiente resultado: Siempre 60%, Casi siempre 30%, A veces 5% y Nunca 5%.

Tabla 2:

Estructura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	70,0	70,0	70,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

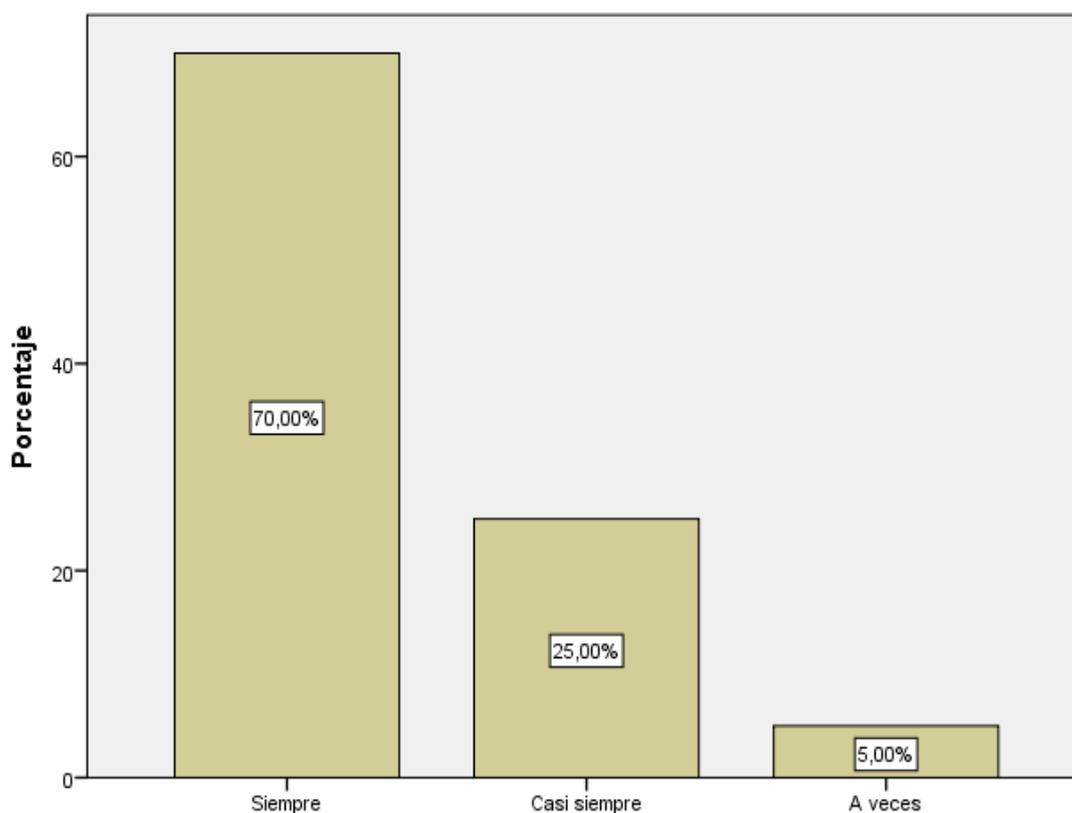


Figura 2: Estructura Organizacional

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede observar que en la Dimensión Estructura Organizacional se obtuvo el consolidado general en la que se tiene el siguiente resultado: Siempre 70%, Casi siempre 25% y A veces 5%

Tabla 3:

¿Cree usted que el trabajo es dividido por áreas para el mejor desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

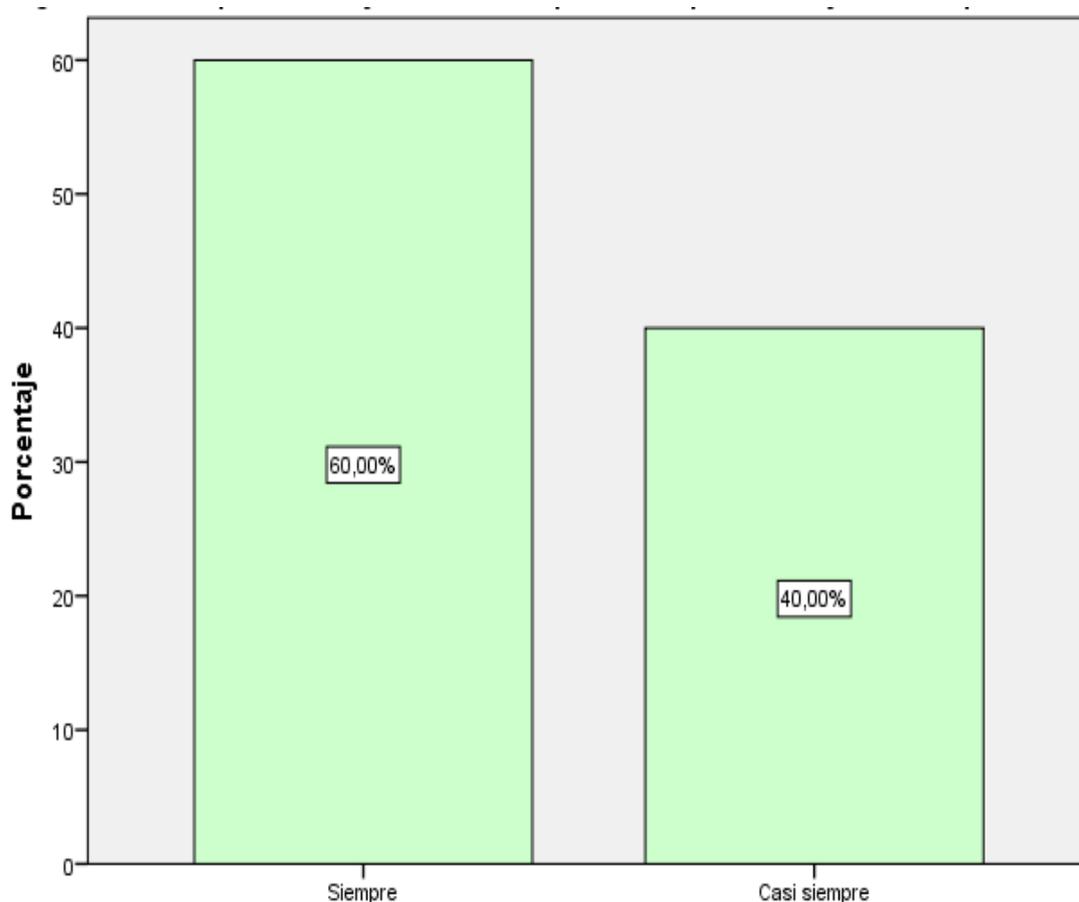


Figura 3: ¿Cree usted que el trabajo es dividido por áreas para el mejor desempeño?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: ¿Cree usted que el trabajo es dividido por áreas para el mejor desempeño?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 60% y Casi siempre 40%.

Tabla 4:

¿Cree usted que su desempeño laboral es controlado por sus jefes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	85,0	85,0	85,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

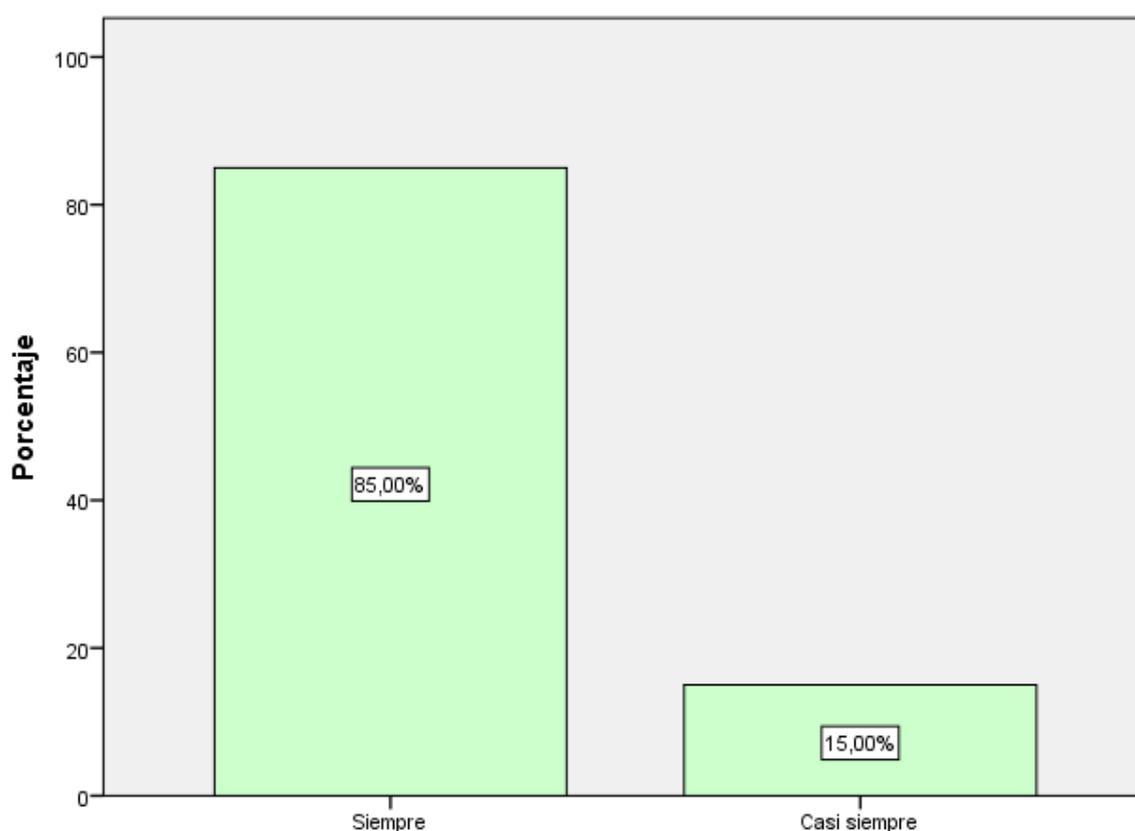


Figura 4: ¿Cree usted que su desempeño laboral es controlado por sus jefes?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: *¿Cree usted que su desempeño laboral es controlado por sus jefes?*, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 85% y Casi siempre 15%.

Tabla 5:

¿Cree usted que la empresa delega autoridad y responsabilidad a los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	70,0	70,0	70,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	90,0
	A veces	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: propia

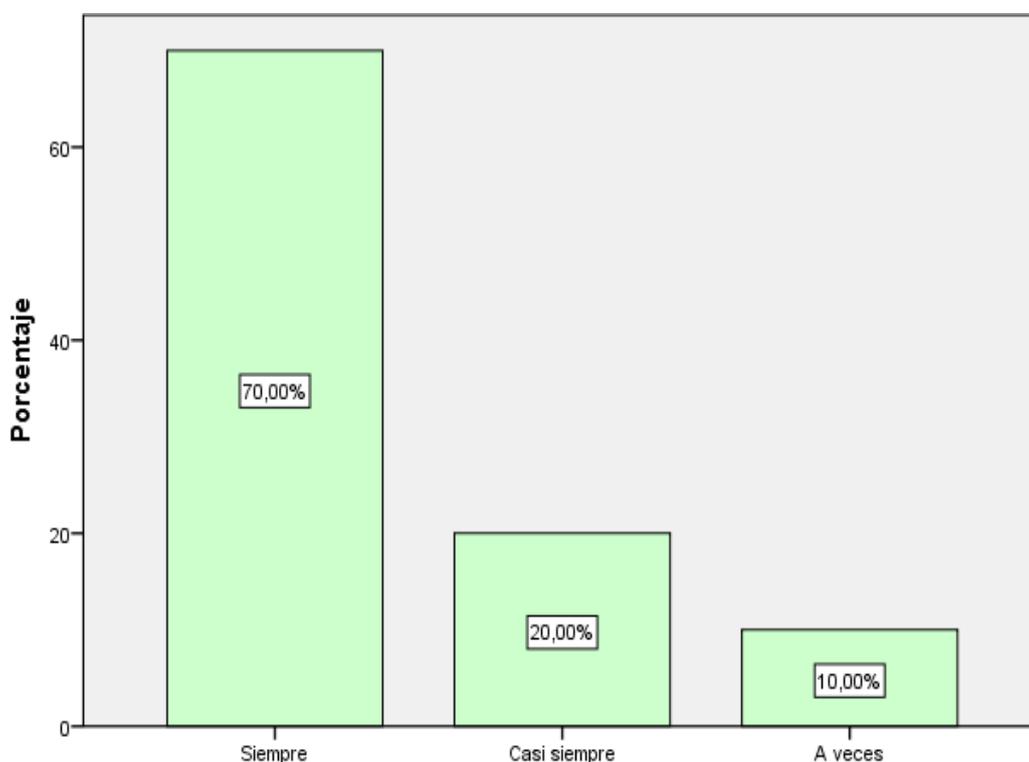


Figura 5: ¿Cree usted que la empresa delega autoridad y responsabilidad a los trabajadores?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: *¿Cree usted que la empresa delega autoridad y responsabilidad a los trabajadores?*, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 70%, Casi siempre 20% y A veces 10%.

Tabla 6:

Responsabilidad Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	80,0
	A veces	3	15,0	15,0	95,0
	Nunca	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

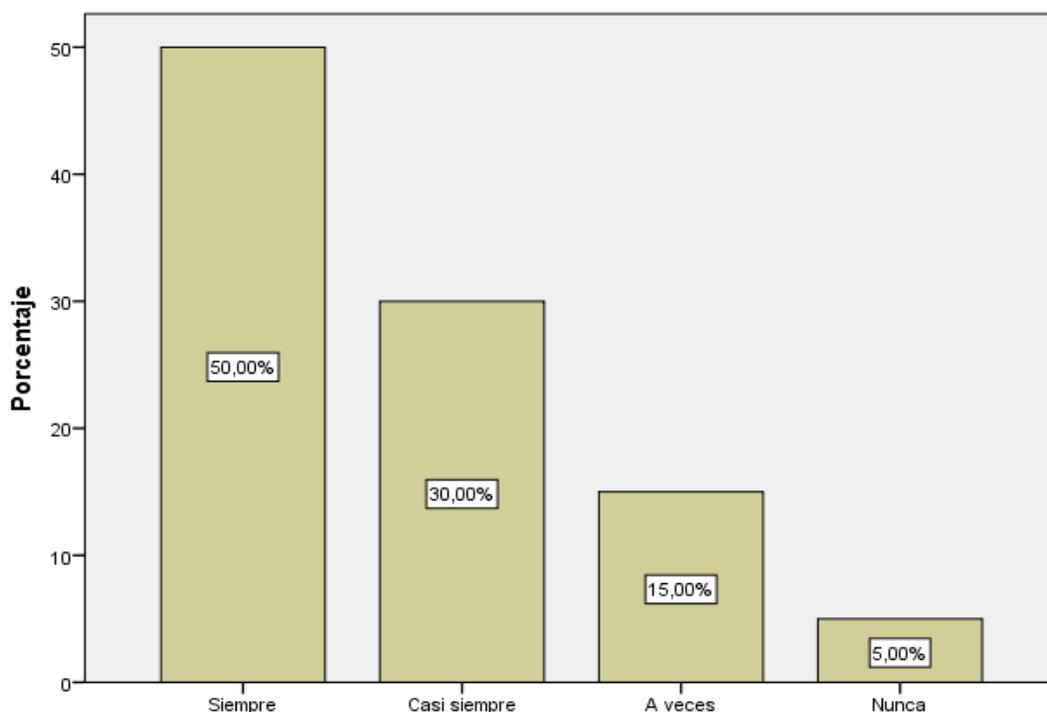


Figura 6: Responsabilidad Organizacional

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede observar que en la Dimensión Responsabilidad Organizacional se obtuvo el consolidado general en la que se tiene el siguiente resultado: Siempre 50%, Casi siempre 30%, A veces 15% y Nunca 5%.

Tabla 7:

¿Cree usted que las condiciones laborales son adecuadas para el desempeño de sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	45,0	45,0	45,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

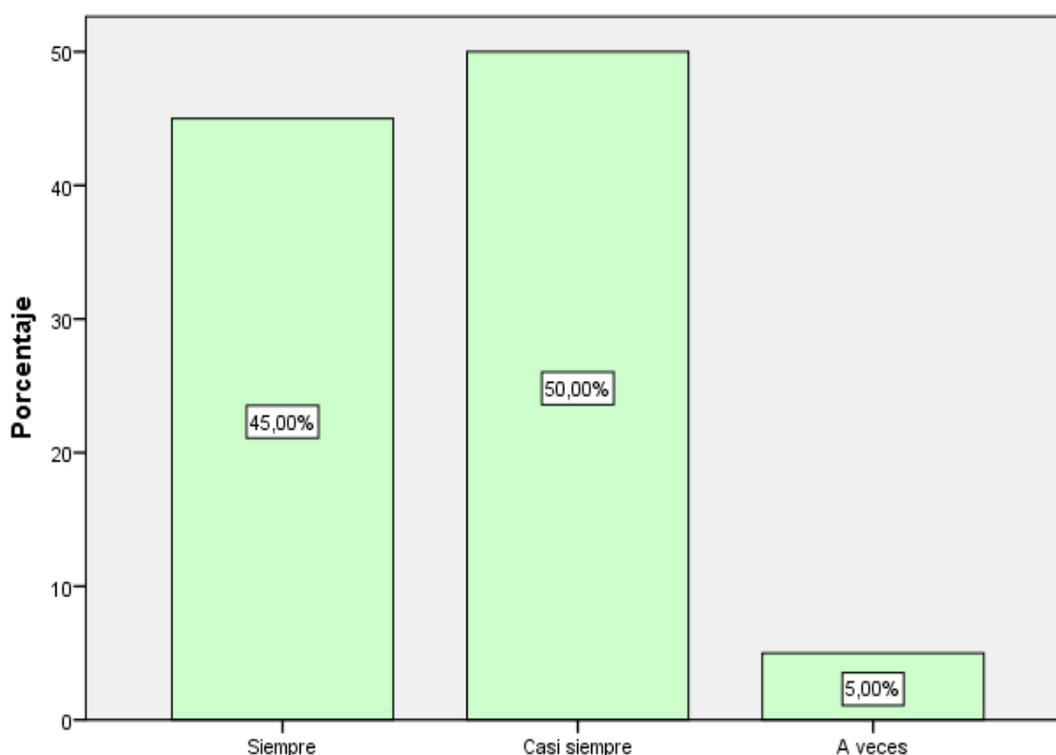


Figura 7: ¿Cree usted que las condiciones laborales son adecuadas para el desempeño de sus labores?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: ¿Cree usted que las condiciones laborales son adecuadas para el desempeño de sus labores?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 45%, Casi siempre 50% y A veces 5%.

Tabla 8:

¿Cree usted que la empresa interviene en el desarrollo de sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	80,0
	A veces	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

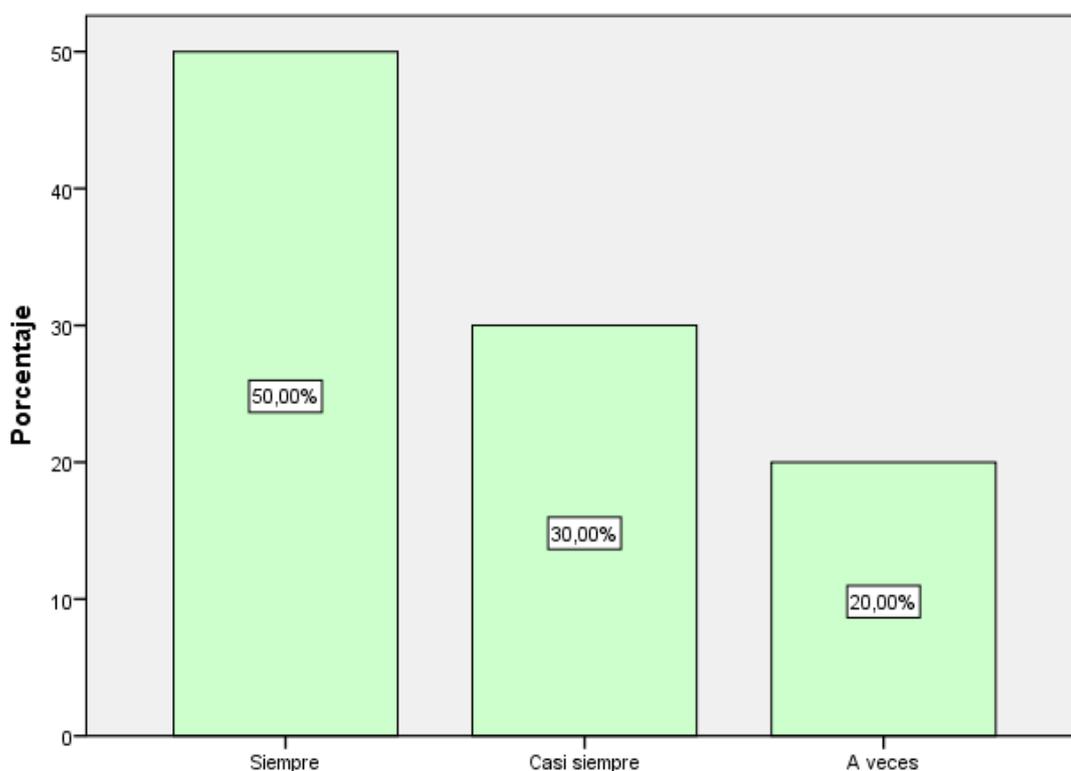


Figura 8: ¿Cree usted que la empresa interviene en el desarrollo de sus trabajadores?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: ¿Cree usted que la empresa interviene en el desarrollo de sus trabajadores?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 50%, Casi siempre 30% y A veces 20%.

Tabla 9:

¿Cree usted que la empresa permite la participación de sus trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	65,0	65,0	65,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

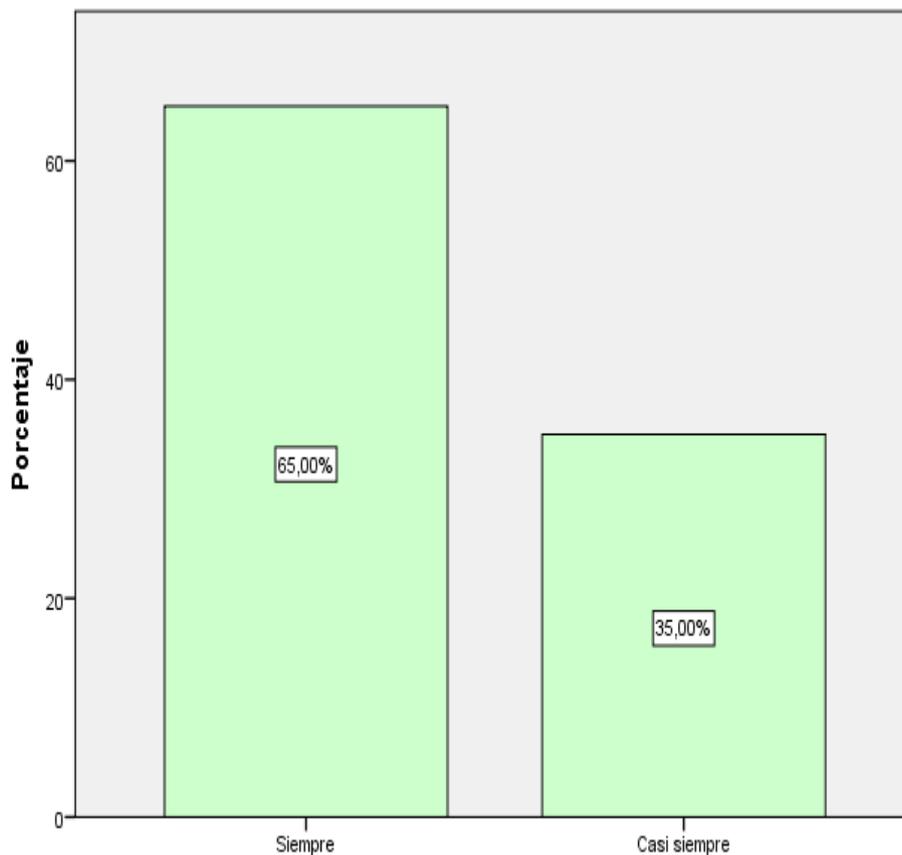


Figura 9: ¿Cree usted que la empresa permite la participación de sus trabajadores?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: ¿Cree usted que la empresa permite la participación de sus trabajadores?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 65% y Casi siempre 35%.

Tabla 10:

¿Cree usted que la empresa invierte en herramientas y recursos materiales, como humanos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	35,0	35,0	35,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	55,0
	A veces	8	40,0	40,0	95,0
	Nunca	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

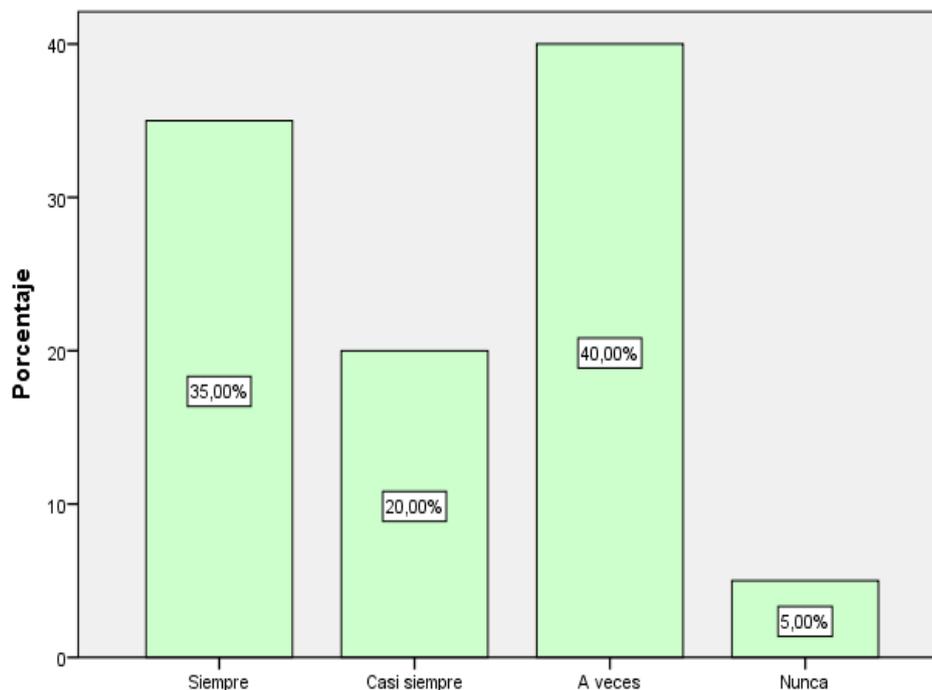


Figura 10: ¿Cree usted que la empresa invierte en herramientas y recursos materiales, como humanos?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: ¿Cree usted que la empresa permite la participación de sus trabajadores?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 35%, Casi siempre 20%, A veces 40% y Nunca 5%.

Tabla 11:

Identidad Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	70,0	70,0	70,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

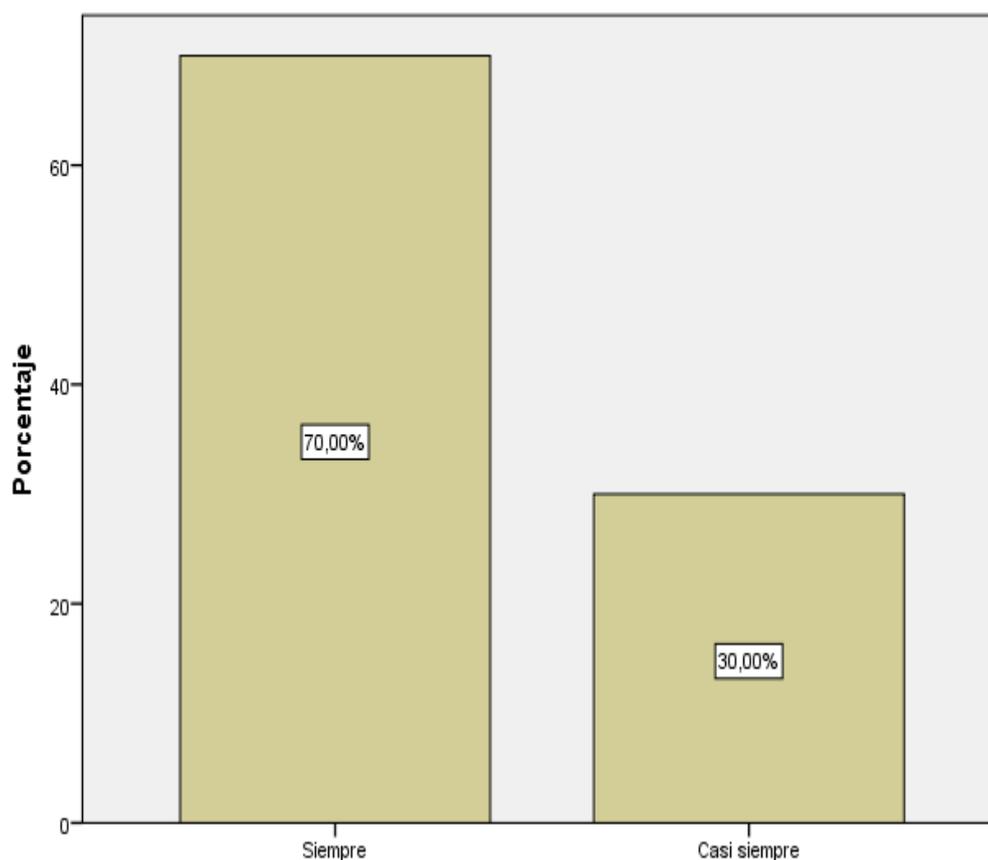


Figura 11: Identidad Organizacional

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede observar que en la Dimensión Identidad Organizacional se obtuvo el consolidado general en la que se tiene el siguiente resultado: Siempre 70% y Casi siempre 30%.

Tabla 12:

¿Cree usted que la cultura de organización de la empresa es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	55,0	55,0	55,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

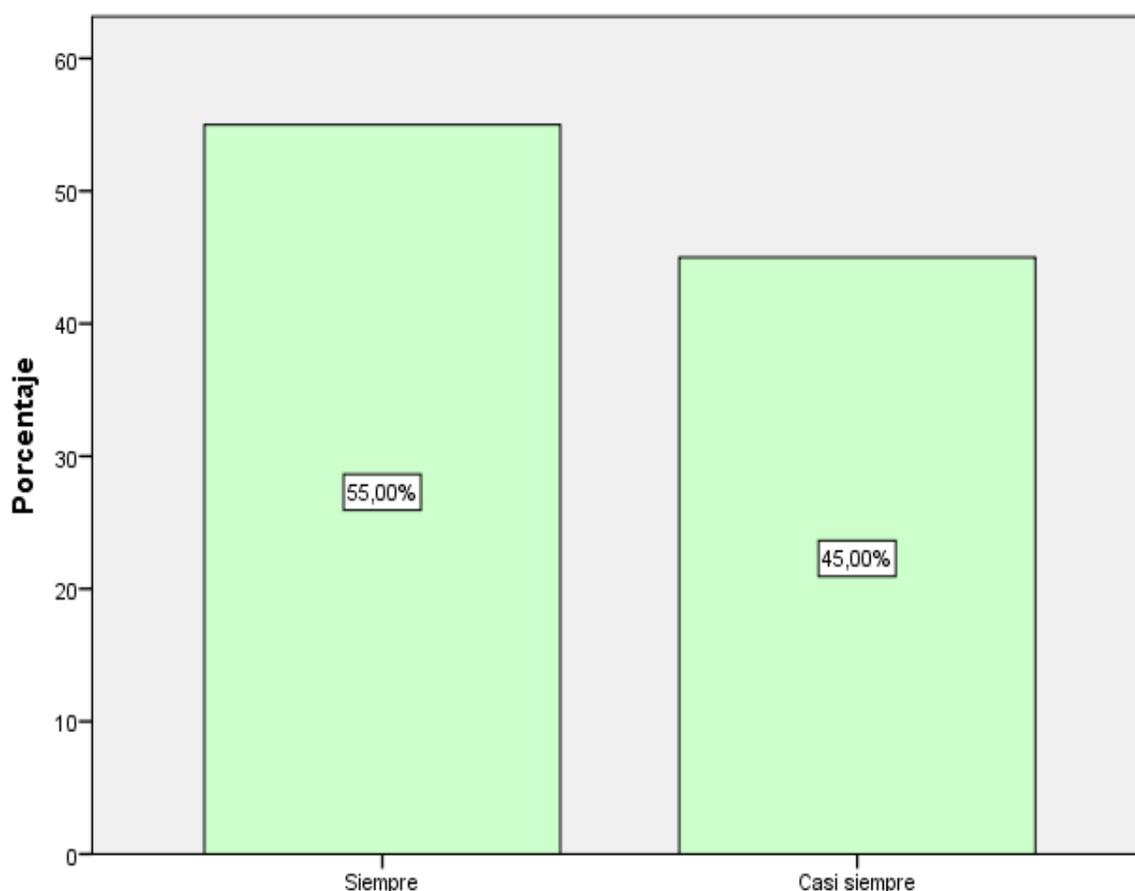


Figura 12: ¿Cree usted que la cultura de organización de la empresa es adecuada?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó *¿Cree usted que la cultura de organización de la empresa es adecuada?*, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 55% y Casi siempre 45%.

Tabla 13:

¿Cree usted que la imagen que proyecta la empresa es buena?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	85,0	85,0	85,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente; Propia

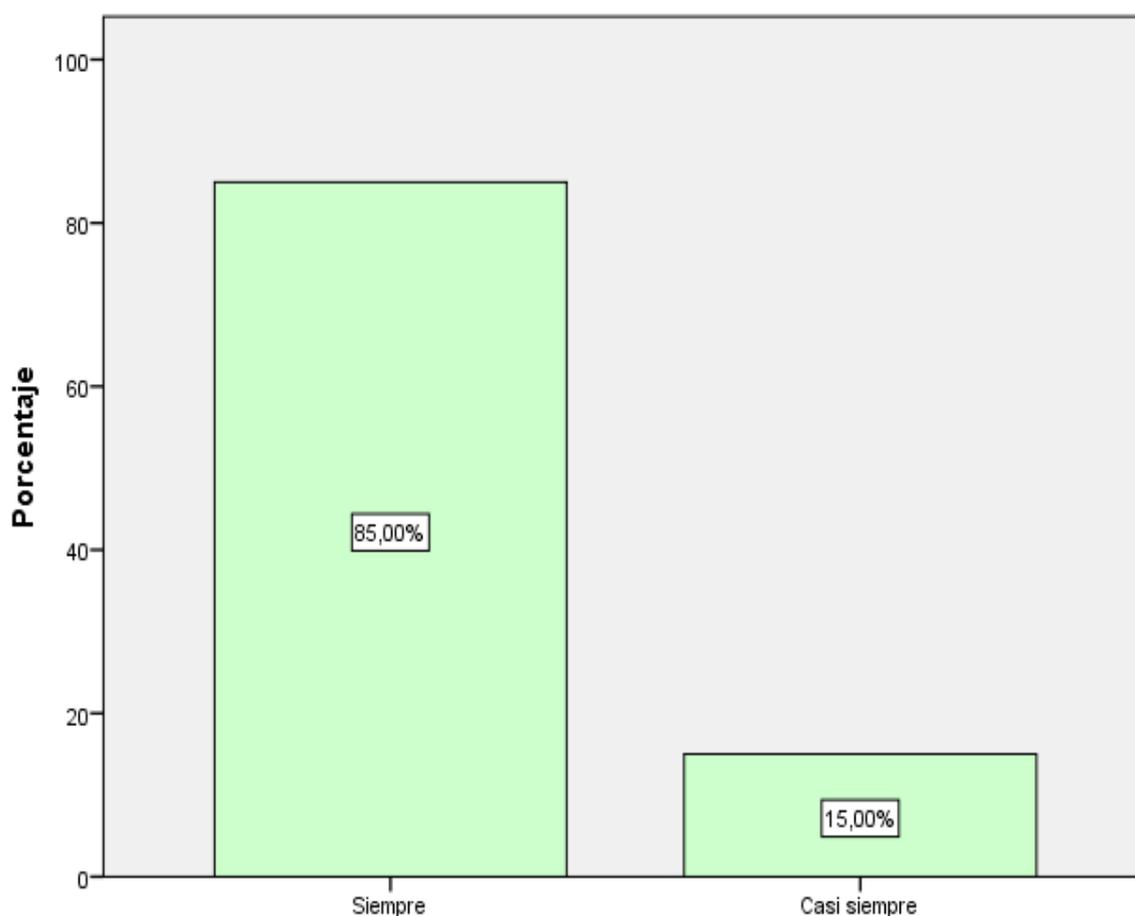


Figura 13: ¿Cree usted que la imagen que proyecta la empresa es buena?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó *¿Cree usted que la imagen que proyecta la empresa es buena?*, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 85% y Casi siempre 15%.

Tabla 14:

¿Cree usted que la empresa tiene solidez organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	75,0	75,0	75,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

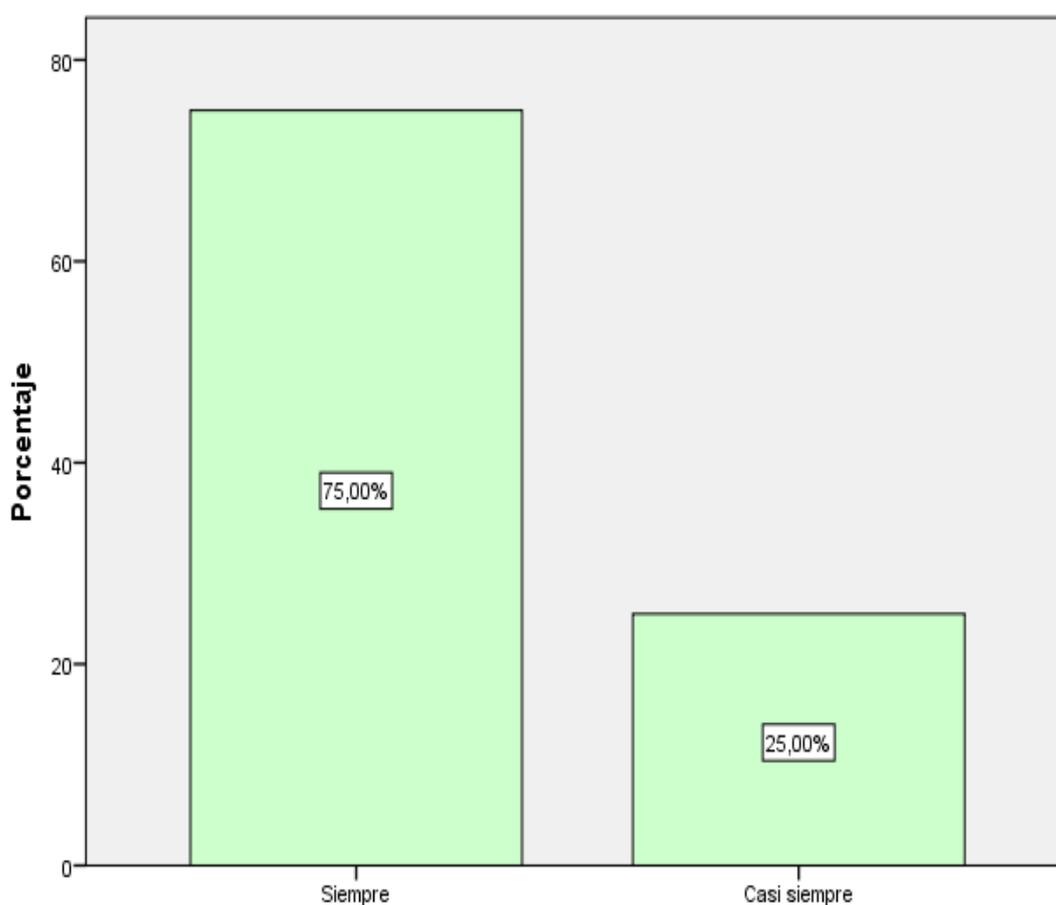


Figura 14: ¿Cree usted que la empresa tiene solidez organizacional?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó *¿Cree usted que la empresa tiene solidez organizacional?*, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 75% y Casi siempre 25%.

Tabla 15:

Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	55,0	55,0	55,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	80,0
	A veces	2	10,0	10,0	90,0
	Casi nunca	1	5,0	5,0	95,0
	Nunca	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

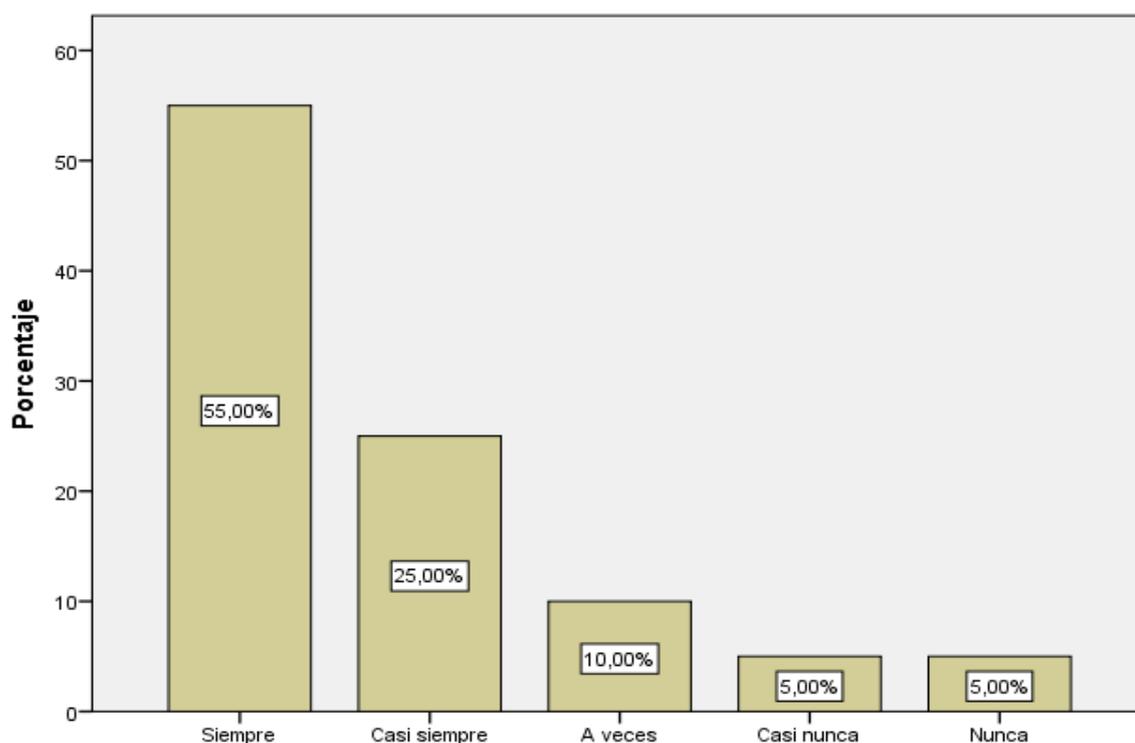


Figura 15: Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede observar que en la Variable Desempeño Laboral se obtuvo el consolidado general en la que se tiene el siguiente resultado: Siempre 55%, Casi siempre 25%, A veces 10%, Casi nunca 5% y Nunca 5%.

Tabla 16:

Logro de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	85,0
	A veces	2	10,0	10,0	95,0
	Casi nunca	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

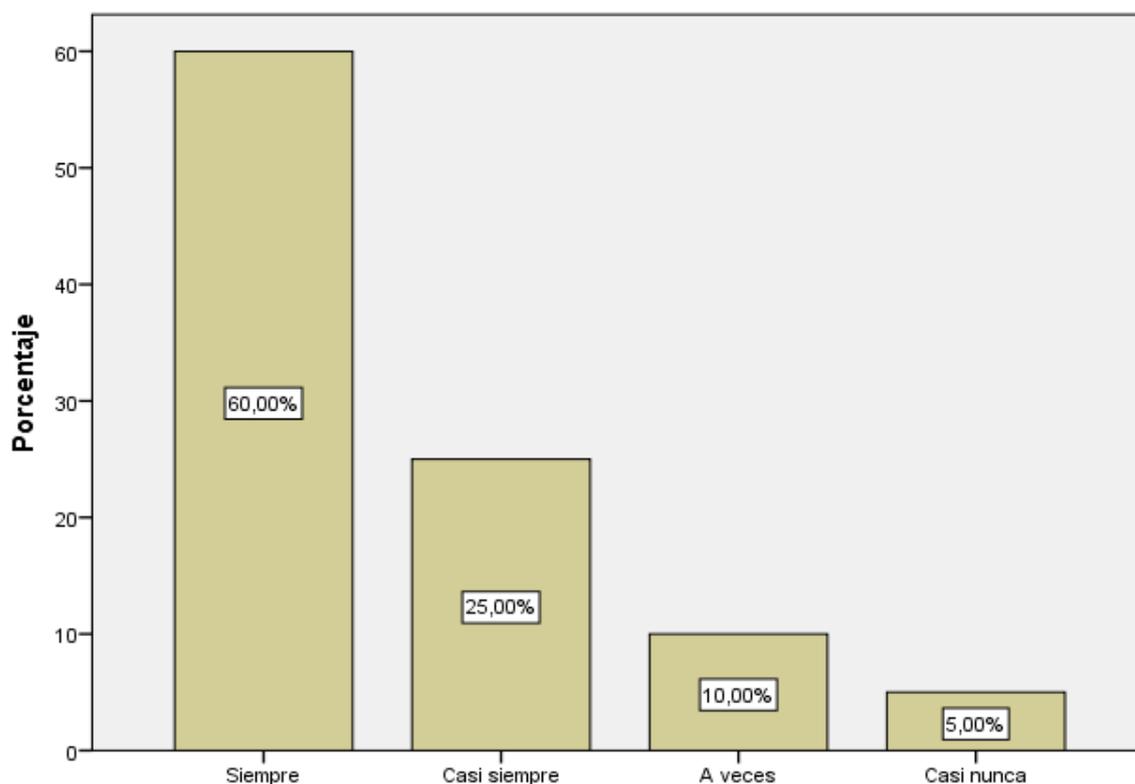


Figura 16: Logro de objetivos

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede observar que en la Dimensión Logro de objetivos se obtuvo el consolidado general en la que se tiene el siguiente resultado: Siempre 60%, Casi siempre 25%, A veces 10% y Casi nunca 5%.

Tabla 17:

¿Cree usted que hay constancia entre los objetivos de la empresa y mi desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	45,0	45,0	45,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	85,0
	A veces	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

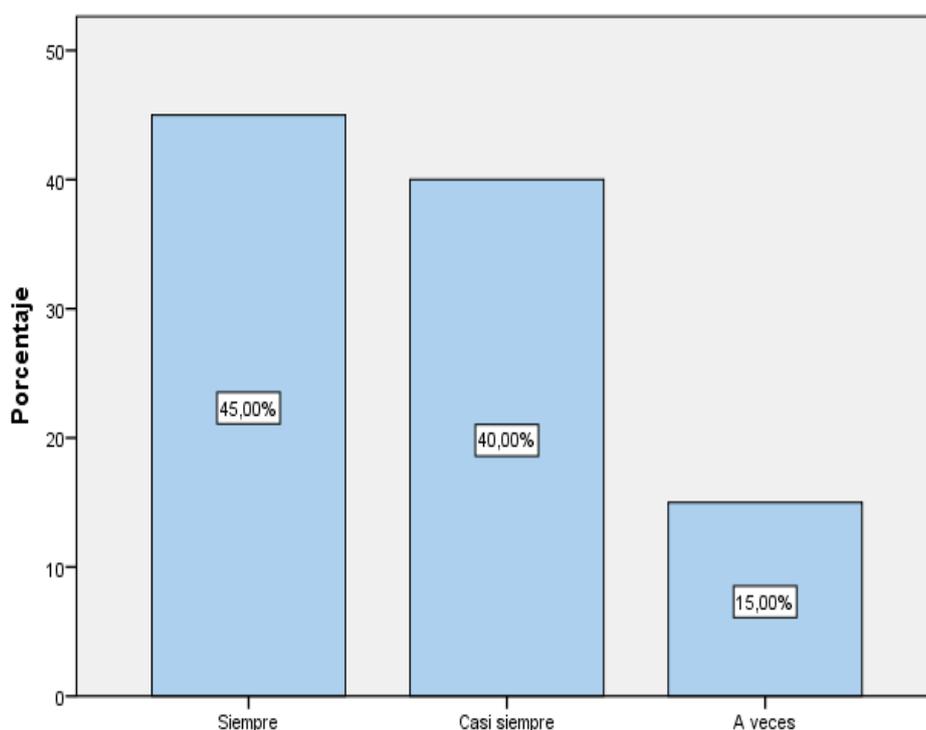


Figura 17: ¿Cree usted que hay constancia entre los objetivos de la empresa y mi desempeño?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó ¿Cree usted que hay constancia entre los objetivos de la empresa y mi desempeño?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 45%, Casi siempre 40% y A veces 15%.

Tabla 18:

¿Cree usted que las normas de convivencia entre los trabajadores son buenas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	85,0
	A veces	1	5,0	5,0	90,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

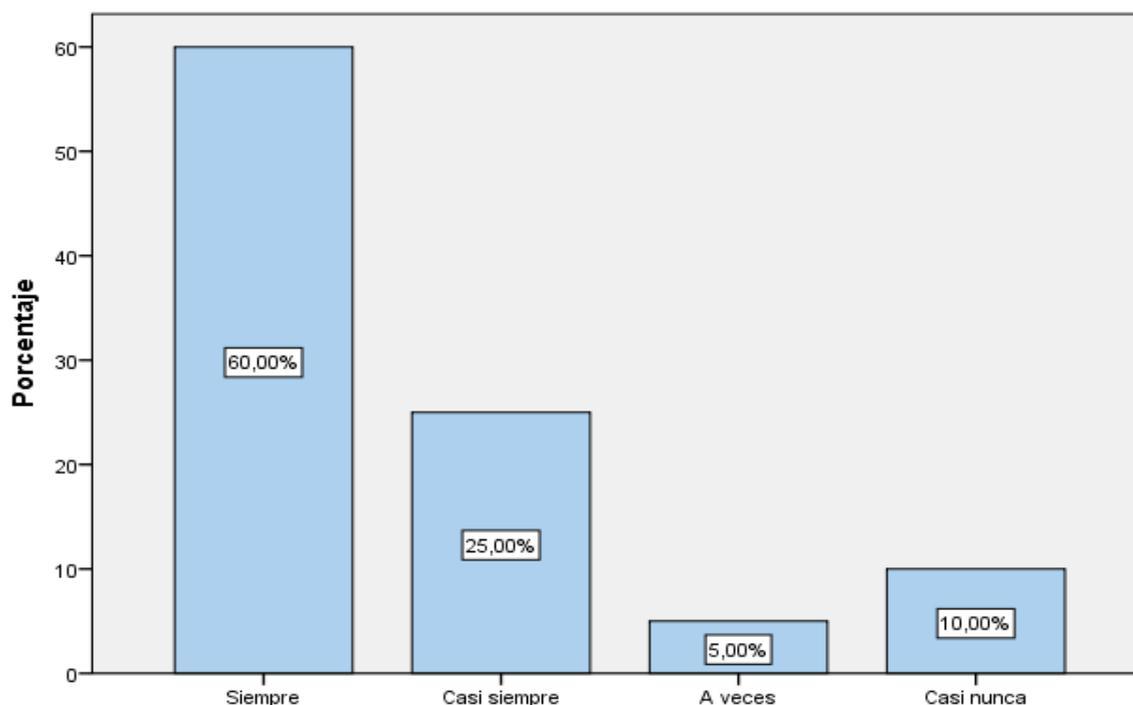


Figura 18: ¿Cree usted que las normas de convivencia entre los trabajadores son buenas?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó ¿Cree usted que las normas de convivencia entre los trabajadores son buenas?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 60%, Casi siempre 25%, A veces 5% y Casi nunca 10%.

Tabla 19:

¿Cree usted que son claras las metas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	80,0	80,0	80,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	90,0
	A veces	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

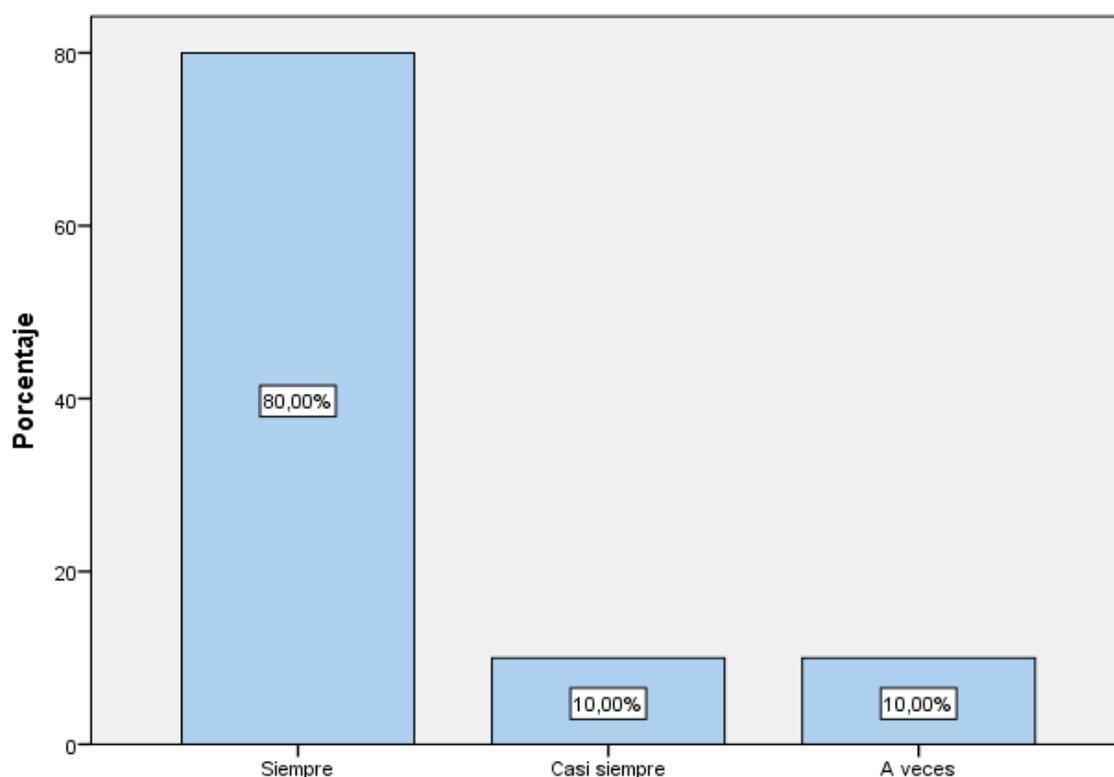


Figura 19: ¿Cree usted que son claras las metas de la empresa?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó *¿Cree usted que son claras las metas de la empresa?*, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 80%, Casi siempre 10% y A veces 5%.

Tabla 20:

Cumplimiento de proceso, políticas y procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	65,0	65,0	65,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

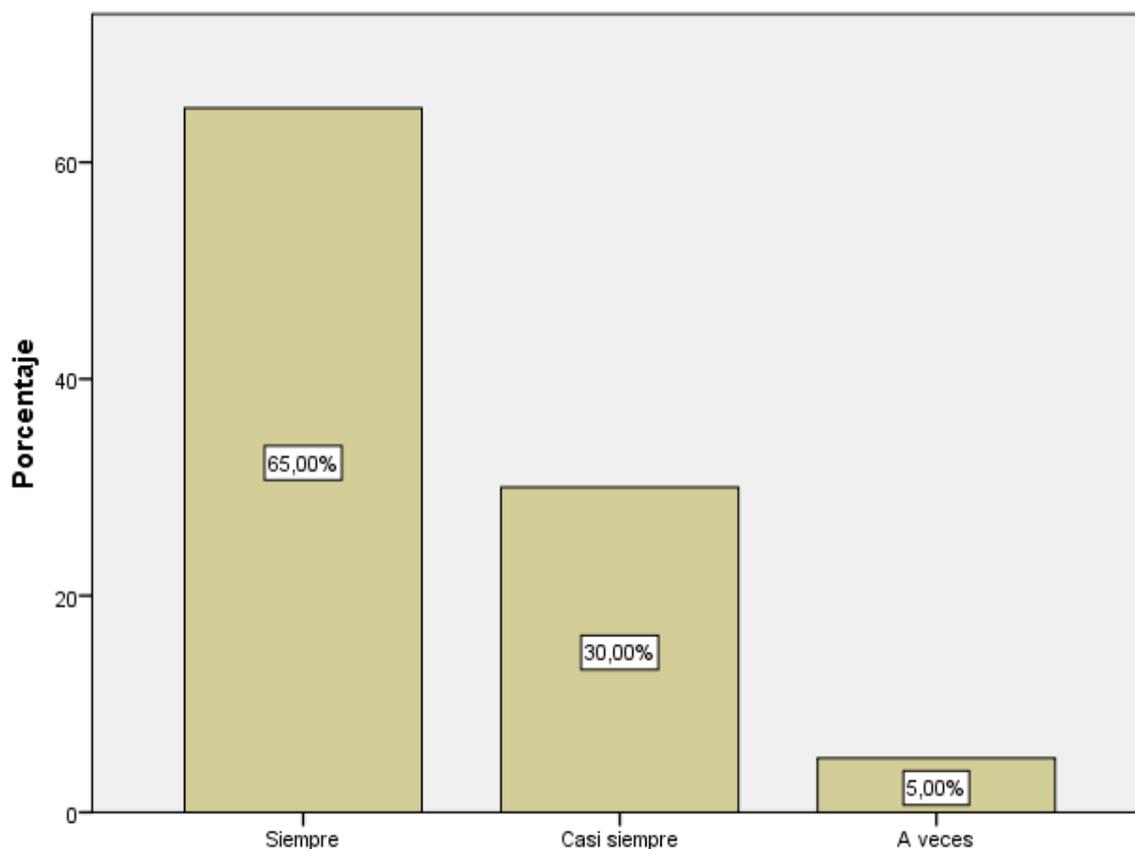


Figura 20: Cumplimiento de proceso, políticas y procedimientos

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede observar que en la Dimensión Cumplimiento de proceso, políticas y procedimientos se obtuvo el consolidado general en la que se tiene el siguiente resultado: Siempre 65%, Casi siempre 30% y A veces 5%.

Tabla 21:

¿Cree usted que es adecuado que se evalúe mi desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	85,0	85,0	85,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

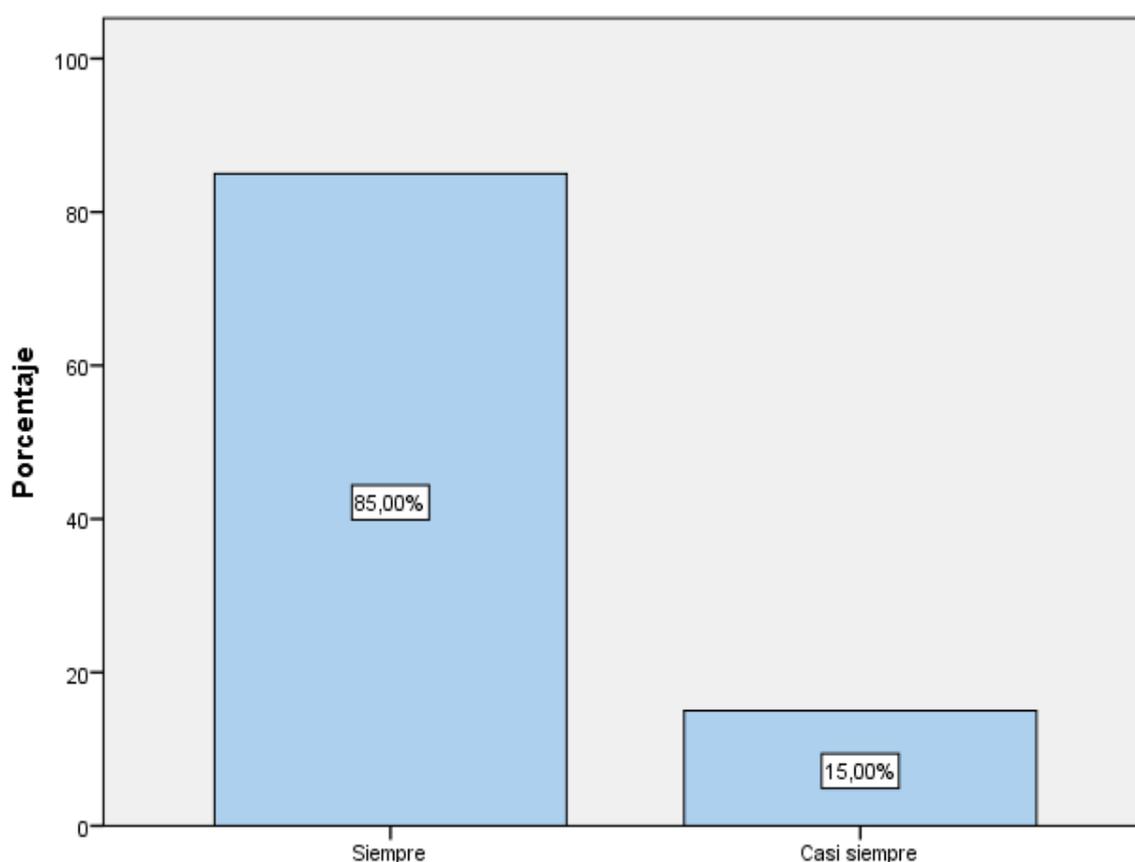


Figura 21: ¿Cree usted que es adecuado que se evalúe mi desempeño laboral?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le ¿Cree usted que es adecuado que se evalúe mi desempeño laboral?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 85% y Casi siempre 15%.

Tabla 22:

¿Cree usted que se hace seguimiento al cumplimiento de las normas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	65,0	65,0	65,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

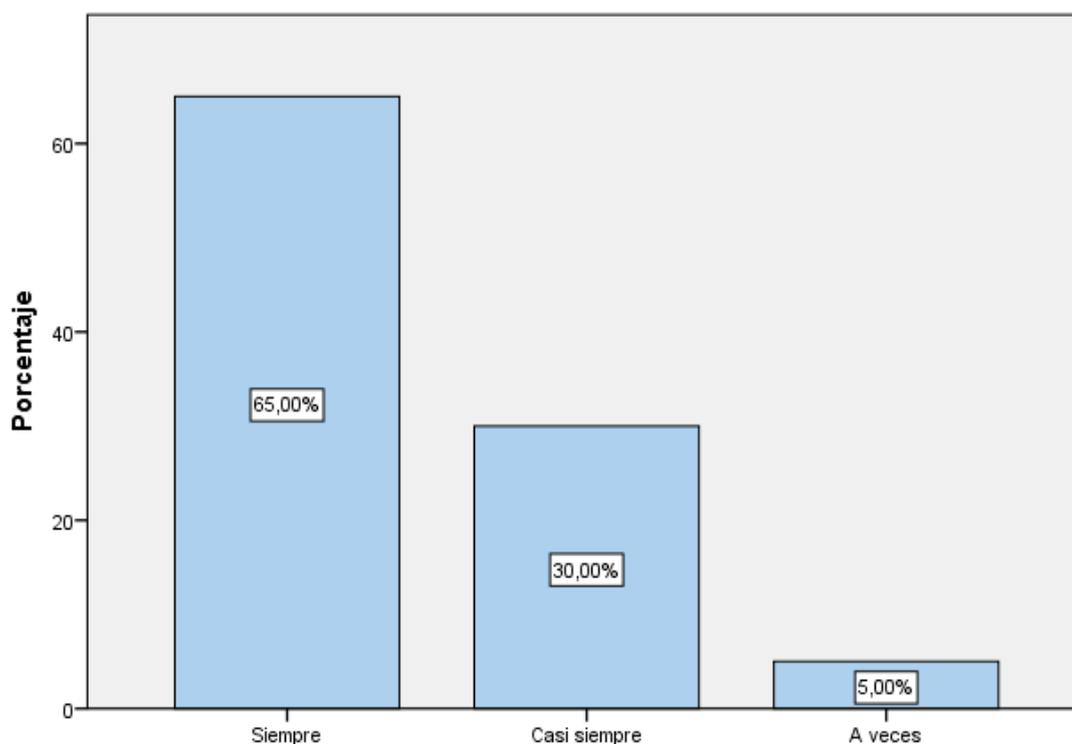


Figura 22: ¿Cree usted que se hace seguimiento al cumplimiento de las normas de la empresa?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó ¿Cree usted que se hace seguimiento al cumplimiento de las normas de la empresa?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 65%, Casi siempre 30% y A veces 5%.

Tabla 23:

¿Cree usted que hay control de las reglas y procedimientos que debemos seguir?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

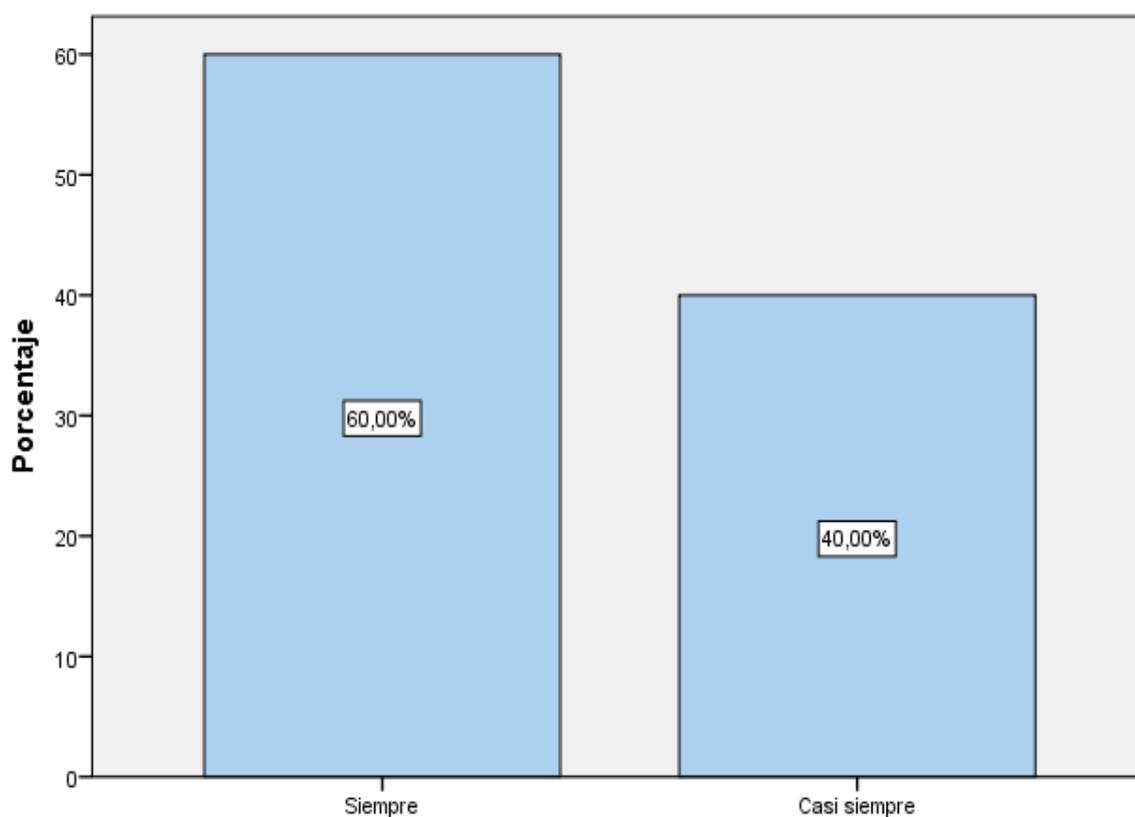


Figura 23: ¿Cree usted que hay control de las reglas y procedimientos que debemos seguir?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le ¿Cree usted que hay control de las reglas y procedimientos que debemos seguir?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 60% y Casi siempre 40%.

Tabla 24:

¿Cree usted que cumple con las disposiciones dadas por sus superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	65,0	65,0	65,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

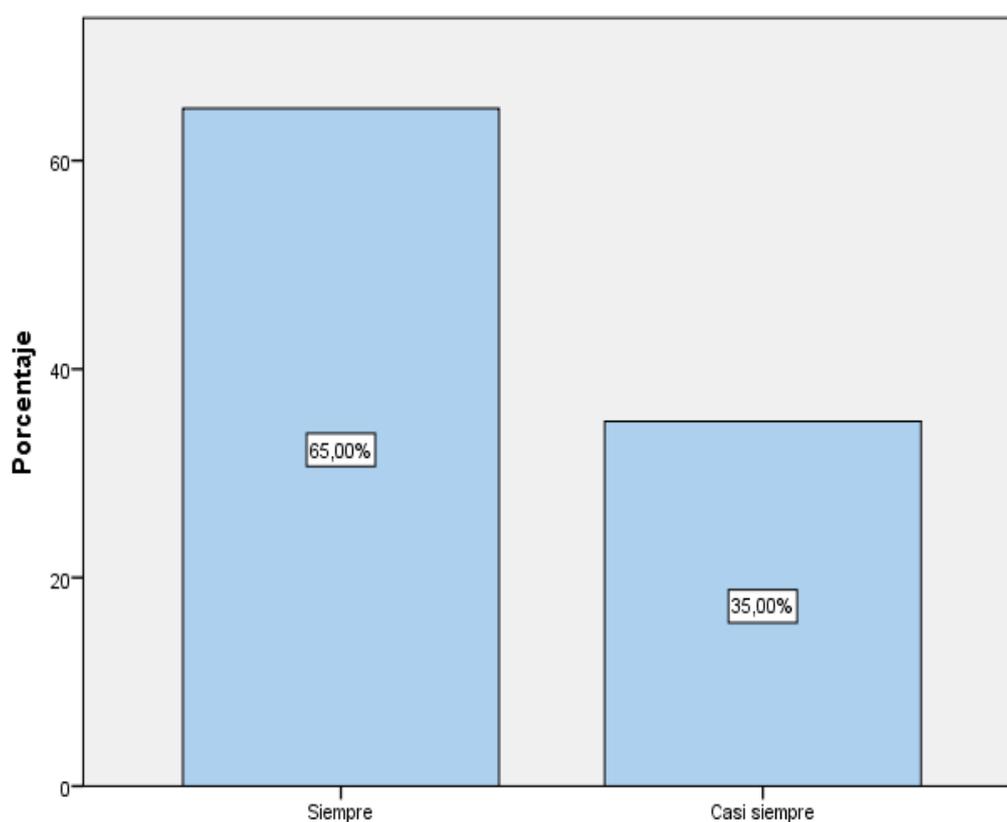


Figura 24: ¿Cree usted que cumple con las disposiciones dadas por sus superiores?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le ¿Cree usted que cumple con las disposiciones dadas por sus superiores?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 65% y Casi siempre 35%.

Tabla 25:

Apego a la cultura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	70,0
	A veces	4	20,0	20,0	90,0
	Casi nunca	1	5,0	5,0	95,0
	Nunca	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

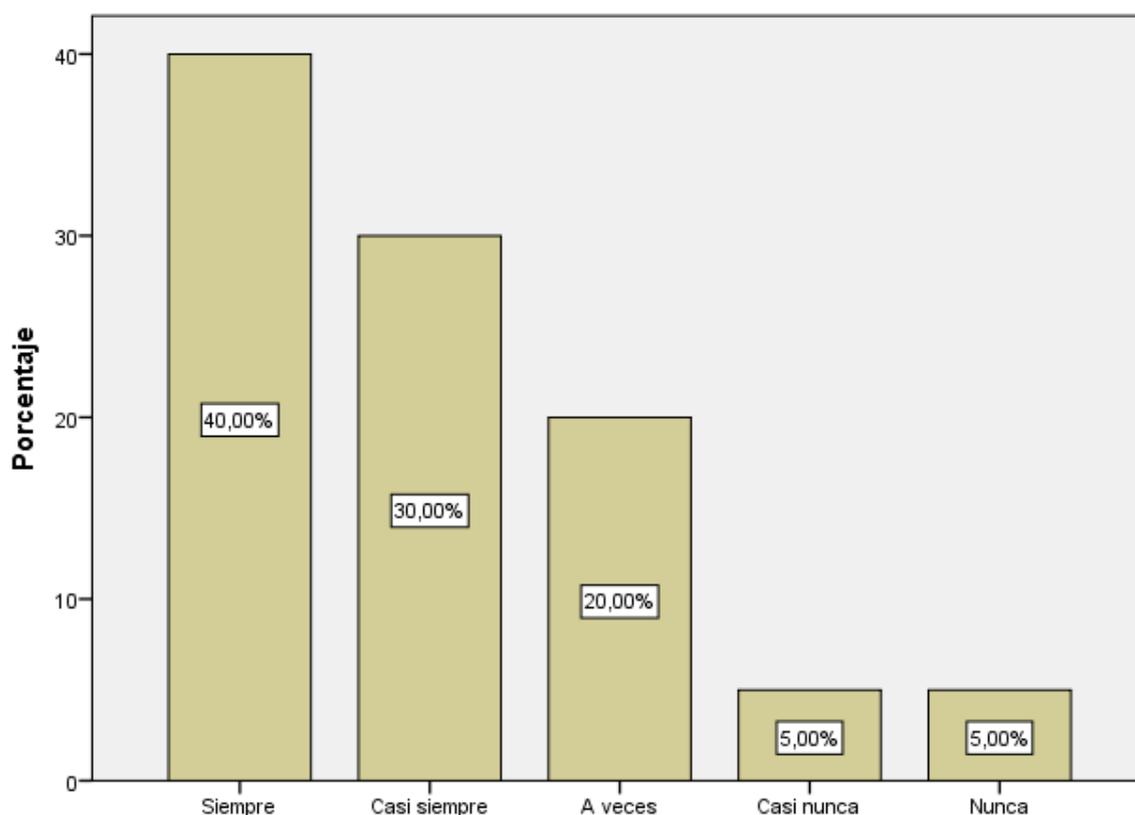


Figura 25: Apego a la cultura

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede observar que en la Dimensión Apego a la cultura se obtuvo el consolidado general en la que se tiene el siguiente resultado: Siempre 40%, Casi siempre 30%, A veces 20%, Casi nunca 5% y Nunca 5%.

Tabla 26:

¿Cree usted que se siente identificado con la cultura organizacional de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	95,0
	A veces	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

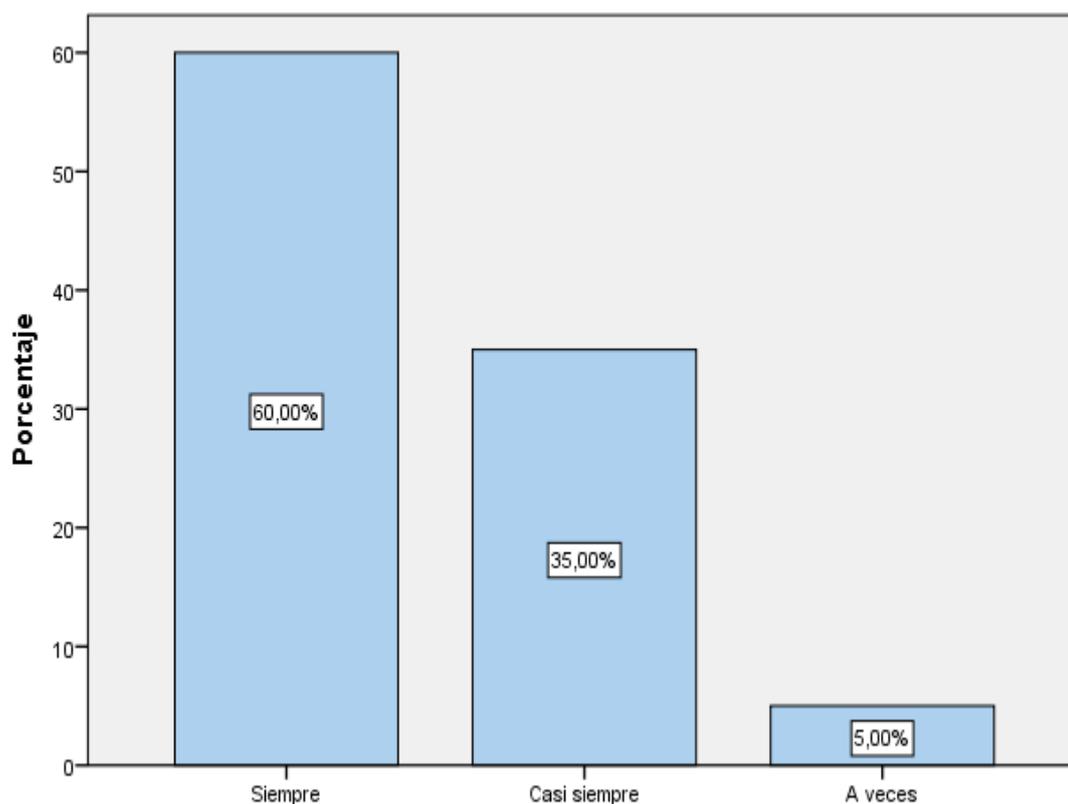


Figura 26: ¿Cree usted que se siente identificado con la cultura organizacional de la empresa?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le ¿Cree usted que se siente identificado con la cultura organizacional de la empresa?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 60%, Casi siempre 35% y A veces 5%.

Tabla 27:

¿Cree usted que es incluido en los objetivos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	35,0	35,0	35,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	75,0
	A veces	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

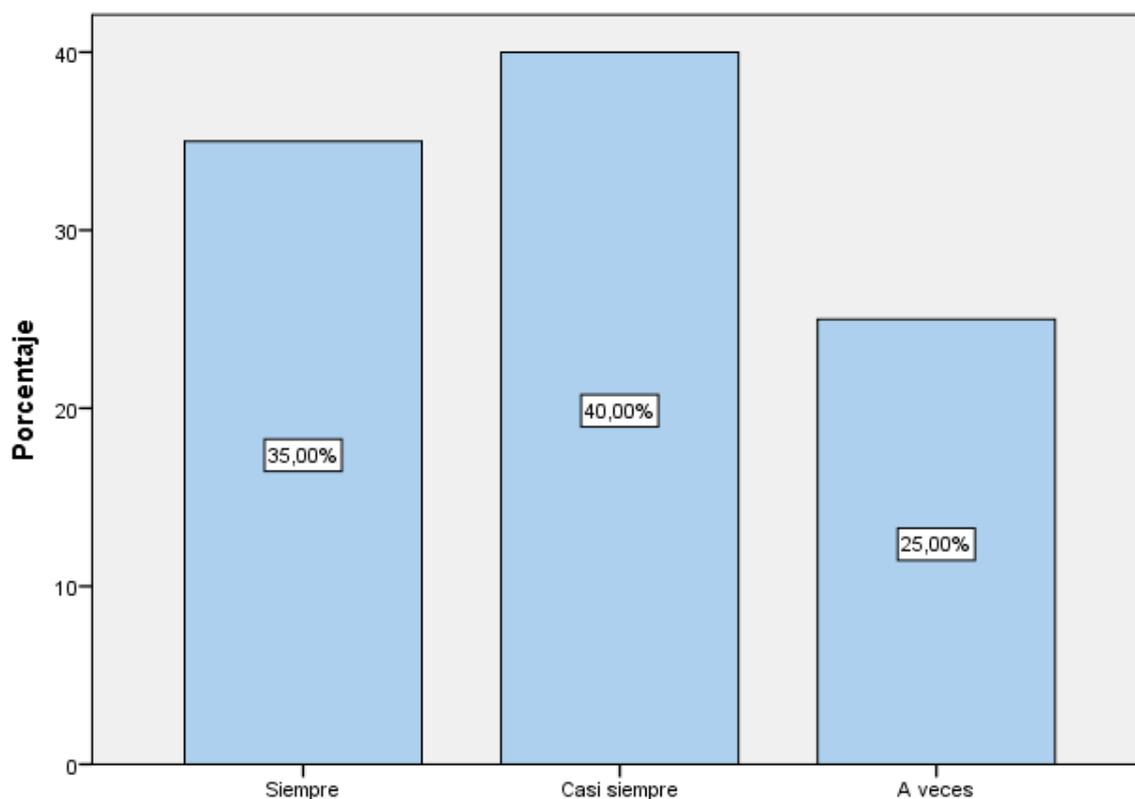


Figura 27: ¿Cree usted que es incluido en los objetivos de la empresa?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le ¿Cree usted que es incluido en los objetivos de la empresa?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 35%, Casi siempre 40% y A veces 25%.

Tabla 28:

¿Cree usted que participa en las decisiones que le competen dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	55,0
	A veces	7	35,0	35,0	90,0
	Casi nunca	1	5,0	5,0	95,0
	Nunca	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Propia

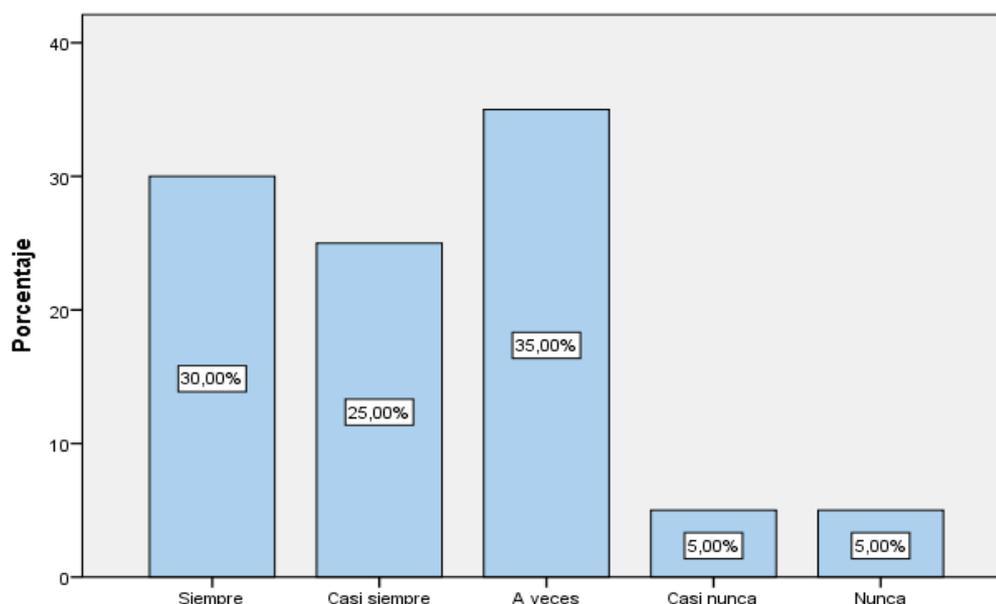


Figura 28: ¿Cree usted que participa en las decisiones que le competen dentro de la empresa?

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le ¿Cree usted que participa en las decisiones que le competen dentro de la empresa?, ante esto se obtuvo el siguiente resultado: Siempre 30%, Casi siempre 25%, A veces 35%, Casi nunca 5% y Nunca 5%.

Hipótesis general

El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Planeamiento Hipotético

Ho: El clima organizacional NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

H1: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Tabla 29:

Correlación del clima Organizacional y Desempeño Laboral

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	de 1	,937**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
	Correlación de Pearson	de ,937**	1
Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia

Interpretación:

Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,937 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Hipótesis específica primera

El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Planeamiento Hipotético

Ho: El clima organizacional NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

H1: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Tabla 30:

Correlación de la Estructura Organizacional y Desempeño Laboral

		Estructura organizacional	Desempeño laboral
Estructura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia

Interpretación:

Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,887 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Hipótesis específica segunda

El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Planeamiento Hipotético

Ho: El clima organizacional NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

H1: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Tabla 31:

Correlación de la Responsabilidad Organizacional y Desempeño Laboral

		Responsabilidad organizacional	Desempeño laboral
Responsabilidad Organizacional	Correlación de Pearson	1	,960**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,960**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia

Interpretación:

Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,960 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Hipótesis específica tercera

El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Planeamiento Hipotético

Ho: El clima organizacional NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

H1: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Tabla 32:

Correlación De la Identidad Organizacional y Desempeño Laboral

		Identidad organizacional	Desempeño laboral
Identidad Organizacional	Correlación de Pearson	1	,797**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,797**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia

Interpretación:

Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,797 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

V. DISCUSION

5.1 Análisis de discusión de resultados

Según Solano (2017) menciona que los resultados en su estudio de investigación, podemos resaltar de manera precedente a la conclusión que los hechos se suscitan en parte de la selva peruana, una de las regiones de nuestro país, en la cual se podría analizar que los habitantes al tener costumbres y muchas veces formación diferente a la costa o sierra, hay algo que si es importante destacar, se determinó que sí existe relación significativa entre las dos variables, entonces podríamos deducir que independientemente del lugar donde se haga el estudio las variables clima laboral y desempeño laboral están siempre ligadas. Esto se relaciona con la Hipótesis General que dice: El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021. Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,937 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Según Pastor (2018) menciona que este caso utiliza 162 trabajadores de su población para la realización del estudio en comparación a los 20 de Solano, es decir 8 veces más. La analogía de estudio de las dos variables concluye una relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores es directa, es decir están relacionadas estrechamente y son compatibles y consecuentes a la vez una de otra. Esto se relaciona con la Hipótesis Especifico Primera que dice: El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021. Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,937 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los

trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Según Zans (2017) menciona se concluyó que el clima organizacional se considera medianamente favorable, el liderazgo poco participativo, sin disposición a mantener un buen clima laboral. Asimismo, que el desempeño laboral es bajo, aunque las tareas se realizan en los plazos determinados. Otra de las conclusiones es que las relaciones interpersonales hacen sentir bien a los trabajadores. Esto se relaciona con la Hipótesis Específico Segunda que dice: El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021. Interpretación: Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,960 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Según Suasnavas (2018) recomienda mantener un programa de evaluaciones de por lo menos una vez al año para determinar el estado del clima organizacional; lo cual me parece importante ya que denota que una empresa no solo debe obtener un resultado en un determinado tiempo y momento, sino que es importante hacer un seguimiento periódico para ir evaluando el desarrollo de sus trabajadores. Esto se relaciona con la Hipótesis Específico tercero que dice: El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021. Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,797 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,937 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Los estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,887 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Los estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,960 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

Los resultados estadísticos arrojaron un valor alto y positivo es decir ,797 y Significancia bilateral de ,000 este tiene que ser menor a ,005, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional SI influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones

En virtud a las conclusiones a las que se ha llegado en el presente estudio de investigación, señalando que el clima organizacional sí influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. se recomienda para, impulsar a los trabajadores a cultivar el bienestar personal para llegar a los objetivos y metas; logrando la satisfacción de sus miembros se garantiza un mejor desempeño laboral. Esta variable logró de manera general un 60% en siempre y 30% en casi siempre, lo que implica que la mayoría de trabajadores percibe un clima organizacional que ofrece la empresa, muy bueno para el desempeño de sus funciones.

Al ser la estructura organizacional una de las dimensiones del clima organizacional, la cual sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C., se recomienda mantenerla, mediante la continuidad de coordinación de tareas, delegación de funciones, seguimiento de procesos. En esta parte se observa en los resultados un alto grado de la estructura de la empresa (70% para siempre y 25% para casi siempre) reflejado en el cumplimiento de normas y procesos, así como controles de los mismos por parte de las jefaturas. Es importante recalcar que un 85% de los trabajadores siempre acepta estar de acuerdo con el control de su desempeño laboral y casi siempre ocupa un 15%.

En cuanto a la dimensión de la responsabilidad de la organización, el llegar a consolidar un buen dialogo entre los lideres la gerencia y los trabajadores permitirá que exista una buena relación entre sus miembros, lo que influye de manera positiva en la persona y la organización. En la dimensión responsabilidad organizacional se observa un 50% para siempre se cumple y 30% para casi siempre; ello influye directamente en la coyuntura social que se atraviesa por el COVID-19, ya que, al momento de las encuestas, existían algunas restricciones de beneficios que se percibían antes de la pandemia y que por ese momento no se estaban recibiendo; es decir es un resultado del momento. Cabe indicar que la

empresa viene restableciendo progresivamente dichos beneficios a los colaboradores.

Mantener la identidad organizacional, puesto que también influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C., permitiendo la integración de los grupos que integran la empresa, para que se logre un compromiso mutuo, para que el trabajador se sienta identificado con la organización. Con un 70% para siempre y 30% para casi siempre, la identidad de la organización se muestra sólida, reflejada en que, para los trabajadores se proyecta una buena imagen y solidez institucional. Influye mucho el sentir que a pesar de las circunstancias sociales adversas los trabajadores se sienten protegidos e identificados con la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez (2018) “Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional en la Institución Educativa Oreste Sindici”, para obtener el título de Magister en Administración y Planificación Educativa” de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología de Panamá.
- Calero (2018) “La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador”
- Centro para la Salud y Desarrollo Comunitario de la Universidad de Kansas (2021)
- Contreras y Vegas (2020) Influencia de la responsabilidad social empresarial en el biocomercio de la empresa Limones Piuranos, Piura, 2020.
- Fernández (2021), “clima y desempeño laboral de los empleados en la sede principal la oficina regional norte INPE Chiclayo, 2019.”, para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Gomero. (2019). “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca- Lima; para optar el título de Doctor en Administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Lima.
- Huamani, D. & Paucar, D. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A. 2020. [Proyecto de tesis de investigación de bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.
- <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23590> Por Douglas da Silva, Web Content & SEO Associate, LATAM Publicado 16 septiembre 2021.

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/index Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. Cruzado Malaver Leidy Yanina y Danny Lita Alomia Lozano Derechos de autor 2020 Revista de Investigación Valor Agregado.

<https://www.kpiestudios.com/> (2021). CLIMA & ENGAGEMENT. Evalúa y analiza el clima y engagement para obtener los análisis correctos, e impulsar la mejor experiencia para tus trabajadores.

https://www.encuesta.com/?_ga=2.164163709.395181596.1636326108-1846712763.1636326107 Por Gemma García 9 de octubre de 2020.

<https://www.esan.edu.pe/conexion/> La importancia de conocer el modelo de Mintzberg para el desarrollo de las empresas Publicado el 24 de Abril 2017 a las 10:01 AM. Lidia Arbayza.

<https://www.hyland.com/es-MX/soluciones-para-departamentos/recursos-humanos/reglamentos-procedimientos-y-cumplimiento-normativo#:~:text=Compa%C3%B1a%20,Reglamentos%20procedimientos%20y%20cumplimiento%20normativo,-Soluciones%20para%20departamentos> (2021)

<https://miasesordetesis.com/author/MIAesordeTesis/> (2020) Cómo identificar y definir las dimensiones de las variables. Publicado por MIAesordeTesis en enero 16, 2020.

<https://concepto.de/> (2021) Objetivos organizacionales. © 2013-2021 Enciclopedia Concepto. Todos los derechos reservados.

<https://www.blogger.com/profile/16067943343008229001> (2018). Definición de procedimientos según autores. febrero 26, 2018

<https://www.sdelisol.com/> (2019) Políticas de empresa y su importancia. Software del Sol, S.A., con NIF número A-11682879 y domicilio en Geolit, P.

Tecnológico. C/ Las Villas 9. 23620. Mengíbar (Jaén). Dirección de correo electrónico: info@sdelsol.com.

<https://psicologiaymente.com/autores/nahum-montagud> (2021): Metas de logro: qué son y cómo ayudan a entender el aprendizaje. © Copyright 2021 Psicología y Mente. Todos los derechos reservados. Nahum Montagud Rubio.

<https://www.worki360.com/Home/Index> (2019) Evaluación De Desempeño Segun Autores 2020. © Copyright © 2019 Worki 360 by Blue Soft Perú.

La Caja de Herramientas Comunitarias (2021) Centro para la Salud y Desarrollo Comunitario de la Universidad de Kansas.

Medina (2017) Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Universidad César Vallejo para obtener en grado de Maestra en Gestión Pública.

Neffa Julio (2020), La participación de los trabajadores en la gestión de las empresas, Moreno: UNM.

Nina (2019) “Efecto del clima y satisfacción laboral en el desempeño laboral en el personal comercial de la agencia central del Banco Mercantil Santa Cruz”, Universidad Mayor de San Andrés – Ecuador, para obtener el título de Psicóloga.

Pastor (2018) “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos Peruana de Combustibles (PECSA)” para su título de Licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola en Lima.

Pedraza (2018) El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Norma Angélica Pedraza Melo. Artículo recibido: 5/11/2017; artículo aprobado: 13/08/2018

Peralta. (2020). “Incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores deL Banco de la Nación Agencia 1 de la ciudad de Trujillo 2018”, para obtener el título de Licenciado en Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte.

Pita (2020), “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón”, para obtener el título de Magister en Administración de Empresas de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador.

Puitiza, Tejada, Morales, Chávez y Sánchez (2019): Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microrred de salud Bagua Grande en Perú.

Revista Cubana de Medicina Militar (2019): Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas Vol 48 N° 2.

Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri (2021) Volumen 2, Número 3, Julio-Setiembre2021

Rodríguez 2017: Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima-Perú.

Rodríguez y Reguant (2029). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach .Artículo metodológico. Recibido: 31/10/2019. Aceptado:14/02/2020. Publicación avanzada 01/06/2020. Publicado: 01/07/2020

Rosas (2017) Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos S.A. del Distrito de La Victoria, 2017 – Lima. Perú.

Salazar, Icaza y Alejo (2018) Revista Universidad y Sociedad
versión On-line ISSN 2218-3620 Universidad y
Sociedad vol.10 no.1 Cienfuegos ene.mar. 2018 Epub 02-Mar-2018

La importancia de la ética en la investigación.

Santos (2017) Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. Universidad Autónoma de Puebla. México. Guadalupe Santos Sánchez (Enero 2017).

Solano (2017) "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui año 2017" Universidad César Vallejo en la ciudad de Tarapoto, Región de San Martín.

Suasnavas (2018) "Evaluación del clima organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía Ltda.", para obtener el título de Psicología Industrial de la Universidad Central del Ecuador.

Zans (2017) "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN Managua del periodo 2016", Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua titulada: para obtener el título de Máster en Gerencia Empresarial.

ANEXOS

Anexo 1.- Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES V1. CLIMA ORGANIZACIONAL	METODOLGÍA
¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, Perú - 2021?	Determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C., Tumbes, Perú - 2021?	El clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C., Tumbes, Perú - 2021	- Estructura - Responsabilidad - Identidad	Tipo de Investigación: Aplicada. Nivel: descriptivo-correlacional. Diseño: No experimental. Enfoque: cuantitativo. Técnica: Encuestas.
ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:	V2. DESEMPEÑO LABORAL:	
¿Cómo influye la dimensión estructura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, Perú - 2021?	Determinar la relación entre la dimensión estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, Perú - 2021	La estructura organizacional si influye en la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, Perú - 2021	DIMENSIONES: Logro de objetivos, cumplimiento de procesos y apego a la cultura	Instrumentos: Encuesta de elaboración propia
¿Cómo influye la dimensión responsabilidad organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, Perú - 2021?	Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, Perú - 2021	La responsabilidad organizacional si influye en la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, Perú - 2021		Procesamiento de datos se realizará a través de la Hoja de Cálculo Excell, con cuadros estadísticos, con los resultados de las encuestas de Clima Organizacional y Desempeño Laboral.
¿Cómo influye la dimensión identidad organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, Perú - 2021?	Determinar la relación entre la dimensión identidad organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, Perú - 2021	La identidad organizacional si influye en la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de la ciudad de Tumbes, Perú - 2021		Población: 22 trabajadores en total. Muestra: 20 trabajadores

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERADORES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LA MEDICIÓN
Guzmán (2018) en su tesis: "el clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional de contexto global", señala a la estructura, la responsabilidad y la identidad como algunas de las dimensiones del clima organizacional.	La variable "Clima Organizacional" será analizada y evaluada a partir de las dimensiones y se medirá a través de un cuestionario que contendrá 9 ítems o preguntas, donde se tendrá en cuenta los indicadores de cada dimensión para la realización del mismo.	Estructura	División del trabajo	1	Escala de Lykert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.
			Control de desempeño laboral	2	
			Delegación de autoridad y responsabilidad	3	
		Responsabilidad	Condiciones laborales	4	
			Desarrollo y participación de los empleados	5	
			Inversión de recursos económicos, humanos y materiales	6	
		Identidad	Cultura organizacional	7	
			Imagen corporativa	8	
			Solidez organizacional	9	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERADORES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE LA MEDICIÓN
<p>Medina(2020) en su publicación: 4 dimensiones para evaluar el desempeño individual, señala:</p> <p>a) logro de objetivos,</p> <p>b) cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos,</p> <p>c) competencias,</p> <p>d) apego a la cultura,</p> <p>basado en su premisa: "Dime como me mides y te diré como me comporto"</p>	<p>La variable "Desempeño Laboral" será analizada y evaluada a partir de las dimensiones y se medirá a través de un cuestionario que contendrá 12 ítems o preguntas, donde se tendrá en cuenta los indicadores de cada dimensión para la realización del mismo.</p>	Logro de objetivos	Constancia	1	<p>Escala de Lykert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.</p>
			Normas de convivencia laboral	2	
			Metas	3	
		Cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos	Evaluación	4	
			Seguimiento	5	
			Control	6	
		Apego a la cultura	Identificación	7	
			Inclusión	8	
			Participación	9	

ENCUESTA PARA DETERMINAR DE QUE MANERA INFLUYE EL CLIMA ORGANIZACIONAL									
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA									
CASINOS DEL NORTE S.A.C. TUMBES, PERÚ - 2021									
									
DATOS DEL ENTREVISTADO:									
SEXO:		MASC.		<input type="checkbox"/>	FEM.		<input type="checkbox"/>		
					SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1.-	¿CREE USTED QUE HAY CONSTANCIA ENTRE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA Y MI DESEMPEÑO?				<input type="checkbox"/>				
2.-	¿CREE USTED QUE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA ENTRE LOS TRABAJADORES E BUENA?				<input type="checkbox"/>				
3.-	¿CREE USTED QUE SON CLARAS LAS METAS DE LA EMPRESA?				<input type="checkbox"/>				
4.-	¿CREE USTED QUE ES ADECUADO QUE SE EVALÚE MI DESEMPEÑO LABORAL?				<input type="checkbox"/>				
5.-	¿CREE USTED QUE SE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LA EMPRESA?				<input type="checkbox"/>				
6.-	¿CREE USTED QUE HAY CONTROL DE LAS REGLAS Y PROCEDIMIENTOS QUE DEBEMOS SEGUIR?				<input type="checkbox"/>				
7.-	¿CREE USTED QUE CUMPLE CON LAS DISPOSICIONES DADAS POR MIS SUPERIORES?				<input type="checkbox"/>				
8.-	¿CREE USTED QUE SE SIENTO IDENTIFICADO CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA?				<input type="checkbox"/>				
9.-	¿CREE USTED QUE ES IN LCUIDO EN LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA?				<input type="checkbox"/>				
10.-	¿CREE USTED QUE PARTICIPA EN LAS DECISIONES QUE ME COMPENTEN DENTRO DE LA EMPRESA?				<input type="checkbox"/>				

Anexo 4: Juicio de Expertos

Anexo 4: Juicio de Expertos

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Clima Organizacional								
Dimensión: Estructura Organizacional								
1	¿Cree usted que el trabajo es dividido por áreas para el mejor desempeño?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que su desempeño laboral es controlado por sus jefes?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que la empresa delega autoridad y responsabilidad a los trabajadores?	✓		✓		✓		
Dimensión: Responsabilidad Organizacional								
4	¿Cree usted que las condiciones laborales son adecuadas para el desempeño de sus labores?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que la empresa interviene en el desarrollo de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la empresa permite la participación de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que la empresa invierte en herramientas y recursos materiales, como humanos?	✓		✓		✓		
Dimensión: Identidad Organizacional								
8	¿Cree usted que la cultura de organización de la empresa es adecuada?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que la imagen que proyecta la empresa es buena?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que la empresa tiene solidez organizacional?	✓		✓		✓		
Variable Dependiente: Desempeño Laboral								
Dimensión: Logro de Objetivos								
11	¿Cree usted que hay constancia entre los objetivos de la empresa y mi desempeño?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que las normas de convivencia entre los trabajadores es buena?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que son claras las metas de la empresa?	✓		✓		✓		
Dimensión: Cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos								
14	¿Cree usted que es adecuado que se evalúe mi desempeño laboral?	✓		✓		✓		

15	¿Cree usted que se hace seguimiento al cumplimiento de las normas de la empresa?	✓		✓		✓	
16	¿Cree usted que hay control de las reglas y procedimientos que debemos seguir?	✓		✓		✓	
17	¿Cree usted que cumple con las disposiciones dadas por sus superiores?	✓		✓		✓	
Dimensión: Apego a la Cultura							
18	¿Cree usted que se siente identificado con la cultura organizacional de la empresa?	✓		✓		✓	
19	¿Cree usted que es incluido en los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓	
20	¿Cree usted que participa en las decisiones que le competen dentro de la empresa?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

CHIRINOS Gasteló Teresa Giovanna

DNI: 07971242

Especialidad del evaluador: Metodología



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 4: Juicio de Expertos

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Clima Organizacional								
Dimensión: Estructura Organizacional								
1	¿Cree usted que el trabajo es dividido por áreas para el mejor desempeño?	x		x		x		
2	¿Cree usted que su desempeño laboral es controlado por sus jefes?	x		x		x		
3	¿Cree usted que la empresa delega autoridad y responsabilidad a los trabajadores?	x		x		x		
Dimensión: Responsabilidad Organizacional								
4	¿Cree usted que las condiciones laborales son adecuadas para el desempeño de sus labores?	x		x		x		
5	¿Cree usted que la empresa interviene en el desarrollo de sus trabajadores?	x		x		x		
6	¿Cree usted que la empresa permite la participación de sus trabajadores?	x		x		x		
7	¿Cree usted que la empresa invierte en herramientas y recursos materiales, como humanos?	x		x		x		
Dimensión: Identidad Organizacional								
8	¿Cree usted que la cultura de organización de la empresa es adecuada?	x		x		x		
9	¿Cree usted que la imagen que proyecta la empresa es buena?	x		x		x		
10	¿Cree usted que la empresa tiene solidez organizacional?	x		x		x		
Variable Dependiente: Desempeño Laboral								
Dimensión: Logro de Objetivos								
11	¿Cree usted que hay constancia entre los objetivos de la empresa y mi desempeño?	x		x		x		
12	¿Cree usted que las normas de convivencia entre los trabajadores es buena?	x		x		x		
13	¿Cree usted que son claras las metas de la empresa?	x		x		x		
Dimensión: Cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos								
14	¿Cree usted que es adecuado que se evalúe mi desempeño laboral?	x		x		x		

15	¿Cree usted que se hace seguimiento al cumplimiento de las normas de la empresa?	x		x		x	
16	¿Cree usted que hay control de las reglas y procedimientos que debemos seguir?	x		x		x	
17	¿Cree usted que cumple con las disposiciones dadas por sus superiores?	x		x		x	
Dimensión: Apego a la Cultura							
18	¿Cree usted que se siente identificado con la cultura organizacional de la empresa?	x		x		x	
19	¿Cree usted que es incluido en los objetivos de la empresa?	x		x		x	
20	¿Cree usted que participa en las decisiones que le competen dentro de la empresa?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

.....DURAN HERRERA VICTOR HUGO.....

.DNI:15580451

Especialidad del evaluador: ...Dr.En Administración



.....
Firma del Experto Informante.

ADMINISTRADOR

Confiabilidad mediante Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	10

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	10

Anexo 5: Matriz de Datos

BASE DE DATOS LUTTER LEON.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	C1	Númérico	8	0	¿Cree usted que el trabajo es dividido por áreas para el mejor desempeño?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
2	C2	Númérico	8	0	¿Cree usted que su desempeño laboral es controlado por sus jefes?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
3	C3	Númérico	8	0	¿Cree usted que la empresa delega autoridad y responsabilidad a los trabajadores?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
4	C4	Númérico	8	0	¿Cree usted que las condiciones laborales son adecuadas para el desempeño de sus labores?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
5	C5	Númérico	8	0	¿Cree usted que la empresa interviene en el desarrollo de sus trabajadores?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
6	C6	Númérico	8	0	¿Cree usted que la empresa permite la participación de sus trabajadores?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
7	C7	Númérico	8	0	¿Cree usted que la empresa invierte en herramientas y recursos materiales, como humanos?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
8	C8	Númérico	8	0	¿Cree usted que la cultura de organización de la empresa es adecuada?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
9	C9	Númérico	8	0	¿Cree usted que la imagen que proyecta la empresa es buena?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
10	C10	Númérico	8	0	¿Cree usted que la empresa tiene solidez organizacional?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
11	D1	Númérico	8	0	¿Cree usted que hay constancia entre los objetivos de la empresa y mi desempeño?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
12	D2	Númérico	8	0	¿Cree usted que las normas de convivencia entre los trabajadores es buena?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
13	D3	Númérico	8	0	¿Cree usted que son claras las metas de la empresa?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
14	D4	Númérico	8	0	¿Cree usted que es adecuado que se evalúe mi desempeño laboral?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
15	D5	Númérico	8	0	¿Cree usted que se hace seguimiento al cumplimiento de las normas de la empresa?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
16	D6	Númérico	8	0	¿Cree usted que hay control de las reglas y procedimientos que debemos seguir?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
17	D7	Númérico	8	0	¿Cree usted que cumple con las disposiciones dadas por sus superiores?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
18	D8	Númérico	8	0	¿Cree usted que se siente identificado con la cultura organizacional de la empresa?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
19	D9	Númérico	8	0	¿Cree usted que es incluido en los objetivos de la empresa?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
20	D10	Númérico	8	0	¿Cree usted que participa en las decisiones que le competen dentro de la empresa?	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
21	CV	Númérico	8	0	CLIMA ORGANIZACIONAL	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
22	CD1	Númérico	8	0	Estructura Organizacional	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
23	CD2	Númérico	8	0	Responsabilidad Organizacional	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
24	CD3	Númérico	8	0	Identidad Organizacional	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
25	DV	Númérico	8	0	DESEMPEÑO LABORAL	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
26	DD1	Númérico	8	0	Logro de objetivos	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
27	DD2	Númérico	8	0	Cumplimiento de proceso politicas y procedimientos	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
28	DD3	Númérico	8	0	Apego a la cultura	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

19:42 18/12/2021

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	CV	CD1	CD2	CD3	DV	DD1	DD2	DD3	var	var	var	var	
1	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1					
2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1					
3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2	1	2	1	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1					
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1					
5	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1					
6	1	1	1	1	1	1	5	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
7	2	2	2	3	2	1	3	2	1	1	2	4	1	1	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1					
8	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
9	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
10	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1					
11	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1					
12	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1					
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1					
14	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2					
15	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	4	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2					
16	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
17	2	1	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	2	2	3	2	3	2	2						
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2						
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	4	3	2						
20	2	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	3	5	2	5	4	3						
21																																	
22																																	
23																																	
24																																	
25																																	
26																																	
27																																	
28																																	
29																																	
30																																	
31																																	
32																																	
33																																	
34																																	
35																																	
36																																	
37																																	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Escribe aquí para buscar 19:43 18/12/2021

Anexo 6: Propuesta de Valor

La finalidad de la presente investigación es determinar si el Clima Organizacional, como variable independiente, influye significativamente en el Desempeño Laboral como variable dependiente, en los trabajadores de la empresa Casinos del Norte S.A.C. de ciudad de Tumbes – Peru año 2021.

Esta investigación se desarrolló tomando en cuenta las dimensiones de cada una de las variables y sus respectivos indicadores, los cuales nos permitieron obtener respuestas objetivas a nuestra investigación y de esta manera enriquecer nuestra investigación para determinar nuestro objetivo.

Se ha encuestado a 20 trabajadores de la empresa, quienes plasmaron su sentir y percepción en sus respuestas; por lo que esta investigación servirá como un precedente para otras sala de juegos, ya que en un momento difícil por la situación de la pandemia del COVID-19, se ha medido además la respuesta de la empresa ante dicho desafío, más aun si tenemos en cuenta que el rubro entretenimiento, a la cual pertenece la empresa Casinos del Norte ha sido el más afectado por ser los últimos en reactivarse económicamente como medidas gubernamentales.

De esta forma, la presente investigación contribuye a las demás empresas del rubro, así como a la sociedad para poder considerar que, teniendo una solidez institucional, los trabajadores se sentirán seguros y podrán dar el máximo esfuerzo en bien de su institución.