



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL

“CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL ÁREA COMERCIAL DE ASESORÍA Y EVENTOS PACIFICO SAC TRUJILLO, SEGUNDO TRIMESTRE 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración y Gestión Comercial**

**Autores:**

Lescano Salaverry, Lupe Rocío  
Matayoshi Morita, Cesar Martin

**Asesor:**

Mg. Robert Neciosup Guibert

Trujillo – Perú  
2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

---

*El Asesor completa las líneas puntuadas, marca con una "X" en los paréntesis "( )" según corresponda y firma.*

El Asesor: **Robert Alejandro Neciosup Guibert**, docente de la Facultad de Negocios, de la carrera de ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL; ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión y verificación en programa de antiplagio del Informe de Tesis (**X**) o Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) de:

- Lupe Rocío Lescano Salaverry
- Cesar Martin Matayoshi Morita

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Informe de Tesis (**X**) o el Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) titulado: CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL ÁREA COMERCIAL DE ASESORÍA Y EVENTOS PACIFICO SAC TRUJILLO, SEGUNDO TRIMESTRE 2018, para aspirar al Título Profesional de: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA**, al o los interesados para su presentación

Trujillo, 15 de diciembre del 2018

---

Mg. Robert Alejandro Neciosup Guibert  
Asesor

**ACTA DE SUSTENTACIÓN**

El Jurado Evaluador de Titulación Profesional de C.LIMA LABORAL Y SU INSIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL ÁREA COMERCIAL DE ASESORIA Y EVENTOS PACIFICO SAC TRUJILLO SEGUNDO TRIMESTRE 2018

Que ha sustentado el (la) Bachiller: Cesar Martin Matayoshi Morita

Acuerda por: Unanimidad Aprobar  
(Aprobar/desaprobar)

Otorgando la calificación de 15

Este acuerdo se hizo de conocimiento del interesado (a) y del público asistente.

<b>Presidente(a) del Jurado</b>	<u>JOCELYN INFANTE UNARES</u> Nombre y Apellidos	<u>[Firma]</u> Firma
<b>Miembro del Jurado</b>	<u>MARLIES AUCIA CUEVO URDO</u> Nombre y Apellidos	<u>[Firma]</u> Firma
<b>Miembro del Jurado</b>	<u>EDUARDO VELA GONZALEZ</u> Nombre y Apellidos	<u>[Firma]</u> Firma

Trujillo 15 de Diciembre del 2018

**Aprobado**

- Calificativo:
- ( ) Excelente [20 - 18]
  - Sobresaliente [17 - 15]
  - ( ) Bueno [14 - 13]
  - ( ) Aprobado [12]

**Desaprobado**

NOTA: En el caso de la desaprobación, al bachiller se le otorga un plazo de 30 días hábiles para una segunda sustentación. Si desaprobara por segunda vez, debe reiniciar el proceso de obtención del Título Profesional. Este incluye el pago integral del derecho respectivo. (Reglamento de Grados y Títulos)

**ACTA DE SUSTENTACIÓN**

El Jurado Evaluador de Titulación Profesional de clima laboral y su incidencia en el desempeño del área comercial de Asesoría y Eventos Pacífico S.A.C. Trujillo, segundo trimestre 2018

Que ha sustentado el (la) Bachiller: Lupe Rocio Lescano Salaverry

Acuerda por: Unanimidad Aprobar  
(Aprobar/desaprobar)

Otorgando la calificación de 15

Este acuerdo se hizo de conocimiento del interesado (a) y del público asistente.

	<u>JOCELYN INFANTE LINARES</u>	<u>[Firma]</u>
<b>Presidente(a) del Jurado</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
	<u>MARLES ALICIA CUEVA URRO</u>	<u>[Firma]</u>
<b>Miembro del Jurado</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
	<u>EDWARD VELA GONZALEZ</u>	<u>[Firma]</u>
<b>Miembro del Jurado</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Firma</b>

Trujillo 15 de Diciembre del 2018

**Aprobado**

Calificativo:

- ( ) Excelente [20 - 18]
- Sobresaliente [17 - 15]
- ( ) Bueno [14 - 13]
- ( ) Aprobado [12]

**Desaprobado**

NOTA: En el caso de la desaprobación, al bachiller se le otorga un plazo de 30 días hábiles para una segunda sustentación. Si desaprobara por segunda vez, debe reiniciar el proceso de obtención del Título Profesional. Este incluye el pago integral del derecho respectivo. (Reglamento de Grados y Títulos)

## DEDICATORIA

A Dios:

Por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, no dejarme caer ante los problemas y por permitir culminar con éxito mi carrera profesional.

A mis Padres y Hermanos:

Por apoyarme siempre, y ser ejemplo de perseverancia, y luchar para lograr todo lo que me propongo en la vida, por sus consejos y amor infinito.

A mi jefa:

Por su paciencia, confianza y apoyo que me ha brindado siempre.

Lescano Salaverry, Lupe Rocío

Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme fuerzas para luchar cada día, a mis padres y mi familia por brindarme su incondicional, amor, confianza y apoyo y lograr así realizar esta meta tan importante en mi vida, a mis amigos por siempre estar ahí en los momentos más difíciles de la carrera universitaria.

Matayoshi Morita, Cesar Martin

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por brindarnos salud y vida para poder concluir la carrera profesional, y cumplir un objetivo más en nuestras vidas.

A nuestros padres, familiares y amigos por apoyarnos siempre cuando más lo necesitamos, alentándonos a seguir adelante.

A la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC, por la información, documentos, conocimientos y permisos para entrar a sus instalaciones y poder aplicar los procedimientos de la investigación.

Al Mg. Robert Neciosup, por su asesoramiento íntegro y eficaz, por enriquecernos con sus conocimientos y sugerencias durante el desarrollo de la Tesis.

Por último, agradecer al Jurado, por brindarnos las pautas para mejorar el proyecto y desarrollo de la tesis, fundamental en la mejora y presentación de una investigación de calidad.

Los Autores

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE GRAFICOS .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSION.....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>41</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles por Indicador de la variable Clima laboral .....	25
Tabla 2. Nivel por dimensión del Clima Laboral .....	27
Tabla 3. Nivel del clima laboral .....	28
Tabla 4. Nivel de los indicadores del desempeño laboral .....	29
Tabla 5. Nivel de las dimensiones del Desempeño Laboral .....	30
Tabla 6. Nivel del desempeño Laboral .....	31
Tabla 7. La correlación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores .....	32
Tabla 8. Prueba de hipótesis .....	33



## ÍNDICE DE GRAFICO

Grafico 1. Niveles por Indicador de la variable Clima laboral .....	26
Grafico 2. Nivel por dimensión del Clima Laboral .....	27
Grafico 3. Nivel del clima laboral .....	28
Grafico 4. Nivel de los indicadores del desempeño laboral.....	29
Grafico 5. Nivel de las dimensiones del Desempeño Laboral.....	30
Grafico 6. Nivel del desempeño Laboral.....	31
Grafico 7. Gráfico de dispersión .....	32
Grafico 8. Cálculo de la prueba T-Student: .....	33

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera incide el clima laboral en el desempeño de los trabajadores del área comercial de Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo, para el segundo trimestre 2018, por lo cual se desarrolló una metodología siendo enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental. Para la recolección de información se aplicó una encuesta en modalidad de Likert a 30 trabajadores de la empresa, después de analizar la información y procesar los resultados, se ha podido alcanzar los objetivos de manera favorable, determinando el nivel alto de clima laboral de los trabajadores en 47% y desempeño laboral 63%, por último se estableció la relación de ambas variables arrojando un spearman de  $R_s = 0,381$  (existiendo una relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,001$  siendo esto menor al 5 por ciento ( $p < 0.05$ ), lo que quiere decir que El clima laboral incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo. Por último, la prueba T- student confirmo la Hipótesis, dejando en claro que hay una incidencia positiva entre las variables.

**Palabras clave:** Clima laboral, Desempeño Laboral, Evaluaciones.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Las organizaciones hoy en día son más que simples locales generadores de efectivo, es por ello el cambio de la dinámica entre compradores y vendedores ocasionado por las tendencias sociales nos afecta a todos. “La diversidad de información, la fuerza de trabajo, la buena comunicación y la globalización en que están sujetos los mercados, junto con otras tendencias alteran nuestra forma de trabajar y vivir” (Johnston y Marshall ,2009). Es por esto que resulta necesario e importante que las organizaciones se hallen en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista un óptimo clima laboral de los trabajadores y que de esta manera influya en el desempeño laboral de los mismos.

El destino de una organización entonces depende en gran parte de sus recursos humanos, recurso motor que permite incrementar la competitividad de la organización, logrando igualdad entre lo económico y lo social, este último llamado capital intelectual en el cual debe invertirse cada día más. Palma (2012) afirma que cada día surgen nuevas empresas en una sociedad y por lo tanto se vuelve más competitivo el mercado, debido a que al tener un buen clima laboral en una empresa es de suma importancia para tener un buen crecimiento” (p.34).

Hoy en día existen empresas, pequeñas, medianas y grandes que no le dan el valor y el interés necesario al tema de clima laboral, menos aún a la posible influencia negativa en el desempeño de sus trabajadores. El centro de atención debe desplazarse del precio y entrega a la facilidad de uso, no solo del producto en sí mismo sino También todo aspecto de los negocios del vendedor. “El procedimiento de las ventas ha tenido un cambio significativo, de ser desarrolladores de producto a gerentes de relaciones, y de ser personas que venden soluciones a socios del cliente y verdaderos trabajadores de la empresa”. (Johnston y Marshall, 2009).

La importancia del clima laboral radica en comprender que es la misma que motiva a los trabajadores a seguir laborando de manera eficiente en sus actividades diarias, Según Sánchez (2015), las empresas de hoy en día, no le toman importancia al clima laboral que está en sus empresas debido a que piensan que tener un buen clima

laboral implica asumir más gastos y costos; y solo quieren ver números altos en sus ventas y obtener las utilidades más favorable posible, sin importar que ocurra con sus trabajadores. Ese es el error más común en las empresas autoritarias que tienden a quebrar en el futuro o a generar utilidades bajas. Todos estos acontecimientos no surgieran, si los trabajadores se sienten seguro en la empresa donde se encuentran. (p.22)

El beneficio que se obtiene al determinar en una empresa que tipo de clima laboral tiene, explotador, paternalista, consultivo o grupal; es que, si una empresa determina de manera correcta el tipo de clima laboral, le permitirá mejorar el desempeño, motivación y crecimiento individual de cada trabajador sin importar en que área de la organización se encuentre y sin discriminar el puesto en que este. Es de beneficio también tomar como índice de medida o indicador el desempeño del trabajador, porque esto determinara si es responsabilidad del clima laboral o de las actitudes individuales que tenga el trabajador. Un adecuado desempeño laboral permitirá una estabilidad y un crecimiento constante en el trabajador como también la fidelidad para con la empresa.

Es necesario monitorear de forma permanente el clima laboral de la empresa, y de esta manera determinar qué tipo de clima es en la que se encuentra actualmente, y como esto influye en el desempeño de cada trabajador, más si son personas que están involucradas a las ventas de manera directa del producto o bien que se ofrece. Por otro lado, es una necesidad que se evalué de manera constante el desempeño de los trabajadores por medio de indicadores, con el fin de determinar si es que el clima laboral está bien, cuál es el motivo del bajo o alto rendimiento del trabajador.

La empresa en estudio es **Asesoría y Eventos Pacifico SAC**, pertenece al sector de servicios de consultoría, revistas y seminarios, Es un sector que ha crecido entre el 2010 y 2016 en un promedio del 10% obteniendo una alta demanda por parte de las empresas, porque hoy en día las empresas, requieren que su personal este actualizado según las nuevas normas vigentes, herramientas de gestión en el Perú. Debido a esta gran demanda, nacieron nuevas empresas que ofrecen el mismo servicio ocasionando de esta manera una competencia entre empresas.

Ante esta realidad la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC es una empresa constituida en la ciudad de Trujillo ,es una distribuidora autorizada de productos del Instituto Pacifico conocidos como Actualidad Empresarial, actualidad gubernamental, actualidad penal y actualidad civil, y se ha observado varios problemas relacionados al área de ventas en cuanto al desempeño laboral y el nivel de ventas obtenidas en los últimos periodos es de 10% menos que los años anteriores, que influyen en las suscripciones que se puedan realizar respecto a las cuatro revistas con la que se trabaja la empresa; entre estos problemas tenemos; en el personal se observa ausencia de fotocheck, uniforme, maletines con el logo que dentro de las políticas es obligatorio llevarlo como imagen corporativa, deficiencia en la entrega oportuna de productos a suscriptores ya que según su contrato se establece cinco días hábiles y los cuales no se viene cumpliendo ya que superan los días establecidos, deficiencia de manejo de portafolio de publicidad en medios tecnológicos, falta de capacitación al equipo de ventas en cuanto a las aplicaciones de las marcas que maneja la empresa (actualidad empresarial, actualidad penal, actualidad civil, actualidad gubernamental), deficiencia en difusión de los seminarios de actualización profesional equipo de trabajo. Lo antes expuesto, son problemas que ha hecho que el cliente deje de comprar en la revista y opte por otras opciones

A razón de los problemas y situaciones presentadas, se ve la necesidad de investigar el Clima Laboral y su incidencia en el desempeño del área a toda la cartera de clientes, el supervisor carece de liderazgo y empatía para dirigir a su

Comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la ciudad de Trujillo 2016, cuya información les servirá para mejorar algunos aspectos del servicio que los trabajadores ofrecen y de esta manera mejorar el desempeño.

### **Antecedentes**

Según Pérez (2014), demostrando en su investigación que los trabajadores están inconformes sobre clima organizacional existente, debido a la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes de área. El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado por el liderazgo autocrático que se desarrolla, ya que no permite la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones lo que conlleva a no tener un

agregado adicional al trabajo diario. Con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.

Por otro lado, Silvia (2011), indica en su investigación que la comunicación es un factor que se debe manejar de mejor manera, pues al existir. Posiciones divididas entre excelente y regular se considera que no es óptima. Los factores que determinan un buen clima laboral son comunicación, relaciones humanas, motivación y liderazgo; mientras que los factores en los que hay que trabajar son actitudes y toma de decisiones. Los factores en los que se deben trabajar para obtener niveles de satisfacción alto son, delegación de responsabilidad, las prestaciones y la supervisión.

Así mismo Fuentes (2012), en esta investigación se determinó que el trabajo que realizan, el 71% se siente satisfecho con el trabajo que tienen, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. La estabilidad laboral del empleado, las relaciones que se puede tener en el grupo, la satisfacción por el trabajo las condiciones generales de la empresa y la antigüedad influyen para que los trabajadores estén satisfechos en sus actividades diarias. Según la evaluación que realizaron los jefes de las áreas los empleados son muy eficientes y se sienten seguros de alcanzar sus metas con ese equipo de trabajo, debido a que el entorno de su trabajo es agradable.

Para Coello (2014), en esta investigación se determinó que las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Sus condiciones externas son muy satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo. Hay altos niveles de insatisfacción como: el salario, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. Por tanto, los trabajadores perciben falta de apoyo y respaldo

Para Panta (2015), en su investigación determinó que el clima existente es muy malo, porque no se tiene confianza en sus trabajadores al momento de realizar sus actividades, siendo ésta imprescindible en una organización, donde el educando es el perjudicado.

Lo rescatable de estos profesores es que a pesar de no estar en una empresa donde se desarrolle un buen clima organizacional, no ven eso como impedimento para seguir desarrollando con total normalidad sus actividades. Muchas instituciones creen que, para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor prospecto según CV. Es fundamental medir el desempeño de los empleados una vez que son contratados.

Huamani (2015), en su investigación se determinó que están restringidos al cumplimiento estricto de los procedimientos estipulados en el ROI (Reglamento Operativo Interno) en la realización de sus labores, tienen buenas condiciones laborales, responde a las tareas encomendadas, se realiza un trabajo eficiente. El clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de lima, lineal es favorable para la organización. Los supervisores y jefes dan reconocimiento del desempeño de los trabajadores y genera efectos positivos en el clima laboral y en el desarrollo del trabajador.

Para Pérez (2013), en su investigación se determinó que se debe elaborar una propuesta motivacional con base en las necesidades de los trabajadores, que ayude a mejorar el desempeño laboral; en ese sentido se halló con respecto a la variable motivación que el 28% se encuentra en el nivel malo y el 21.4% en el nivel bueno siendo este porcentaje el más bajo de todos, el 57.1% en el nivel regular, y el 21.4% en el nivel bueno. Así también, dentro del desarrollo de la investigación se pudo diseñar la propuesta motivacional que ayude a mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de una MYPE de Lima Sur – 2012.

### **Marco teórico/conceptual**

#### **Variable Independiente: Clima laboral**

Chiavenato (2009), el Clima Laboral es la percepción percibida por los trabajadores de una empresa respecto al trabajo y las relaciones interpersonales que tienen lugar en el centro laboral y las diversas reglas formales e informales que la empresa tenga y que influyan de manera directa en ella (p.25)

Para Méndez (2006), el clima laboral es el ambiente propio de la empresa, producido y percibido por el subordinado de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso, es decir la interacción con su entorno y la forma como el trabajador se desarrolla. (p.76)

### **Importancia del Clima Laboral**

Lewin (1987), para el desarrollo de cualquier empresa, es de vital importancia los Recursos Humanos. Se ha comprobado que un trabajador que no es feliz y tiene resentimiento con sus superiores, no aporta beneficios en la empresa. Un estudio de clima laboral permite conocer aspectos de la empresa, ambiente laboral, la cultura, estado de ánimo de los trabajadores factores similares que pueden influir en el desempeño laboral (p.44).

Para Méndez (2006), la importancia de un buen clima laboral, radica en que los trabajadores, trabajen de manera eficiente y eficaz, ahorrando a la organización errores de importancia relativa que afecten contra los intereses y beneficios de la organización. Si un clima no es bueno, los trabajadores solo cumplirán sus horas de trabajo, pero no se sentirán comprometidos e identificados con el objetivo y meta de la empresa (p.76).

Goncalves (2000), nos dice que el clima laboral, permite conocer las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral o área de trabajo y condiciones, con el fin de elaborar planes que permitan mejorar las condiciones actuales de la empresa, y así mejorar el clima y las condiciones de trabajo dentro de la organización, es por ello la importancia de conocer qué tipo de clima laboral hay dentro de la organización y tomar medidas correctivas que permitan conocer y mejorar las condiciones de la empresa (p, 56)

### **Tipos de clima laboral:**

Chiavenato (2010) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones:

**a) Clima tipo autoritario - explotador:** La alta dirección no tiene confianza en sus trabajadores, es por tal motivo que son los jefes, supervisores y cargos altos los que toman decisiones y se distribuyen según una función puramente descendente.



- b) Clima tipo autoritario – paternalista:** Es aquel en que la dirección tiene confianza flexible en sus trabajadores, como la de un amo con su siervo, bajo este tipo de clima, suelen jugar con sus necesidades personales y sociales que tienen.
- c) Clima tipo participativo - consultivo:** Se toma en cuenta las opiniones y el trabajo realizado de los subordinados este tipo de clima es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.
- d) Clima tipo participativo – grupal:** La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, existe una relación de amistad y confianza (p.24).

#### **Dimensiones de clima Laboral:**

Según Robbins & Timothy (2013) las dimensiones del clima laboral son las siguientes:

- 1. Organización:** Son estructuras creadas para lograr metas u objetivos por medio de los grupos humanos o de la gestión de los individuos que trabajan dentro de la empresa y de otro tipo. Están compuestas por una serie de sistemas organizados, y que cada uno cumple sus funciones específicas.
- 2. Satisfacción:** Es el grado de conformidad del trabajador en su ambiente de trabajo. La satisfacción laboral depende en una empresa mucho en las relaciones personales y de la remuneración percibida por el trabajo realizado.
- 3. Motivación:** Se refiere a las condiciones del clima de la empresa, que motiva a trabajar en orden dentro de la empresa. La motivación se basa en las recompensas obtenidas, la línea de carrera que puede seguir un trabajador y el desarrollo personal de este, es por eso que el trabajador debe estar plenamente feliz en el trabajo. (pp. 62-63)

#### **Variable Dependiente:** Desempeño Laboral

Chiavenato (2009), dice que el desempeño laboral es una apreciación del desempeño de cada trabajador, subordinado o empleado, en función a la actividad realizada o ejecutada, y si esto cumplen los objetivos y metas de la institución; es un proceso que sirve para estimar el valor de las personas en un trabajo (p.74).

Mathis y Jackson (2006) es el proceso en que se determinar en qué medida los trabajadores realizan de manera eficiente su trabajo, con parándolos con indicadores y estándares, para luego evaluar la aprobación del puesto o cambio del trabajador, con fines de cumplir los objetivos de la institución o empresa (p.93)

Davis y Werther (2007), el desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento del empleado, e igualmente, constituye una función muy importante en la empresa, debido a que de esto depende su buen dinamismo y continuidad en el mercado. (p.295)

Gomez (2000), el desempeño laboral de los trabajadores, es un proceso en el cual se puede verificar que tan eficientes son en las tareas asignadas, y como esto puede ir mejoran. El desempeño es tomado frecuentemente por las empresas, para ver la estabilidad de cada trabajador en el puesto de trabajo y como este puede determinar correctamente sus funciones (p.25)

### **Factores que Influyen en el desempeño laboral:**

Davis & Newstrom (1999) plantean que:

**A. Satisfacción del trabajo:** Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo. La satisfacción laboral o del trabajo tiene que cumplir ciertos elementos como: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Elementos que son de vital importancia para un buen desempeño de los trabajadores

**Autoestima: La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad de mejorar y ser incluido dentro de la empresa, así como el deseo de ser reconocido por las actividades bien ejecutadas, el trabajo eficiente, el valor agregado entre otras.**

**B. Trabajo en equipo:** Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades, es decir trabajan como una unidad sólida, persiguiendo un objetivo en común. Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo entre el mismo grupo laboral y con los usuarios a quienes presta el servicio. (p.85)

### **El objetivo del desempeño laboral:**

Arias y Heredia (2007) El desempeño laboral respecto a un trabajo es donde se evalúa el capital humano; una evaluación de esta magnitud, permite a los gerentes de manera más profesional dar un ascenso o nuevo puesto al trabajador que realmente lo merece, también permite determinar a quien no elegir en los trabajos cuando están en periodo de prueba, y permite analizar qué tipo de trabajadores conviene (p. 41),

Reyes (1984), el objetivo esencial es que el desempeño ayude a la empresa o entidad a mejorar sus resultados, procesos y condición actual en la que se encuentre, de ese valor agregado que muchos profesionales o trabajadores no pueden lograr, de acuerdo a esto se ve la remuneración, el valor en el puesto y la remuneración otorgada. Las empresas de hoy en día se fijan mucho en el capital humano, ya que depende mucho de esto el logro de los objetivos de la organización de la empresa. (p. 81),

### **Dimensiones del desempeño laboral:**

Para Robbins & Timothy (2013, pp. 47-48) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- 1. Capacidad laboral:** La capacidad laboral se refiere directamente a la habilidad que tienen las personas para realizar por su experiencia conocimiento o inteligencia un trabajo. En muchas ocasiones los trabajadores se intimidan y no son capaces de desarrollarse completamente, pero depende del mismo clima mejorar estas condiciones.
- 2. Desarrollo:** Permite a las personas desarrollar u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa; implica un autoconocimiento, autoestima, autodirección y autoeficacia, que conlleva al bienestar laboral, cuyo fin es lograr la excelencia personal para ser líderes. Involucra a las relaciones intrapersonales y a la adaptabilidad.

### Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Clima Laboral</b>	Es lo que perciben respecto al trabajo, al ambiente físico en que desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo. (Chiavenato 2009, p.25)	Esta variable se comprueba a través de las dimensiones establecidas y por medio de la escala de Likert. El cual permitirá evaluar a cada trabajador por individual	Organización	Compromiso
				Equipo
				Formación
			Satisfacción	Toma de decisiones
				Liderazgo
				Remuneración
				Relaciones
Motivación	Recompensa			
	Línea de carrera			
	Desarrollo personal			
<b>Desempeño de los trabajadores</b>	Es el proceso en que se determinara en qué medida los trabajadores realizan de manera eficiente su trabajo, comparándolos con indicadores y estándares, para luego evaluar la aprobación del puesto o cambio del trabajador, con fines de cumplir los objetivos de la institución o empresa. (Mathis y Jackson 2006, p.93)	Esta variable se comprueba a través de la escala de Likert. El cual permitirá evaluar a cada trabajador por individual y el desempeño que se tiene actualmente.	Capacidad laboral	Orientación a resultados
				Trabajo en equipo
			Desenvolvimiento	Relaciones intrapersonales
				Adaptabilidad

## 1.2. Formulación del problema

¿De qué manera incide el clima laboral en el desempeño de los trabajadores del área comercial de Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo, en el segundo trimestre 2018?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera incide el clima laboral en el desempeño de los trabajadores del área comercial de Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo, para el segundo trimestre 2018.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de clima laboral que se desarrolla entre los trabajadores del área comercial de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la Ciudad de Trujillo.
- Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la Ciudad de Trujillo.
- Comprobar si el clima laboral incide en el desempeño de los trabajadores del área comercial de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la Ciudad de Trujillo.
- Ejecutar acción correctiva en el desempeño laboral de los trabajadores el área comercial de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la ciudad de Trujillo.

## 1.4. Hipótesis

H1: El clima laboral incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo

H0: El clima laboral no incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo



## CAPITULO II: METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

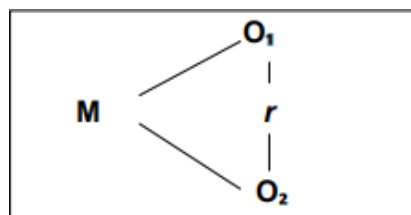
La investigación es aplicada por que busca la generación de conocimiento con aplicación directa a la problemática actual del problema. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto.

#### 2.1.2. Nivel de Investigación

El estudio es **no experimental**, debido a que no se manipuló las variables de investigación, así el estudio del problema es observado en su ambiente natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

También de **Corte Transversal**, ya que este estudio se realizará en un tiempo establecido.

El diseño de la investigación es Descriptivo-Correlacional, este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables



**Donde:**

**M** = Clientes de la empresa (Muestra)

**O<sub>1</sub>** = Clima Laboral (Variable 1)

**O<sub>2</sub>** = Desempeño Laboral (Variable 2)

**r** = Relación de las variables de estudio

## 2.2. Población

### 2.2.1. Población

Los trabajadores de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo 50 trabajadores.

### 2.2.2. Muestra

Los 30 trabajadores del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo por lo que el área comercial son 30 personas.

## 2.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

### 2.3.1. Técnica e Instrumento

Técnicas	Instrumentos	Proceso
Encuestas	Cuestionario	La información se tomará de las respuestas brindadas por los trabajadores del área de ventas
Análisis Documental	Guía de análisis documental	Se tomará toda la información para luego procesarlo y analizarlo en tabla y cuadros.

La encuesta fue validada antes de su aplicación por profesionales expertos en la materia y jefes de área de RRHH y su aplicación se realizará la cuarta semana de junio 2018.

### 2.3.2. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

- **Validez de contenido.** Se llevó a cabo mediante la valoración (juicio de expertos) de los ítems por parte de un grupo de tres expertos conocedores del tema.
  - Ingeniero, Kueny Sarmiento Morales
  - Magister, Pérez Minchola César Ricardo
  - Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier

Los expertos evaluaron el Cuestionario y la Matriz de Consistencia propuesto con el fin de poder aplicar el cuestionario, y que la información recolectada sea de mucha utilizada para solucionar problemas de manera inmediata.

- **Confiabilidad:** Una vez validados los ítems de los cuestionarios de las variables, se aplicó la prueba piloto a 15 trabajadores, cuyo cálculo determino un Alfa de Cronbach de 0.8550 para el cuestionario de Clima Laboral y 0.916 para el cuestionario de Desempeño Laboral, siendo un promedio permitido para



instrumentos como el cuestionario, esto permitió determinar de manera científica que el instrumento es confiable para su aplicación.

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,8122	20

*Fuente: Ordenador, SPSS 24*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para Clima Laboral, de la empresa, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,8550	11

*Fuente: Ordenador, SPSS 24*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para desempeño laboral, de la empresa, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

## 2.4. Procedimientos de análisis de datos

### 2.4.1 Métodos:

#### 2.4.1.1 Método universal:

Hipotético-deductivo, los pasos que se siguieron fueron la observación, formulación de hipótesis a partir de lo observado, deducir los posibles resultados para al final verificar dichos supuestos.

#### 2.4.1.2 Métodos Teóricos:

**Analítico- sintético**, está integrado por el desarrollo del análisis y la síntesis, mediante el cual se descompone un objeto, fenómeno o proceso en los principales elementos que lo integran para analizar, valorar y conocer sus particularidades, y simultáneamente a través de la síntesis, se integran vistos en su interrelación como un todo. Mediante este método se han analizado las diferentes teorías de motivación de logro, para luego ser sintetizadas y plasmadas.

**Histórico- lógico:** a través de este método se establece la necesaria correspondencia entre los elementos de los métodos lógico e histórico, proyectando el análisis de la evolución histórica de los fenómenos, con la proyección lógica de su comportamiento futuro. Este método nos permite tener una noción del avance a lo largo del tiempo del tema que está siendo estudiado para saber cómo ha ido evolucionando con el pasar de los años. Mientras que lo lógico se refiere al establecimiento de relaciones de causa-efecto entre las variables.

**Descriptivos:** El presente estudio aplica análisis descriptivos porque ayuda a tener más conocimiento de variables que utilizará ésta investigación, toda la información clara y confiable que se obtendrá será trasladada a un Excel para poder mostrar los resultados expresados en tablas y análisis.

#### 2.4.1.3 Métodos Empíricos:

- La observación.
- Método de los test.

## CAPITULO III: RESULTADOS

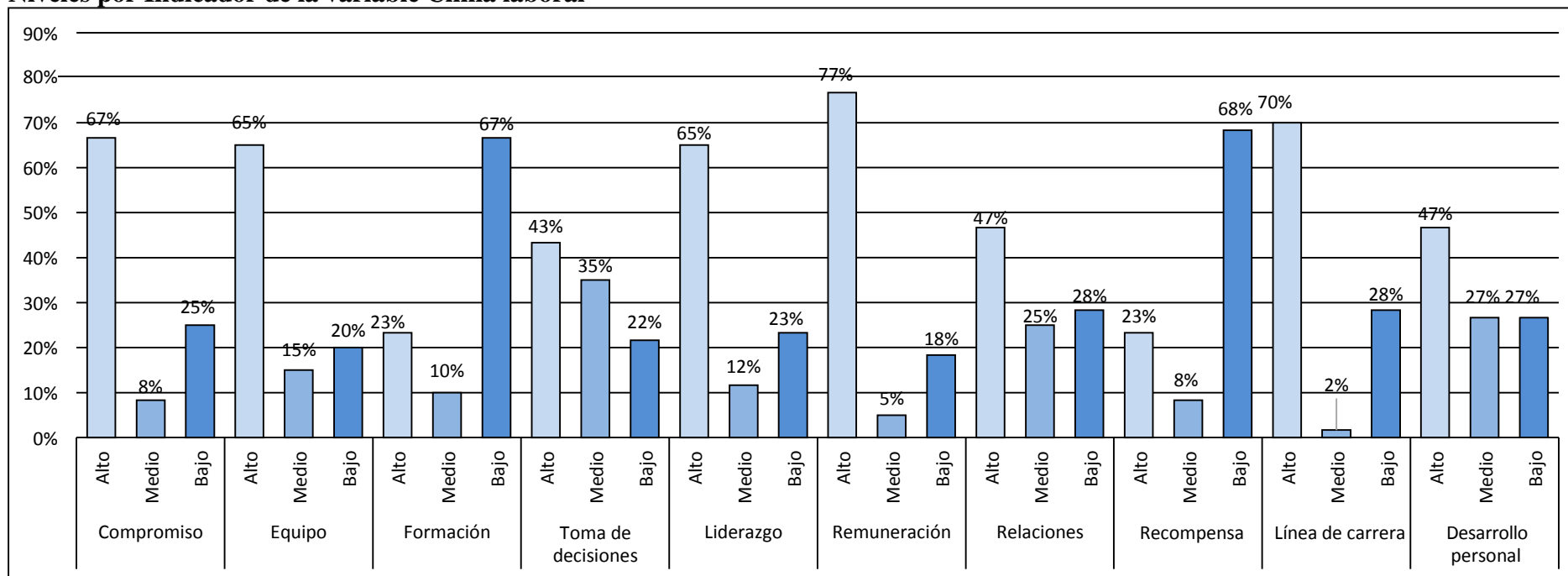
### 4.1. Identificar el nivel de clima laboral que se desarrolla entre los trabajadores del área comercial de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la Ciudad de Trujillo.

**Tabla 1**  
**Niveles por Indicador de la variable Clima laboral**

<b>Indicadores</b>		<b>Escala</b>	<b>%</b>
<b>Compromiso</b>	Alto	19-20	67%
	Medio	9-18	8%
	Bajo	1-8	25%
<b>Equipo</b>	Alto	19-20	65%
	Medio	9-18	15%
	Bajo	1-8	20%
<b>Formación</b>	Alto	19-20	23%
	Medio	9-18	10%
	Bajo	1-8	67%
<b>Toma de decisiones</b>	Alto	19-20	43%
	Medio	9-18	35%
	Bajo	1-8	22%
<b>Liderazgo</b>	Alto	19-20	65%
	Medio	9-18	12%
	Bajo	1-8	23%
<b>Remuneración</b>	Alto	19-20	77%
	Medio	9-18	5%
	Bajo	1-8	18%
<b>Relaciones</b>	Alto	19-20	47%
	Medio	9-18	25%
	Bajo	1-8	28%
<b>Recompensa</b>	Alto	19-20	23%
	Medio	9-18	8%
	Bajo	1-8	68%
<b>Línea de carrera</b>	Alto	19-20	70%
	Medio	9-18	2%
	Bajo	1-8	28%
<b>Desarrollo personal</b>	Alto	19-20	47%
	Medio	9-18	27%
	Bajo	1-8	27%

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

**Grafico 1**  
**Niveles por Indicador de la variable Clima laboral**



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

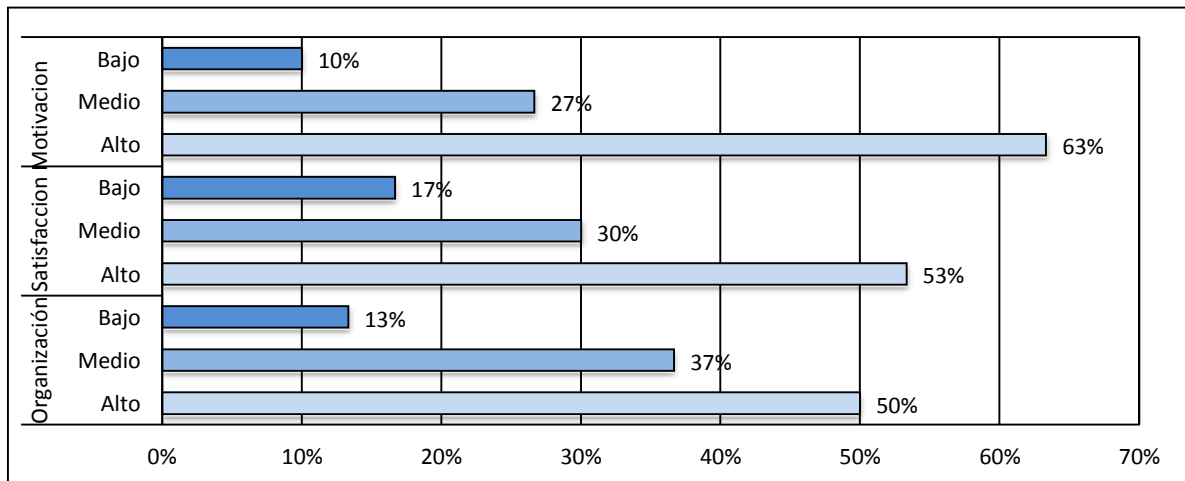
En el grafico 1, se observa que el clima laboral por medio de sus indicadores arrojó alto en Compromiso con 67%, equipo 65%, toma de decisiones con 43%, liderazgo con 65%, remuneración con 77%, relaciones con 47%, línea de carrera con 70%. Por otro lado, los indicadores que salieron bajos fueron formación con 67%, recompensa con 68% y desarrollo personal con 27%; por lo que queda claro que el clima laboral de la empresa es bueno, pero tiene que corregir ciertos errores con la finalidad de que los trabajadores se sientan cómodos.

**Tabla 2: Nivel por dimensión del Clima Laboral**

Clima Laboral	Escala	N°	%
<b>Organización</b>			
Alto	37	15	50%
Medio	26-36	11	37%
Bajo	0-25	4	13%
<b>Satisfacción</b>			
Alto	17	16	53%
Medio	11-16	9	30%
Bajo	0-10	5	17%
<b>Motivación</b>			
Alto	19	19	63%
Medio	11-18	8	27%
Bajo	0-10	3	10%
<b>Total</b>		30	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

**Grafico 2: Nivel por dimensión del Clima Laboral**



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

En el gráfico 2 se puede observar los niveles de las 3 dimensiones de Clima Laboral, donde se determina que en la dimensión de organización se obtiene un nivel alto de 50%, medio de 37% y bajo de 13%, teniendo en resumen un nivel de organización aceptable por parte de los trabajadores. Por otro lado, la dimensión de satisfacción tiene un nivel alto del 53%, medio del 30%, bajo del 17%, teniendo en resumen que el clima laboral es bueno y que la percepción que tiene los trabajadores es aceptable para la empresa.

**Tabla 3**

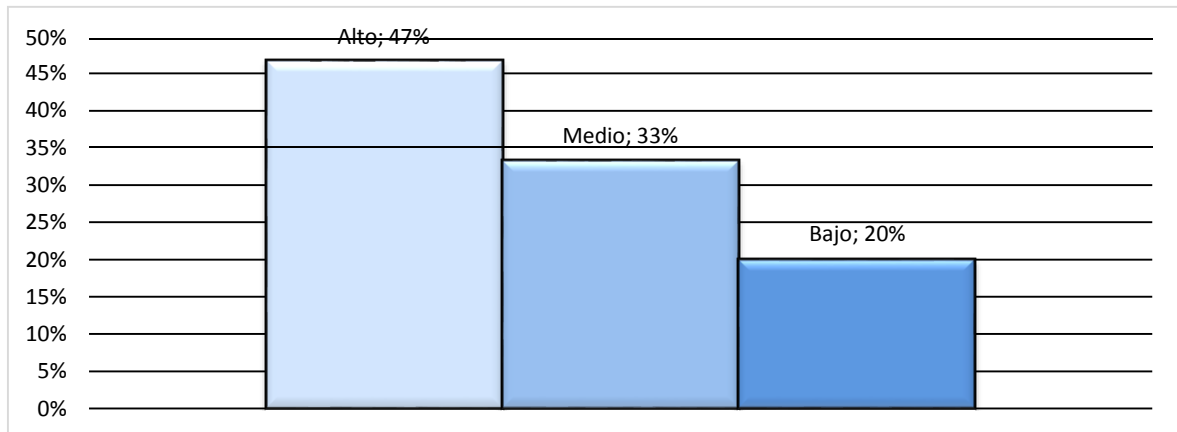
Nivel del clima laboral

Nivel	Escala	N°	%
Alto	73	14	47%
Medio	56-72	10	33%
Bajo	0-55	6	20%
<b>TOTAL</b>		30	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

**Grafico 3**

Nivel del clima laboral



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

En el gráfico 3 del nivel general de la empresa, se observa que la empresa obtiene un nivel de clima laboral alto del 47%, medio del 33% y bajo del 20%, lo que da entender que los trabajadores sienten un buen clima laboral, pero aún hay errores que tienen que ser reducidos con el fin de tener una mejor percepción por parte de los trabajadores.

#### 4.2. Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la Ciudad de Trujillo.

**Tabla 4**

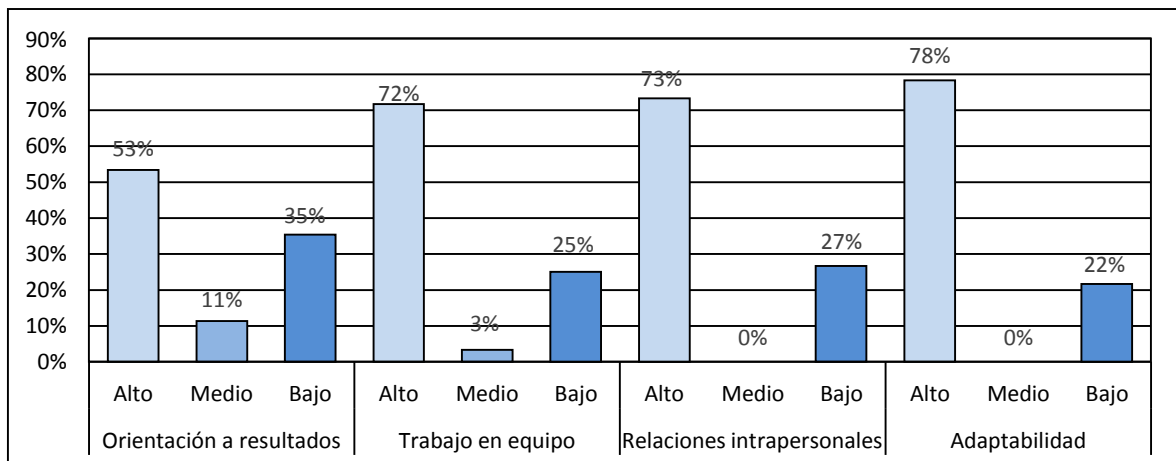
Nivel de los indicadores del desempeño laboral

Indicadores		Escala	%
<b>Orientación a resultados</b>	Alto	15-16	53%
	Medio	9-14	11%
	Bajo	1-8	35%
<b>Trabajo en equipo</b>	Alto	15-16	72%
	Medio	9-14	3%
	Bajo	1-8	25%
<b>Relaciones intrapersonales</b>	Alto	15-16	73%
	Medio	9-14	0%
	Bajo	1-8	27%
<b>Adaptabilidad</b>	Alto	15-16	78%
	Medio	9-14	0%
	Bajo	1-8	22%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC

**Grafico 4**

Nivel de los indicadores del desempeño laboral



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC

En el grafico 4 se puede observar los indicadores del desempeño laboral, el cual ha tenido niveles altos en la orientación a resultados con 53%, trabajo en equipo en 72%, relaciones interpersonales en 73% y adaptabilidad en 78%, lo que da entender que el desempeño de la empresa es positiva para la organización en cuanto a lograr sus objetivo y metas.

Tabla 5:

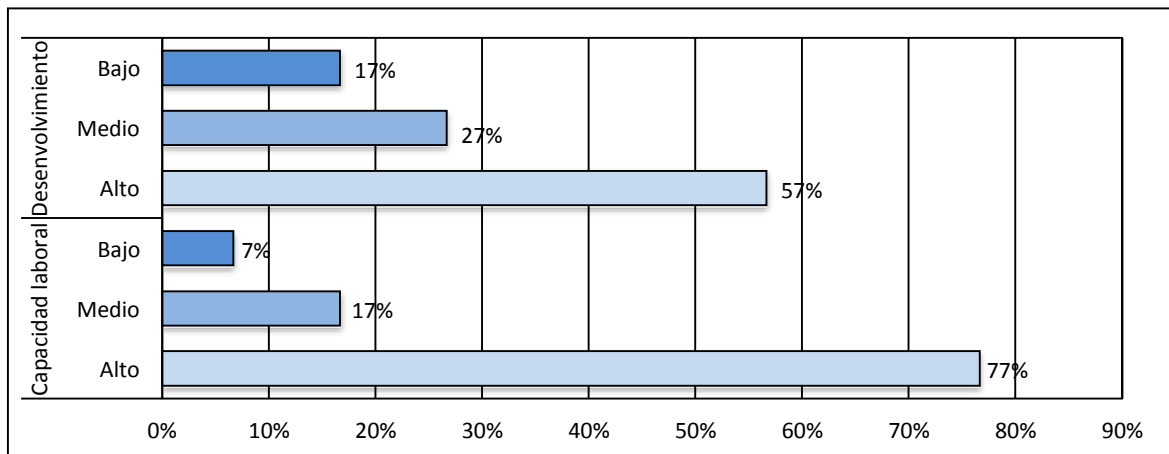
Nivel de las dimensiones del Desempeño Laboral

Desempeño	Escala	N°	%
<b>Capacidad laboral</b>			
Alto	20	23	77%
Medio	11-19	5	17%
Bajo	0-10	2	7%
<b>Desenvolvimiento</b>			
Alto	17	17	57%
Medio	11-16	8	27%
Bajo	0-10	5	17%
<b>TOTAL</b>		30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC

Grafico 5:

Nivel de las dimensiones del Desempeño Laboral



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC

En el gráfico 5 se puede observar los niveles de las 2 dimensiones del desempeño laboral, donde se determina que en la dimensión de capacidad laboral se obtiene un nivel alto de 77%, medio de 17% y bajo de 7%, teniendo en resumen un nivel de capacidad laboral aceptable por parte de los trabajadores. Por otro lado, la dimensión de desenvolvimiento tiene un nivel alto del 57%, medio del 27%, bajo del 17%, teniendo en resumen que el desempeño laboral es bueno y que los resultados se ven reflejado en las ventas que la empresa tiene.



Tabla 6:

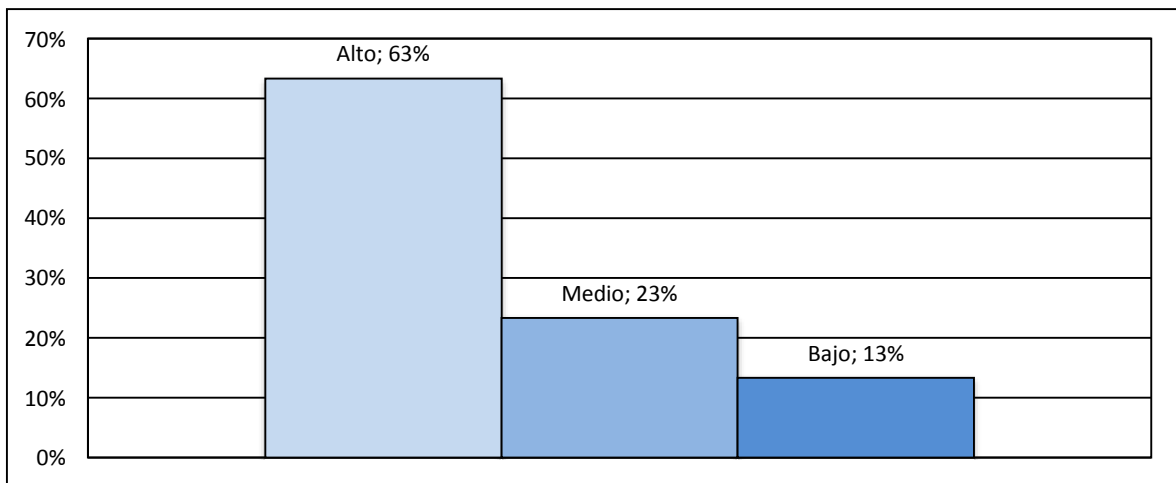
Nivel del desempeño Laboral

Desempeño Laboral	Escala	N°	%
Alto	39-65	19	63%
Medio	26-38	7	23%
Bajo	0-25	4	13%
<b>TOTAL</b>		30	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Grafico 6:

Nivel del desempeño Laboral



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

En el gráfico 6 del nivel general de la empresa, se observa que la empresa obtiene un nivel de desempeño alto del 63%, medio del 23% y bajo del 13%, lo que da entender que los trabajadores tienen un buen desempeño en la empresa, pero aún hay errores que tienen que ser reducidos con el fin de tener un mejor desempeño para la empresa.

### 4.3. Comprobar si el clima laboral incide en el desempeño de los trabajadores del área comercial de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la Ciudad de Trujillo.

Tabla 7: La correlación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores

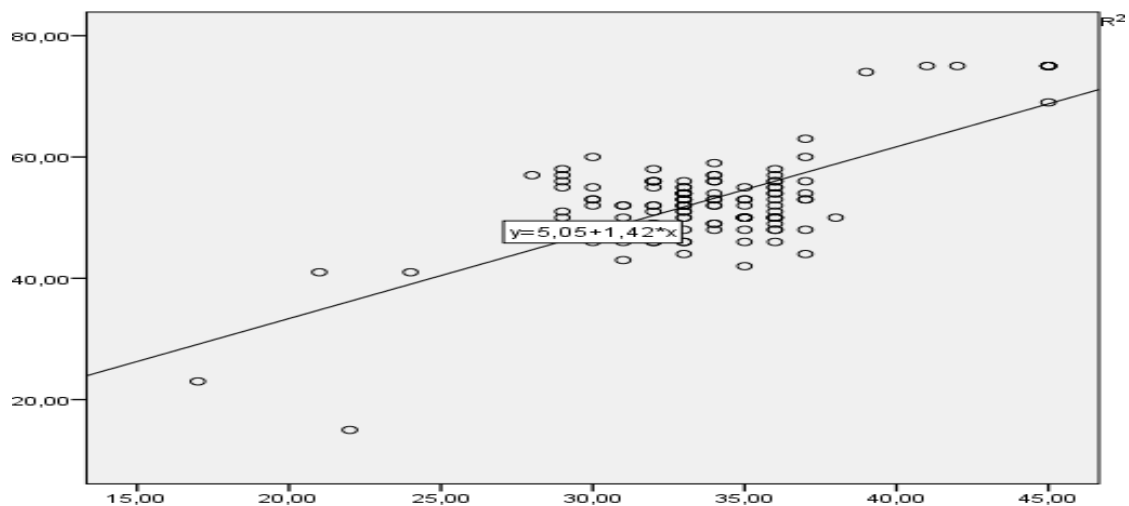
Correlaciones				
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	Clima Laboral	Desempeño Laboral
			Sig. (bilateral)	1,000
		N	30	30
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	Clima Laboral	Desempeño Laboral
			Sig. (bilateral)	,381**
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta Aplicada a los clientes de la empresa

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Gráfico 7. Gráfico de dispersión



Fuente: Encuesta Aplicada a los clientes de la empresa

Interpretación: Se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R_s = 0,381$  (existiendo una relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,001$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ), lo que quiere decir que el clima laboral tiene una influencia significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa

## Hipótesis

Se confirma la hipótesis:

H1: El clima laboral incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo

H0: El clima laboral no incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo

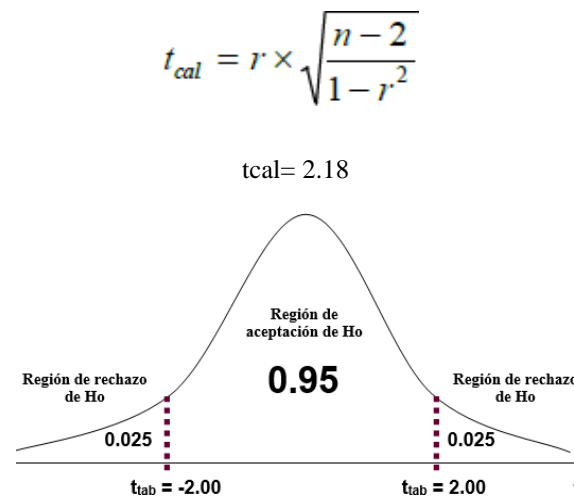
Tabla 8: Prueba de hipótesis

Análisis correlacional de Spearman	Clima Laboral	Desempeño Laboral
Muestra	30	30
Promedio	25	25
Coefficiente de correlación		0.381
Valor calculado		2.18
Valor crítico (t <sub>tab</sub> )		±2.00
Decisión de rechazo H <sub>0</sub>		t <sub>cal</sub> > ±t <sub>tab</sub>

Fuente: Encuesta Aplicada a los clientes de la empresa

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Gráfico 8. Cálculo de la prueba T-Student:



**DECISIÓN:** Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) t<sub>cal</sub> > ±t<sub>tab</sub>.

## CAPÍTULO 2. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se analiza y se discute los resultados obtenidos en el capítulo anterior, con el propósito de sustentar el logro de los objetivos y la confirmación de la hipótesis planteada.

En el primer objetivo se realizó la encuesta a los trabajadores de la empresa asesoría empresarial, con el fin de descubrir el comportamiento de las dimensiones del clima laboral, de los cuales se presenta los siguientes resultados que se mencionan a continuación:

La empresa ha obtenido un nivel de clima laboral alto de 47% de los trabajadores encuestados, el cual está, compuesto por sus dimensiones con niveles altos de organización (50%), satisfacción (53%) y motivación (63%), lo que permite determinar que el clima laboral para el año 2018 de la empresa es alta, pudiendo mejorar algunos indicadores como es la formación, recompensa y desarrollo personal, los cuales permitan tener un clima más óptimo para la organización.

Estos resultados no coinciden con la investigación del autor Pérez (2014), demostrando en su investigación que los trabajadores están inconformes sobre clima organizacional existente, debido a la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes de área. El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado por el liderazgo autocrático que se desarrolla, ya que no permite la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones. Con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros. Por otro lado, se agrega lo que el autor Silvia (2011), indica en su investigación que la comunicación es un factor que se debe manejar de mejor manera, pues al existir. Posiciones divididas entre excelente y regular se considera que no es óptima. Los factores que determinan un buen clima laboral son comunicación, relaciones humanas, motivación y liderazgo; mientras que los factores en los que hay que trabajar son actitudes y toma de decisiones. Los factores en los que se deben trabajar para obtener niveles de satisfacción alto son, delegación de responsabilidad, las prestaciones y la supervisión.

Como segundo objetivo se desarrolló la segunda variable por medio del cuestionario, donde se descubrió el comportamiento de las dimensiones del desempeño laboral para la empresa, las cuales se comportan de la siguiente manera:

La empresa ha obtenido un Nivel de desempeño laboral alto de 63 por ciento, el cual esta, compuesto por las siguientes dimensiones que también dieron un nivel alto como la capacidad laboral en 77% y el desenvolvimiento en 57%, por otro lado, en los indicadores se muestra una mejor posición para la orientación de resultados, trabajo en equipo, relaciones interpersonales y adaptabilidad. Estos resultados garantizan el desempeño laboral de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC.

Estos resultados se relacionan con el autor Pérez (2013), en su investigación se determinó que se debe elaborar una propuesta motivacional con base en las necesidades de los trabajadores, que ayude a mejorar el desempeño laboral; en ese sentido se halló con respecto a la variable motivación que el 28% se encuentra en el nivel malo y el 21.4% en el nivel bueno siendo este porcentaje el más bajo de todos, el 57.1% en el nivel regular, y el 21.4% en el nivel bueno. Así también, dentro del desarrollo de la investigación se pudo diseñar la propuesta motivacional que ayude a mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de una MYPE. Por otro lado, Huamani (2015), en su investigación se determinó que están restringidos al cumplimiento estricto de los procedimientos estipulados en el ROI (Reglamento Operativo Interno) en la realización de sus labores, tienen buenas condiciones laborales, responde a las tareas encomendadas, se realiza un trabajo eficiente. El clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de lima, linea1 es favorable para la organización. Los supervisores y jefes dan reconocimiento del desempeño de los trabajadores y genera efectos positivos en el clima laboral y en el desarrollo del trabajador.

Por último, se estableció la incidencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC, para ello se utilizó formulas y herramientas estadísticas que nos ha podido tener los siguientes resultados:

Sobre la base de los resultados de ambas variables, se ha sustentado la relación de influencia existente entre ambas, confirmando así la hipótesis planteada la cual señala que “El clima laboral incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo”; este planteamiento se sustenta en las investigaciones realizadas y resultados obtenidos de ambas variables de estudio; y siguiendo un criterio lógico de contrastación se puede afirmar que la hipótesis ha sido contrastada, cuyo fundamento se expone a continuación

Primero se creó una hipótesis nula ( $H_0$ ) la cual negaba la hipótesis planteada ( $H_1$ ), de manera que a través de varios cálculos se pueda rechazar dicha hipótesis nula, dando paso a una plena aceptación de la hipótesis planteada. Segundo, se elaboró un análisis correlacional de Spearman, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman es  $R_s = 0,381$  (existiendo una relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,001$  siendo esto menor al 5 por ciento ( $p < 0.05$ ), lo que quiere decir que clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Por otro lado, en la prueba de hipótesis por medio de la prueba T-Student: se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )  $t_{cal} > \pm t_{tab}$ , demostrando de esta manera que El clima laboral incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo.

Estos resultados coinciden con lo mencionado por Lewin (1987), para el desarrollo de cualquier empresa, es de vital importancia los Recursos Humanos. Se ha comprobado que un trabajador que no es feliz y tiene resentimiento con sus superiores, no aporta beneficios en la empresa. Un estudio de clima laboral permite conocer aspectos de la empresa, ambiente laboral, la cultura, estado de ánimo de los trabajadores factores similares que pueden influir en el desempeño laboral. Por otro lado, en las investigaciones de Goncalves (2000), nos dice que el clima laboral, permite conocer las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral o área de trabajo y condiciones, con el fin de elaborar planes que permitan mejorar las condiciones actuales de la empresa, y así mejorar el clima y las condiciones de trabajo dentro de la organización, es por ello la importancia de conocer qué tipo de clima laboral hay dentro de la organización y tomar medidas correctivas que permitan conocer y mejorar las condiciones de la empresa. Por último, las teorías y antecedentes, han motivado el desarrollo de la presente investigación que servirá, para futuras lecciones de aprendizajes.

## CONCLUSIONES

La prueba T Student tuvo como resultado 2.18, rechazando la hipótesis nula y definiendo que El clima laboral incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo, de la cual se llega a las siguientes conclusiones.

- Evaluando el comportamiento de las dimensiones del clima laboral, se concluye que la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC presenta un nivel alto de organización (50%), satisfacción (53%) y motivación (63%), lo que permite determinar que el clima laboral para el año 2018 de la empresa es alta, pudiendo mejorar algunos indicadores como es la formación, recompensa y desarrollo personal, los cuales permitan tener un clima más óptimo para la organización. lo que permite determinar que el clima laboral para el año 2018 de la empresa es alta
- Analizando las dimensiones del desempeño laboral, se concluye que la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC presenta un nivel alto como la capacidad laboral en 77% y el desenvolvimiento en 57%, por otro lado, en los indicadores se muestra una mejor posición para la orientación de resultados, trabajo en equipo, relaciones interpersonales y adaptabilidad. Estos resultados garantizan el desempeño laboral de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC. Estos resultados garantizan el posicionamiento de la empresa en el año 2018.
- Al relacionar las variables de clima laboral y desempeño laboral utilizando el análisis de correlacional de Spearman se obtiene como resultado que el coeficiente de correlación es de  $Rho = 0,381$  (existiendo una relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,001$  siendo esto menor al 5 por ciento ( $p < 0.05$ ).
- Se determinó por medio de la formula T Student que el clima laboral incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo, de esta manera ha quedado demostrada la validez de la hipótesis planteada y la respuesta de la investigación que servirá de mucho para la empresa en su fin de seguir manteniéndose en el mercado Trujillano.

- Las acciones correctivas a realizar:

Realizar reuniones semanales para mostrar los avances del personal del área de ventas de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC.

Organizar talleres de capacitación al nuevo personal del área de ventas de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC.

Reunir al personal para realizar un compartir en donde puedan expresar abiertamente sus opiniones sobre el trabajo el trabajo en equipo

La encargada de realizar estas acciones correctivas va hacer el área administrativa, siendo la responsable directa la administradora.

## REFERENCIAS

- Bacal R. (2009). Cómo mejorar el rendimiento: técnicas para aumentar la productividad. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ª Ed.). Colombia: Mc.Graw Hill.
- Chiavenato I. (2008). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. (2ª Ed.). México: McGraw Hill.
- Davis K, Y Newstrom J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. (10ª Ed.). México: McGraw Hill.
- Furnham, A. (2000). El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones. (4a Ed.). Londres: Oxford University.



- Milkovich, G Y Boudrem, T. (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.
- Robbins, S. (2007). Comportamiento Organizacional. (8va Ed.). México: Pretince Hall.
- Rodríguez, M. (1999). Diagnóstico Organizacional. (3ra Ed.). México: Alfaomega grupo editor S.A.
- Ruiz, G. (1999). El Significado de la Motivación en la Gestión de Recursos Humanos. Lima.
- Caligiore, C Y Díaz T. (2003) Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 –656
- Cava Q., L. (2010) “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Damper Trujillo S.A.” Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Choton C., D. (2011) “La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja rural de ahorro y crédito Chavín S.A.” Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramírez R., A. (2011). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Castillo J. (2013) Clima laboral. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos96/el-clima-laboral/el-clima-laboral.shtml>
- Cuevas J.C. (2011). Psicología y empresa: renovando empresas con talento humano. Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>
- Quispe R.J. (2012) El clima laboral y su influencia en la productividad de las microempresas. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas.shtml>

# ANEXOS



### Anexo 01: Matriz De Consistencia Lógica

TITULO	PROBLEMA	GENERAL	ESPECIFICO	Definiciones					Medición	
				Variable(s)	Definición conceptual	operacionales	Dimensión	Indicador		
Clima Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Del Área Comercial De Asesoría Y Eventos Pacifico Sac Trujillo, Segundo Trimestre 2018.	¿De qué manera incide el clima laboral en el desempeño de los trabajadores del área comercial de Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo, en el segundo trimestre 2018?	Determinar de qué manera incide el clima laboral en el desempeño de los trabajadores del área comercial de Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo, para el segundo trimestre 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Identificar el nivel de clima laboral que se desarrolla entre los trabajadores del área comercial de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la Ciudad de Trujillo.</li> <li>•Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la Ciudad de Trujillo.</li> <li>•Comprobar si el clima laboral incide en el desempeño de los trabajadores del área comercial de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC de la Ciudad de Trujillo.</li> </ul>	Clima Laboral	Es lo que perciben respecto al trabajo, al ambiente físico en que desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo. (Chiavenato 2009, p.25)	Esta variable se comprueba a través de las dimensiones establecidas y por medio de la escala de Likert. El cual permitirá evaluar a cada trabajador por individual	Organización	Dimensión	Compromiso	Ordinal
				Desempeño de los trabajadores	Es el proceso en que se determinar en qué medida los trabajadores realizan de manera eficiente su trabajo, con parándolos con indicadores y estándares, para luego evaluar la aprobación del puesto o cambio del trabajador, con fines de cumplir los objetivos de la institución o empresa. (Mathis y Jackson 2006, p.93)	Esta variable se comprueba a través de la escala de Likert. El cual permitirá evaluar a cada trabajador por individual y el desempeño que se tiene actualmente.	Capacidad laboral	Desenvolvimiento	Orientación a resultados	Nominal

### Anexos 02: Ficha De Validación del Cuestionario

El presente Cuestionario tiene por finalidad recoger información de la Empresa, para desarrollar el trabajo de investigación, con el fin de Evaluar Clima Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Del Área Comercial De Asesoría Y Eventos Pacifico Sac Trujillo, Segundo Trimestre 2018. El modelo a usar es la Escala de Likert.


Variables	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Redacción clara		coherencia con los indicadores		coherencia con las dimensiones		Observación	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima Laboral	Organización	Compromiso	Usted se siente identificado con la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC								
			Usted cree que de presentarse otra oportunidad de trabajo seguirá laborando en Asesoría y Eventos Pacifico SAC								
		Equipo	Los trabajadores laboran en equipo dentro de la empresa								
			Está usted de acuerdo que los trabajadores se apoyan cuando hay alguna dificultad en el trabajo								
		Formación	La empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC capacita a su personal de forma constante								
			Los cursos de capacitación que ha recibido han sido eficaces para la realización de su trabajo								
		Toma de decisiones	Cree usted que su Jefe toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones de su área de trabajo								
			La empresa ha tenido problemas que usted ha podido afrontar de manera asertiva								
		Liderazgo	Cree usted que cuentan con un líder que les motiva siempre a mejorar como profesional.								
			El Líder que dirige el área de ventas de la empresa, tiene las cualidades necesarias para el puesto.								
		Satisfacción	Remuneración								La empresa cumple con pagarle su remuneración y beneficios laborales
											La empresa otorga bonificaciones por meta de ventas logradas

	Relaciones	Cree usted que existe una relación laboral positiva con sus superiores									
		Cree usted que existe una relación laboral positiva con sus compañeros de trabajo									
	Motivación	Recompensa								La empresa lo recompensa por el buen desempeño laboral que tiene	
										La empresa felicita siempre las metas logradas delante de todo el grupo	
		Línea de carrera								Está de acuerdo que la empresa le da facilidades de ascender	
										La empresa le permite seguir preparándose en Universidades mientras usted trabaja	
	Desarrollo personal	La empresa demuestra tener interés en su desarrollo personal									
		La empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC le brinda las herramientas necesarias para desempeñar sus labores									
	Desempeño laboral	Capacidad laboral								Orientación a resultados	Usted comete errores en la ejecución de su trabajo
											Cree usted que Termina su trabajo en el tiempo establecido
En su trabajo hace uso racional de los recursos											
Cree usted de Requerir de supervisión frecuente											
Trabajo en equipo		Usted Tiene iniciativa en las labores que realiza									
		Usted se desempeña de mejor manera al trabajar en equipo									
		Cree usted que ha aprendido de sus compañeros de trabajo									
Desenvolvimiento		Relaciones intrapersonales	Cree usted que brinda una adecuada orientación a los clientes								
			Usted trata de evita los conflictos dentro de la empresa								
		Adaptabilidad	Percibe que se siente adaptado con el ritmo del trabajo en la empresa								
Está preparado para cualquier cambio que se pueda dar en la empresa											

Comentario: .....

CPC: .....

**ANEXO 03: Matriz para la evaluación de expertos**

 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** Clima laboral y su influencia en el desempeño del área de ventas de Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo.

**Línea de investigación:** Productividad y calidad organizacional.

**Apellidos y nombres del experto:**

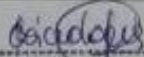
**El instrumento de medición pertenece a las variables:** Clima laboral y Desempeño laboral


Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**

  
 Jannet Cáceda Peña  
 Administradora  
 RPM: # 949711760  
 Asesoría y Eventos Pacifico SAC



#### ANEXO 04: Validación de la dimensión Clima Laboral



#### Confiabilidad del instrumento Clima Laboral

<b>Título de la investigación:</b> Clima laboral y su incidencia en el desempeño del área comercial de Asesoría Y Eventos Pacifico Sac Trujillo, segundo trimestre 2018
<b>Línea de investigación:</b> Desarrollo y mejoramiento de productos y/o servicios.
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Clima Laboral

#### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

#### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman-Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 20 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir "Clima laboral y su incidencia en el desempeño del área comercial de Asesoría Y Eventos Pacifico Sac Trujillo, segundo trimestre 2018", se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.865 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

-Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.854

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.8122

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8122	20

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para el clima laboral, de la empresa Asesoría Y Eventos Pacifico Sac., Trujillo 2018, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.







**Tabla N°02**  
**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	79,91	65,478	,396	,826
ITEM02	78,94	65,966	,227	,817
ITEM03	75,35	66,479	,288	,800
ITEM04	74,41	65,219	,377	,825
ITEM05	1,79	66,836	,168	,816
ITEM06	72,26	67,868	,379	,805
ITEM07	73,15	69,859	,185	,806
ITEM08	78,76	65,159	,166	,800
ITEM09	76,06	64,269	,108	,769
ITEM10	78,38	62,338	,263	,806
ITEM11	78,91	69,999	,310	,746
ITEM12	78,76	65,159	,166	,790
ITEM13	76,06	64,269	,108	,809
ITEM14	78,76	65,159	,166	,790
ITEM15	76,06	64,269	,108	,829
ITEM16	78,76	65,159	,166	,790
ITEM17	78,76	65,159	,166	,790
ITEM18	76,06	64,269	,108	,829
ITEM19	78,76	65,159	,166	,790
ITEM20	76,06	64,269	,108	,829

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.8122de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario.

**Tabla N°03**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,811
		N de elementos	10
	Parte 2	Valor	,847
		N de elementos	10
	N total de elementos		20
Correlación entre formularios			,875
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,854
	Longitud desigual		0,854
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,865

Fuente: Ordenador, SPSS 24

- a. Los elementos son: ITEM1, ITEM2, ITEM3, ITEM4, ITEM5, ITEM6, ITEM7, ITEM8, ITEM9, ITEM10  
b. Los elementos son: ITEM11, ITEM12, ITEM13, ITEM14, ITEM15, ITEM16, ITEM17, ITEM18, ITEM19, ITEM20.

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el clima laboral, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.854 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.865, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión. Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el clima laboral, instrumento elaborado por el autor, **es altamente confiable para su uso.**

## AEXO 05: Validación de la dimensión Desempeño Laboral



### Confiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral

<b>Título de la investigación:</b> Clima laboral y su incidencia en el desempeño del área comercial de Asesoría Y Eventos Pacifico Sac Trujillo, segundo trimestre 2018
<b>Línea de investigación:</b> Desarrollo y mejoramiento de productos y/o servicios.
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Desempeño Laboral

#### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

#### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman-Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 11 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir "Clima laboral y su incidencia en el desempeño del área comercial de Asesoría Y Eventos Pacifico Sac Trujillo, segundo trimestre 2018", se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.894 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

-Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.855

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.8550

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8550	11

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para el desempeño laboral, de la empresa Asesoría Y Eventos Pacifico Sac, Trujillo 2018, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**  
**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	78,91	75,478	,696	,766
ITEM02	73,94	65,966	,727	,777
ITEM03	73,35	62,479	,788	,770
ITEM04	72,41	65,219	,777	,765
ITEM05	70,79	68,836	,668	,756
ITEM06	71,26	69,868	,579	,755
ITEM07	72,41	65,219	,777	,765
ITEM08	70,79	68,836	,668	,756
ITEM09	71,26	69,868	,579	,755
ITEM10	72,41	65,219	,777	,765
ITEM11	70,79	68,836	,668	,756

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.8550 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario.

**Tabla N°03**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,869
		N de elementos	5
	Parte 2	Valor	,888
		N de elementos	6
	N total de elementos		7
Correlación entre formularios			,874
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,855
	Longitud desigual		0,898
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,894

Fuente: Ordenador, SPSS 24

a. Los elementos son: ITEM21, ITEM22, ITEM23, ITEM24, ITEM25

b. Los elementos son: ITEM26, ITEM27, ITEM28, ITEM29, ITEM30, ITEM31

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el desempeño laboral, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.855 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.894, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión. Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el desempeño del trabajador, instrumento elaborado por el autor, **es altamente confiable para su uso.**



**ANEXO 06: Validación de la Correlación de Spearman**



Tabla: La correlación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores

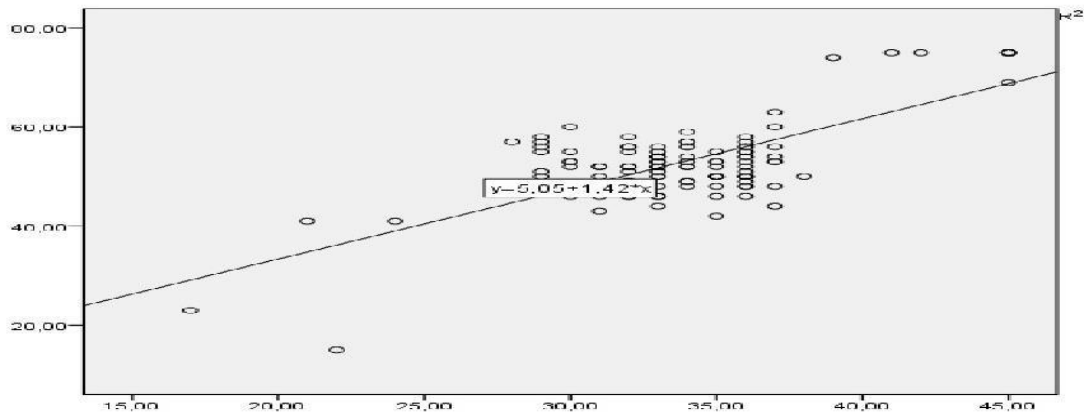
		Correlaciones	
		Clima Laboral	Desempeño Laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,381
		N	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,381**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

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

Fuente: Encuesta Aplicada a los clientes de la empresa

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Gráfico. Gráfico de dispersión



Fuente: Encuesta Aplicada a los clientes de la empresa

Interpretación: Se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R_s = 0,381$  (existiendo una relación directa) con nivel de significancia  $p = 0,001$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0,05$ ), lo que quiere decir que el clima laboral tiene una influencia significativamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa

**ANEXO 07: Validación de La contratación de hipótesis**



**Hipótesis**

Se confirma la hipótesis:

H1: El clima laboral incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo

H0: El clima laboral no incide de manera favorable en el desempeño del área comercial de la Empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC Trujillo

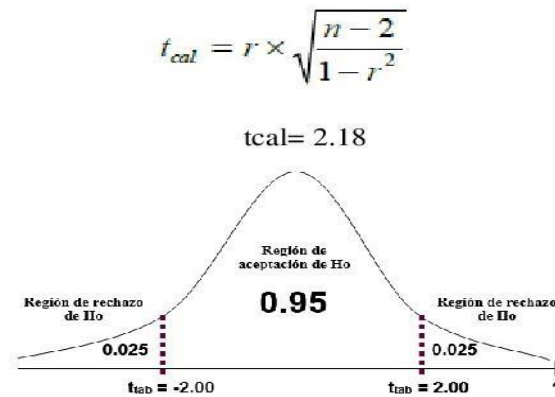
*Tabla 41: Prueba de hipótesis*

Análisis correlacional de Spearman	Clima Laboral	Desempeño Laboral
Muestra	30	30
Promedio	25	25
Coefficiente de correlación		0.381
Valor calculado		2.18
Valor crítico (t <sub>tab</sub> )		±2.00
Decisión de rechazo H <sub>0</sub>		t <sub>cal</sub> > ±t <sub>tab</sub>

Fuente: Encuesta Aplicada a los clientes de la empresa

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Gráfico 41. Cálculo de la prueba T-Student:



**DECISIÓN:** Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) t<sub>cal</sub> > ±t<sub>tab</sub>.

Anexo 8: Matriz de consistencia y preguntas



**Anexos 02: Ficha De Validación del Cuestionario**

El presente Cuestionario tiene por finalidad recoger información de la Empresa, para desarrollar el trabajo de investigación, con el fin de Evaluar Clima Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Del Área Comercial De Asesoría Y Eventos Pacifico Sac Trujillo, Segundo Trimestre 2018. El modelo a usar es la Escala de Likert.

Variables	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Redacción clara		coherencia con los indicadores		coherencia con las dimensiones		Observación
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Laboral	Organización	Compromiso	Usted se siente identificado con la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC							
			Usted cree que de presentarse otra oportunidad de trabajo seguirá laborando en Asesoría y Eventos Pacifico SAC							
		Equipo	Los trabajadores laboran en equipo dentro de la empresa							
			Está usted de acuerdo que los trabajadores se apoyan cuando hay alguna dificultad en el trabajo							
		Formación	La empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC capacita a su personal de forma constante							
			Los cursos de capacitación que ha recibido han sido eficaces para la realización de su trabajo							
	Toma de decisiones	Cree usted que su Jefe toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones de su área de trabajo								
		La empresa ha tenido problemas que usted ha podido afrontar de manera asertiva								
	Liderazgo	Cree usted que cuentan con un líder que les motiva siempre a mejorar como profesional.								
		El Líder que dirige el área de ventas de la empresa, tiene las cualidades necesarias para el puesto.								
Satisfacción	Remuneración	La empresa cumple con pagarle su remuneración y beneficios laborales								
		La empresa otorga bonificaciones por meta de ventas logradas								
	Relaciones	Cree usted que existe una relación laboral positiva con sus superiores								
		Cree usted que existe una relación laboral positiva con sus compañeros de trabajo								

ASESORIA Y CONSULTORIA ESTADISTICA  
SOLUCIONES  
Dr. YACHE CUENCA EDUARDO JAVIER  
Colegio de Estadísticos del Perú. COESPE 428  
845869959 849310911



Motivación	Recompensa	La empresa lo recompensa por el buen desempeño laboral que tiene							
		La empresa felicita siempre las metas logradas delante de todo el grupo							
		Está de acuerdo que la empresa le da facilidades de ascender							
Línea de carrera	Desarrollo personal	La empresa le permite seguir preparándose en Universidades mientras usted trabaja							
		La empresa demuestra tener interés en su desarrollo personal							
		La empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC le brinda las herramientas necesarias para desempeñar sus labores							
Desempeño laboral	Capacidad laboral	Usted comete errores en la ejecución de su trabajo							
		Cree usted que Termina su trabajo en el tiempo establecido							
		En su trabajo hace uso racional de los recursos							
Trabajo en equipo	Relaciones intrapersonales	Cree usted de Requerir de supervisión frecuente							
		Usted Tiene iniciativa en las labores que realiza							
		Usted se desempeña de mejor manera al trabajar en equipo							
Desenvolvimiento	Adaptabilidad	Cree usted que ha aprendido de sus compañeros de trabajo							
		Cree usted que brinda una adecuada orientación a los clientes							
		Usted trata de evita los conflictos dentro de la empresa							
		Percebe que se siente adaptado con el ritmo del trabajo en la empresa							
		Está preparado para cualquier cambio que se pueda dar en la empresa							

Comentario: ..... CPC: .....

ASESORIA Y CONSULTORIA ESTADISTICA  
SOLUCIONES  
Dr. YACHE CUENCA EDUARDO JAVIER  
Colegio de Estadísticos del Perú. COESPE 428  
845869959 849310911

## Dimensión Organización

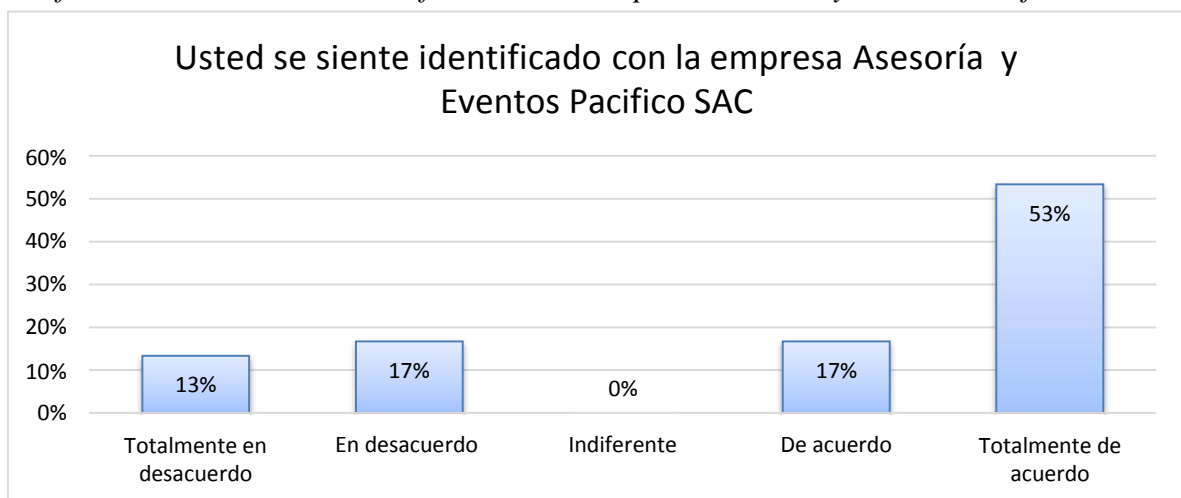
### Indicador: Compromiso

Tabla 1: Usted se siente identificado con la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	5	17%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	5	17%
Totalmente de acuerdo	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC

Grafico 1: Usted se siente identificado con la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC

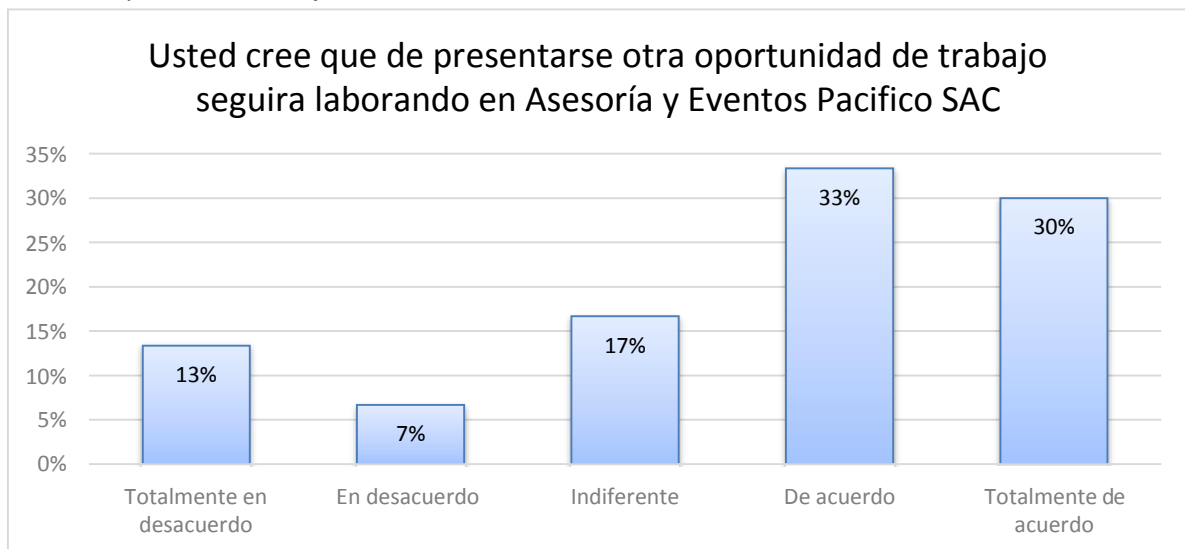
Se observa en el gráfico 1 que el 53% de los trabajadores están en total de acuerdo con sentirse identificado con la empresa, mientras que el 17% está de acuerdo y el otro 17% está totalmente en desacuerdo.

*Tabla 2: Usted cree que de presentarse otra oportunidad de trabajo seguirá laborando en Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	2	7%
Indiferente	5	17%
De acuerdo	10	33%
Totalmente de acuerdo	9	30%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Grafico 2: Usted cree que de presentarse otra oportunidad de trabajo seguirá laborando en Asesoría y Eventos Pacifico SAC*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 2 que el 33% de los trabajadores están de acuerdo en seguir laborando en la empresa si se presenta otra oportunidad de trabajo, mientras que el 30% está totalmente de acuerdo y el 17% se muestra indiferente.



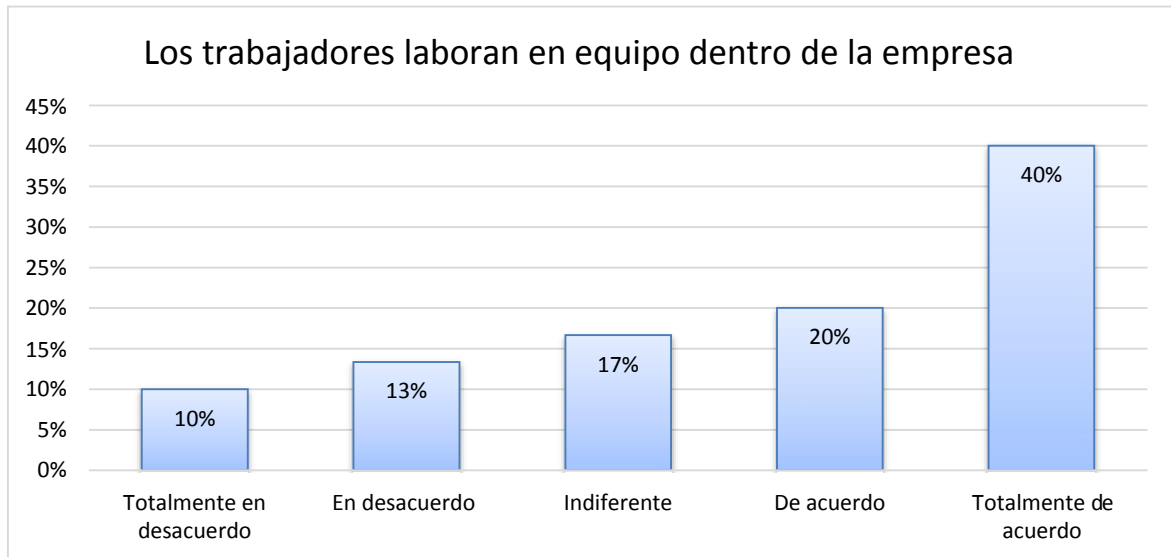
**Indicador: Equipo**

*Tabla 3: Los trabajadores laboran en equipo dentro de la empresa*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	4	13%
Indiferente	5	17%
De acuerdo	6	20%
Totalmente de acuerdo	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Gráfico 3: Los trabajadores laboran en equipo dentro de la empresa*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

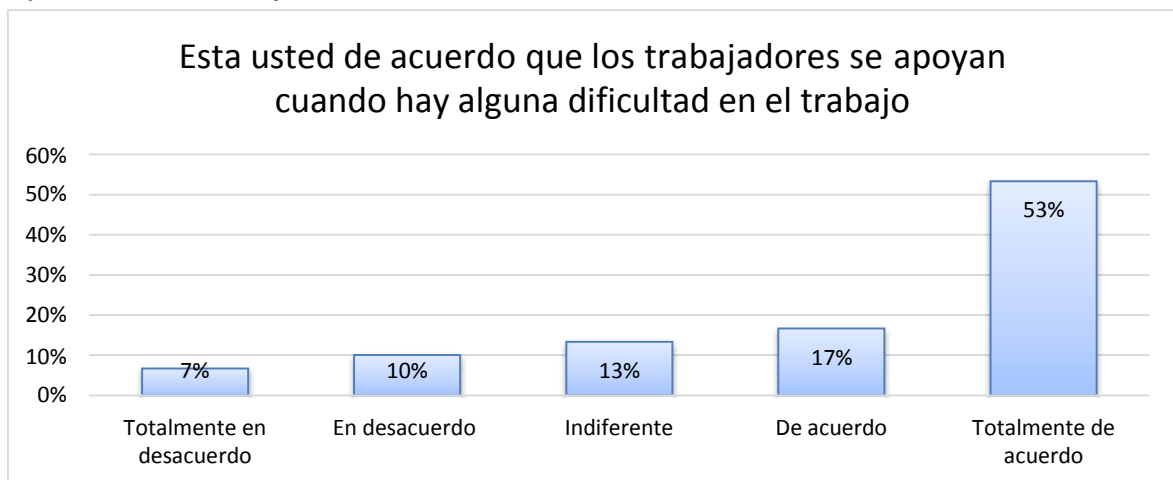
Se observa en el gráfico 3 que el 40% de los trabajadores está totalmente de acuerdo que los trabajadores laboran en equipo dentro de la empresa, mientras que el 20% está de acuerdo y el 17% se muestra indiferente.

*Tabla 4: Está usted de acuerdo que los trabajadores se apoyan cuando hay alguna dificultad en el trabajo*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	2	7%
En desacuerdo	3	10%
Indiferente	4	13%
De acuerdo	5	17%
Totalmente de acuerdo	16	53%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Grafico 4: Está usted de acuerdo que los trabajadores se apoyan cuando hay alguna dificultad en el trabajo*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 4 que el 53% de los trabajadores está totalmente de acuerdo que cuando se presenta alguna dificultad entre ellos se apoyan para sobre salir del problema, mientras que el 17% está de acuerdo y el 13% se muestra indiferente.

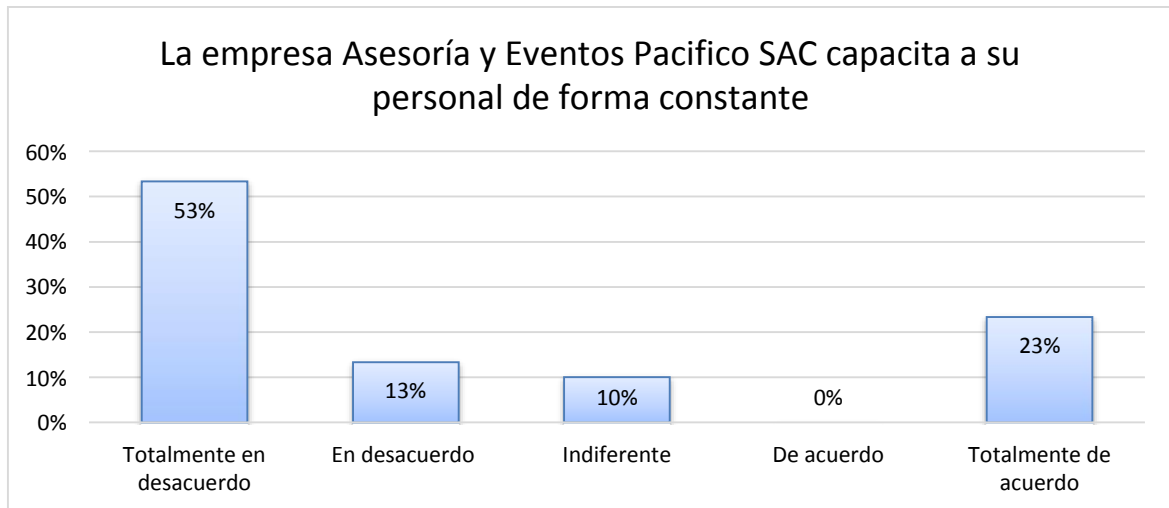
**Indicador: Formación**

*Tabla 5: La empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC capacita a su personal de forma constante*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	16	53%
En desacuerdo	4	13%
Indiferente	3	10%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	7	23%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Grafico 5: La empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC capacita a su personal de forma constante*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

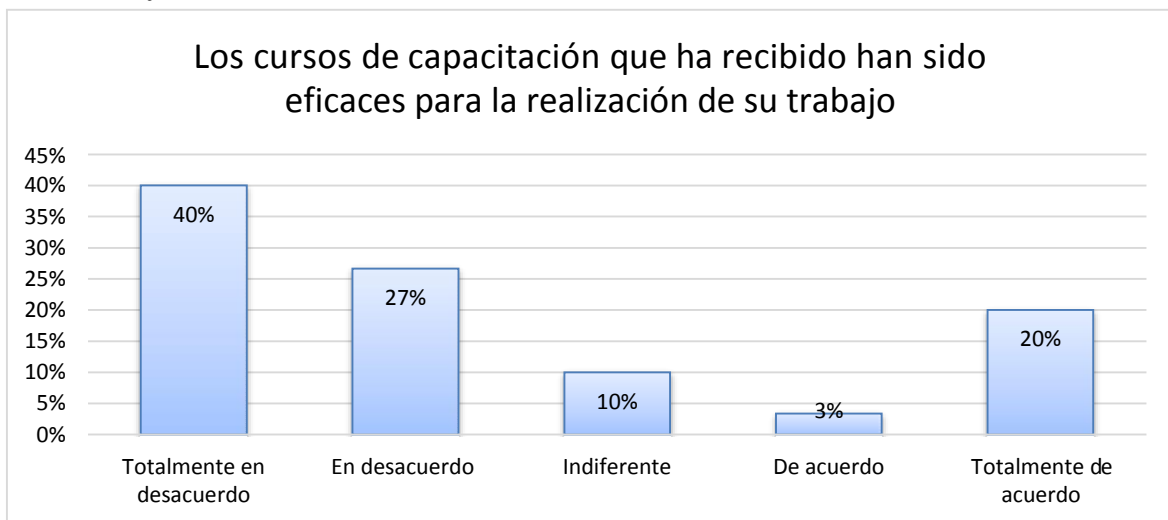
Se observa en el gráfico 5 que el 53% de los trabajadores está en totalmente en desacuerdo que la empresa capacite de manera constante a los trabajadores, mientras que el 13% está en desacuerdo y el 10% se muestra indiferente.

*Tabla 6: Los cursos de capacitación que ha recibido han sido eficaces para la realización de su trabajo*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	12	40%
En desacuerdo	8	27%
Indiferente	3	10%
De acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Figura 6: Los cursos de capacitación que ha recibido han sido eficaces para la realización de su trabajo*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 6 que el 40% de los trabajadores está en totalmente en desacuerdo que los pocos cursos que han recibido como capacitación les hayan servido en la vida laboral, mientras que el 27% está en desacuerdo y el 10% se muestra indiferente.

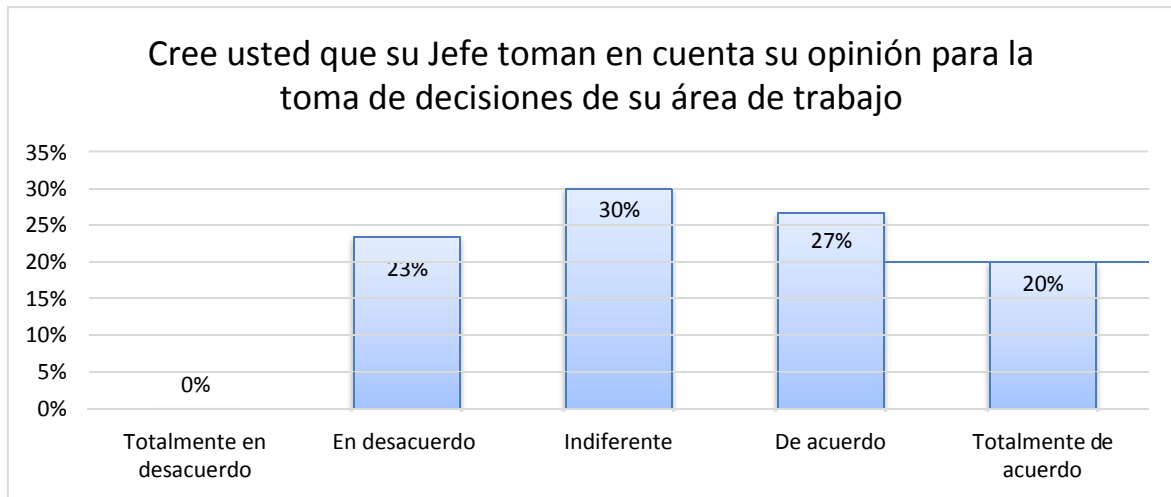
**Indicador: Toma de decisiones**

*Tabla 7: Cree usted que su Jefe toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones de su área de trabajo*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	23%
Indiferente	9	30%
De acuerdo	8	27%
Totalmente de acuerdo	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Grafico 7: Cree usted que su Jefe toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones de su área de trabajo*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

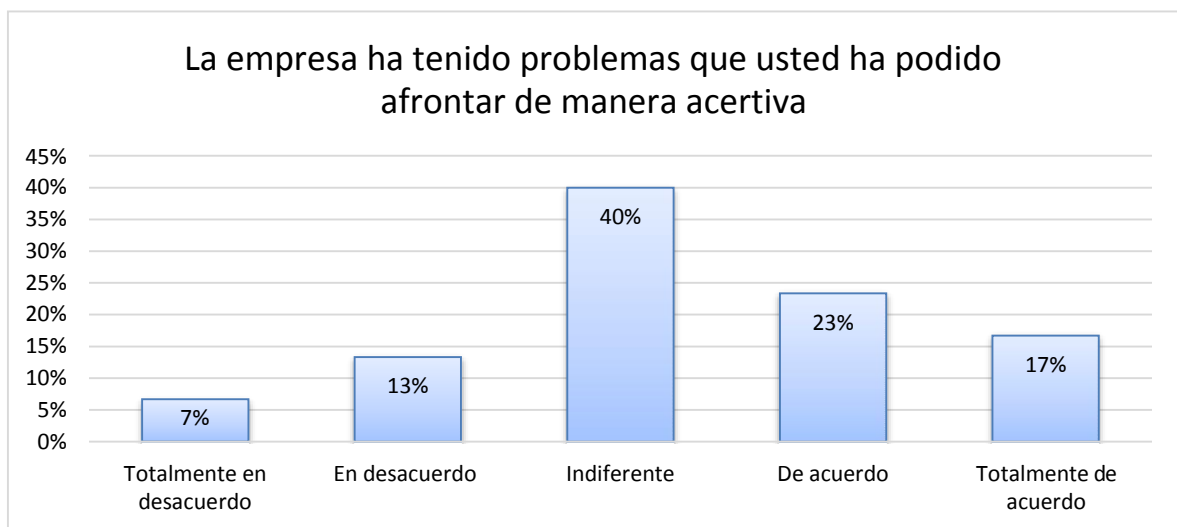
Se observa en el gráfico 7 que el 30% de los trabajadores se encuentran indiferente en que el jefe tome sus decisiones como opción para aplicar en el área de trabajo, mientras que el 27% está de acuerdo y el 20% de trabajadores está totalmente de acuerdo.

Tabla 8: La empresa ha tenido problemas que usted ha podido afrontar de manera asertiva

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	2	7%
En desacuerdo	4	13%
Indiferente	12	40%
De acuerdo	7	23%
Totalmente de acuerdo	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC

Grafico 8: La empresa ha tenido problemas que usted ha podido afrontar de manera asertiva



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC

Se observa en el gráfico 8 que el 40% de los trabajadores se encuentran indiferente en que hayan podido solucionar de manera eficaz algún problema que se haya presentado en la empresa, mientras que el 23% está de acuerdo y el 17% de trabajadores está totalmente de acuerdo.

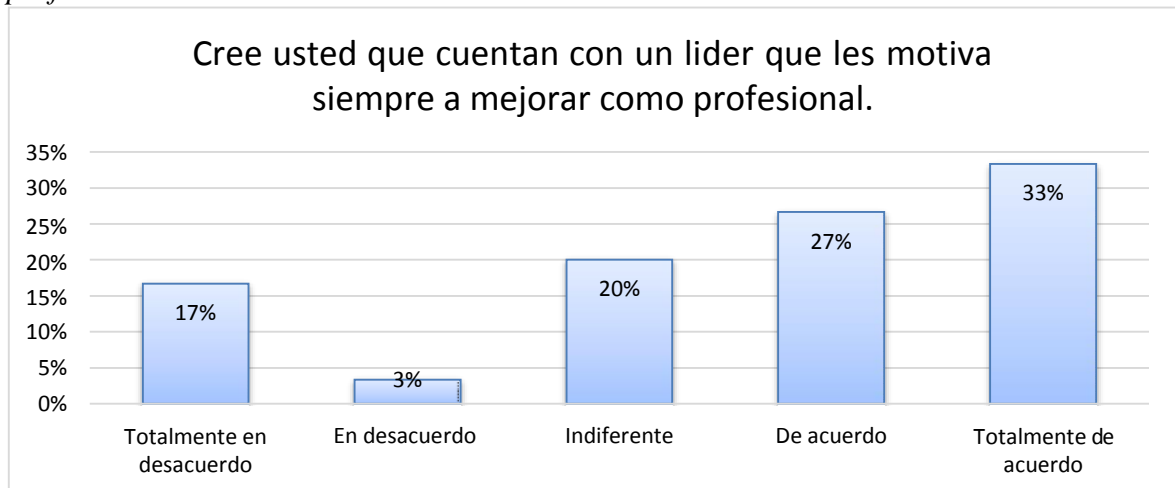
**Indicador: Liderazgo**

*Tabla 9: Cree usted que cuentan con un líder que les motiva siempre a mejorar como profesional.*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
En desacuerdo	1	3%
Indiferente	6	20%
De acuerdo	8	27%
Totalmente de acuerdo	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Grafico 9: Cree usted que cuentan con un líder que les motiva siempre a mejorar como profesional.*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

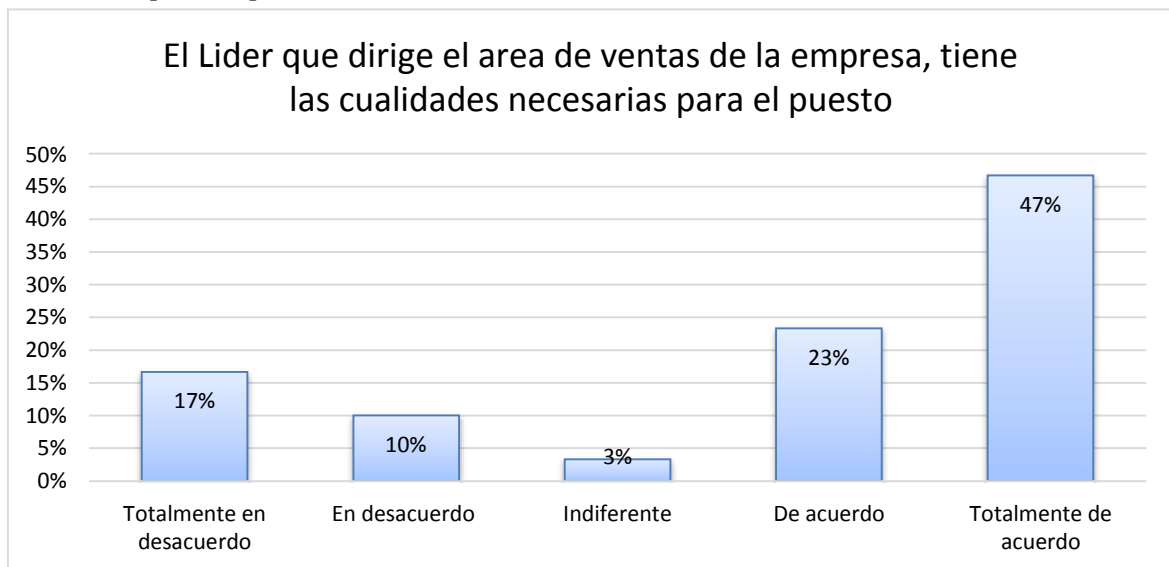
Se observa en el gráfico 9 que el 33% de los trabajadores menciona que el líder de su área los motiva a mejorar de manera constante y de forma profesional, mientras que el 27% está de acuerdo y el 20% se muestra indiferente.

*Tabla 10: El Líder que dirige el área de ventas de la empresa, tiene las cualidades necesarias para el puesto.*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
En desacuerdo	3	10%
Indiferente	1	3%
De acuerdo	7	23%
Totalmente de acuerdo	14	47%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Grafico 10: El Líder que dirige el área de ventas de la empresa, tiene las cualidades necesarias para el puesto.*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 10 que el 47% de los trabajadores menciona que el líder de su área si tiene las cualidades necesarias para dirigir a un grupo de ventas, mientras que el 23% está de acuerdo y el 17% se muestra totalmente en desacuerdo.



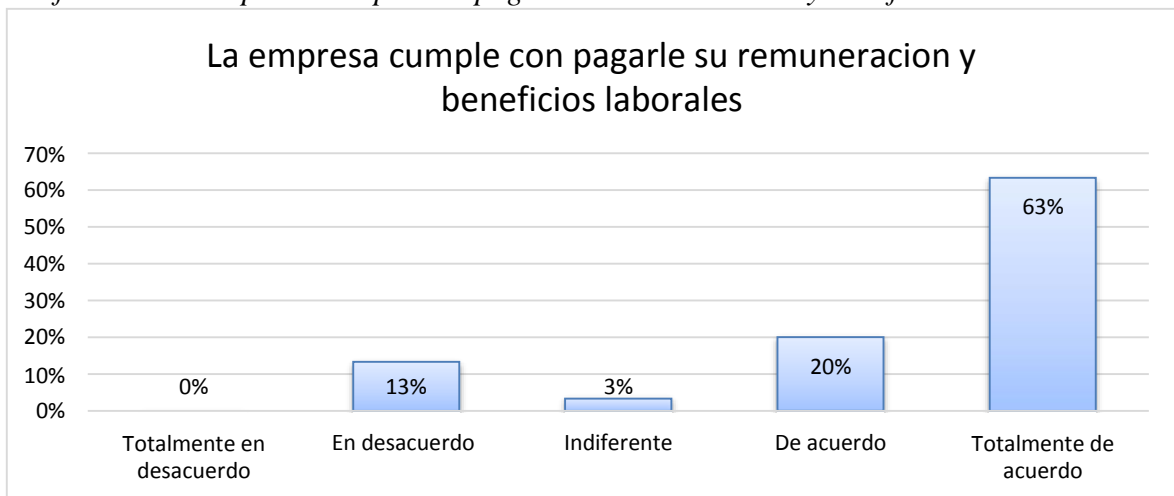
**Indicador: Remuneración**

*Tabla 11: La empresa cumple con pagarle su remuneración y beneficios laborales*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	13%
Indiferente	1	3%
De acuerdo	6	20%
Totalmente de acuerdo	19	63%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Gráfico 11: La empresa cumple con pagarle su remuneración y beneficios laborales*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

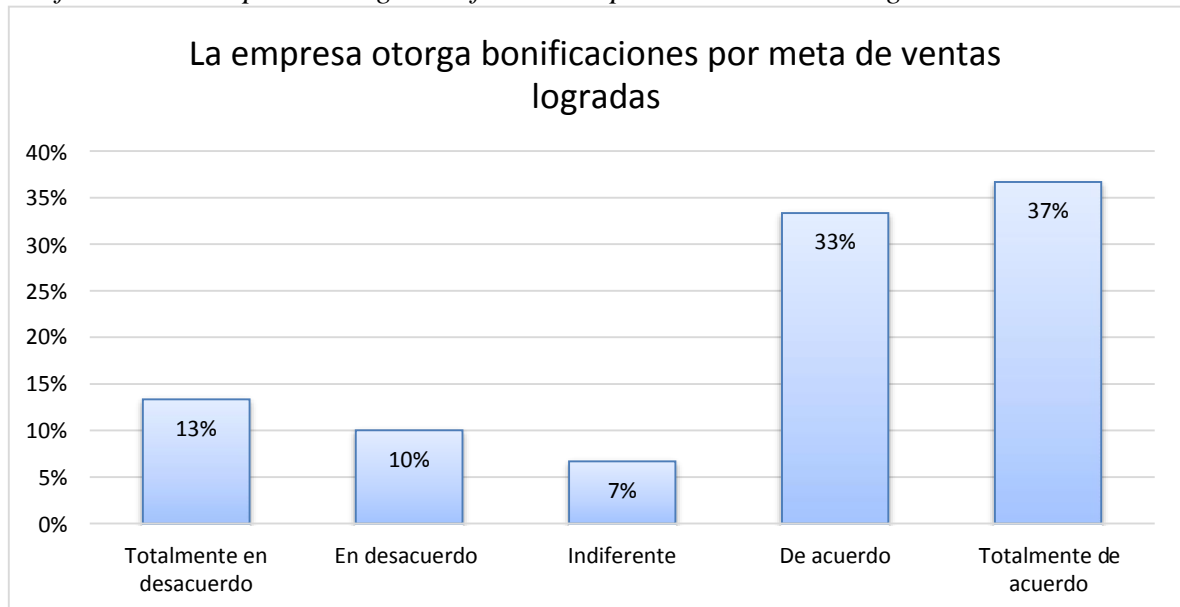
Se observa en el gráfico 11 que el 63% de los trabajadores mencionan que la empresa si cumple con pagar su remuneración y los beneficios pertinentes que le corresponde, mientras que el 20% está de acuerdo y el 13% se muestra totalmente en desacuerdo.

*Tabla 12: La empresa otorga bonificaciones por meta de ventas logradas*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	3	10%
Indiferente	2	7%
De acuerdo	10	33%
Totalmente de acuerdo	11	37%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Grafico 12: La empresa otorga bonificaciones por meta de ventas logradas*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 12 que el 37% de los trabajadores mencionan que la empresa si otorga bonificaciones a los trabajadores dependiendo de las ventas que se hayan realizado, mientras que el 33% está de acuerdo y el 13% se muestra totalmente en desacuerdo.

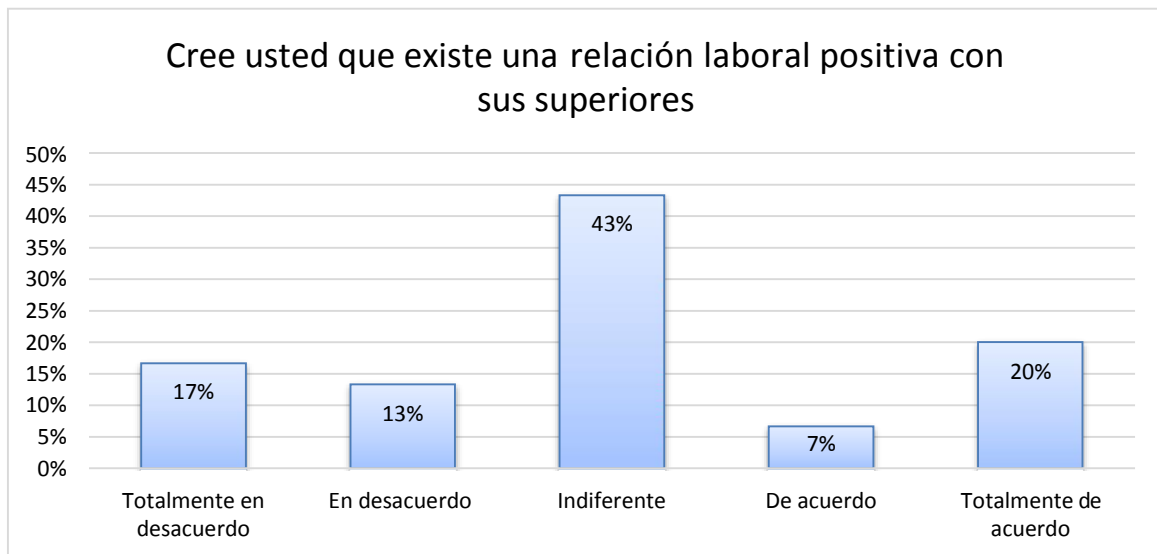
**Indicador: Relaciones**

*Tabla 13: Cree usted que existe una relación laboral positiva con sus superiores*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
En desacuerdo	4	13%
Indiferente	13	43%
De acuerdo	2	7%
Totalmente de acuerdo	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacífico SAC*

*Gráfico 13: Cree usted que existe una relación laboral positiva con sus superiores*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacífico SAC*

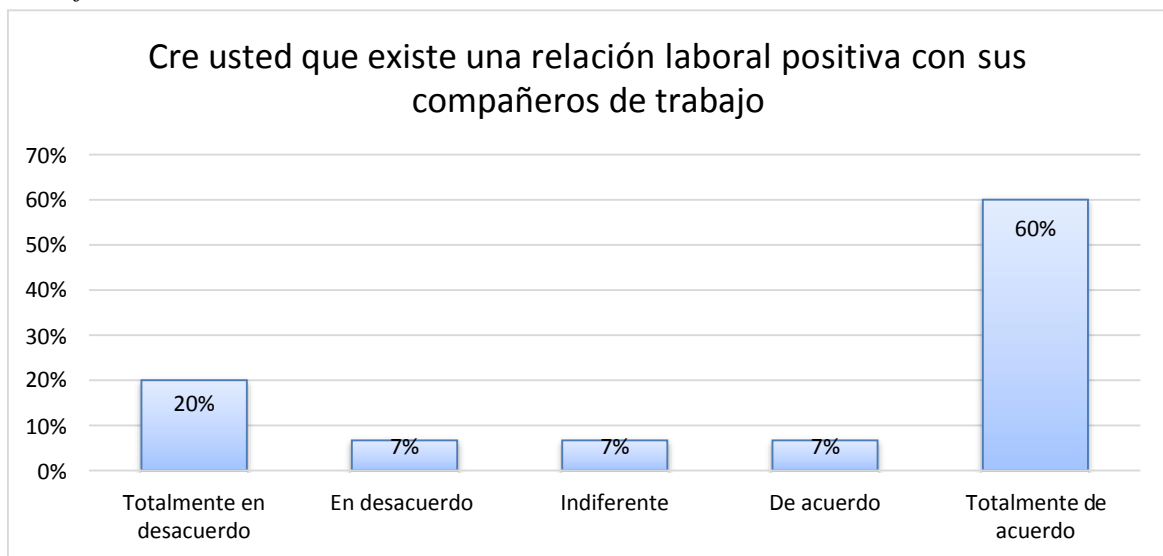
Se observa en el gráfico 13 que el 43% de los trabajadores se muestran indiferente al mencionar que exista alguna relación positiva con sus superiores, mientras que el 20% está totalmente de acuerdo y el 17% se muestra totalmente en desacuerdo.

*Tabla 14: Cree usted que existe una relación laboral positiva con sus compañeros de trabajo*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	6	20%
En desacuerdo	2	7%
Indiferente	2	7%
De acuerdo	2	7%
Totalmente de acuerdo	18	60%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Grafico 14: Cree usted que existe una relación laboral positiva con sus compañeros de trabajo*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 14 que el 60% de los trabajadores está totalmente de acuerdo al mencionar que, si existe una relación positiva con sus compañeros de trabajo, mientras que el 20% está totalmente en desacuerdo y el 7% se muestra indiferente.

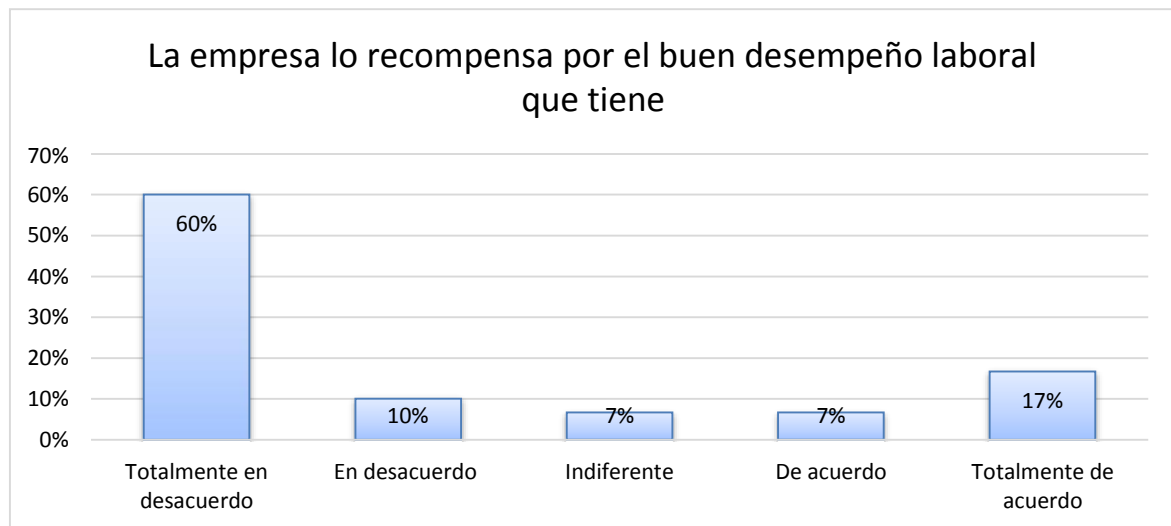
**Indicador: Recompensa**

*Tabla 15: La empresa lo recompensa por el buen desempeño laboral que tiene*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	18	60%
En desacuerdo	3	10%
Indiferente	2	7%
De acuerdo	2	7%
Totalmente de acuerdo	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Grafico 15: La empresa lo recompensa por el buen desempeño laboral que tiene*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

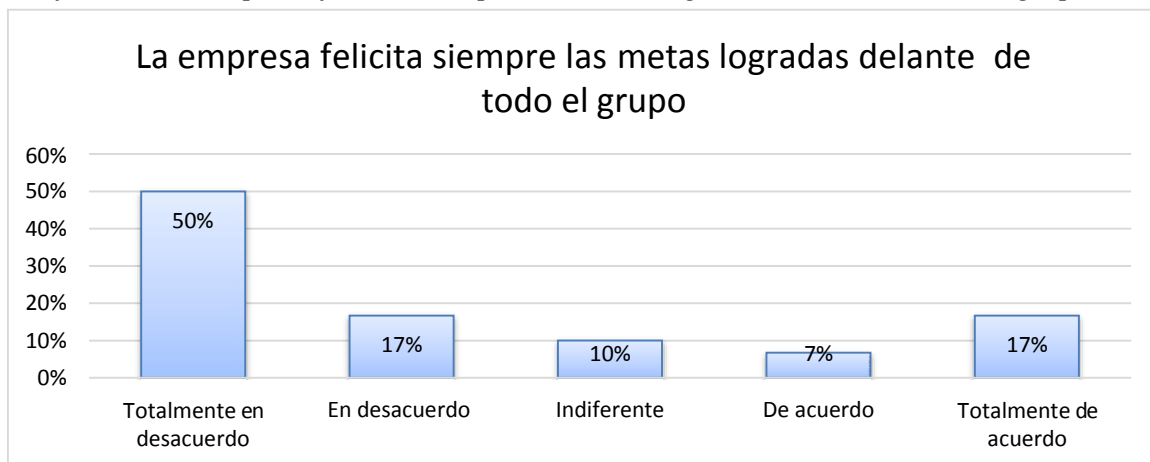
Se observa en el gráfico 15 que el 60% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo que la empresa recompense a sus trabajadores por el buen desempeño laboral, mientras que el 17% está totalmente de acuerdo y el 10% se muestra en desacuerdo.

*Tabla 16: La empresa felicita siempre las metas logradas delante de todo el grupo*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	15	50%
En desacuerdo	5	17%
Indiferente	3	10%
De acuerdo	2	7%
Totalmente de acuerdo	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Gráfico 16: La empresa felicita siempre las metas logradas delante de todo el grupo*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 16 que el 50% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo que la empresa felicita a los trabajadores de manera pública por las metas logradas, mientras que el 17% está totalmente de acuerdo y el 17% se muestra en desacuerdo.

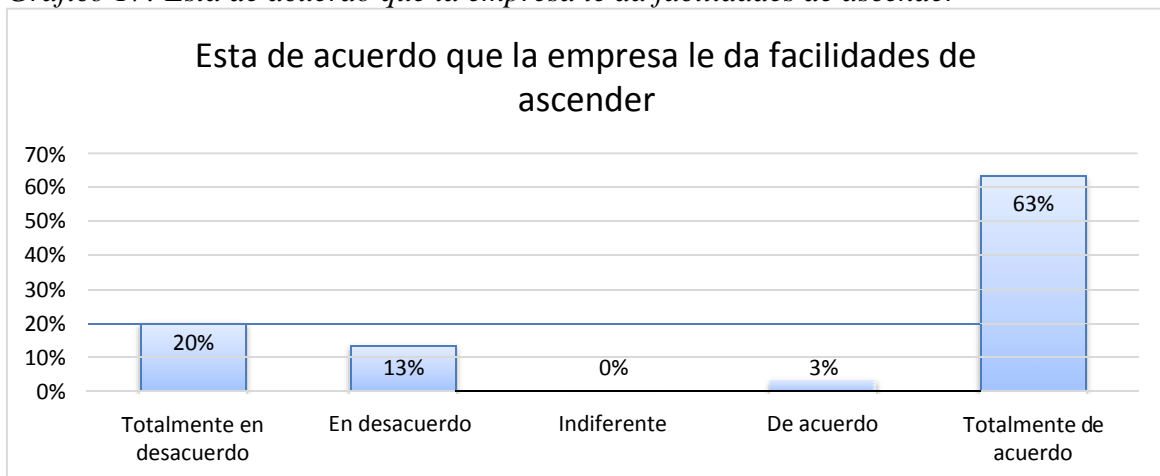
**Indicador: Línea de Carrera**

*Tabla 17: Está de acuerdo que la empresa le da facilidades de ascender*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	6	20%
En desacuerdo	4	13%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	19	63%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Gráfico 17: Está de acuerdo que la empresa le da facilidades de ascender*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

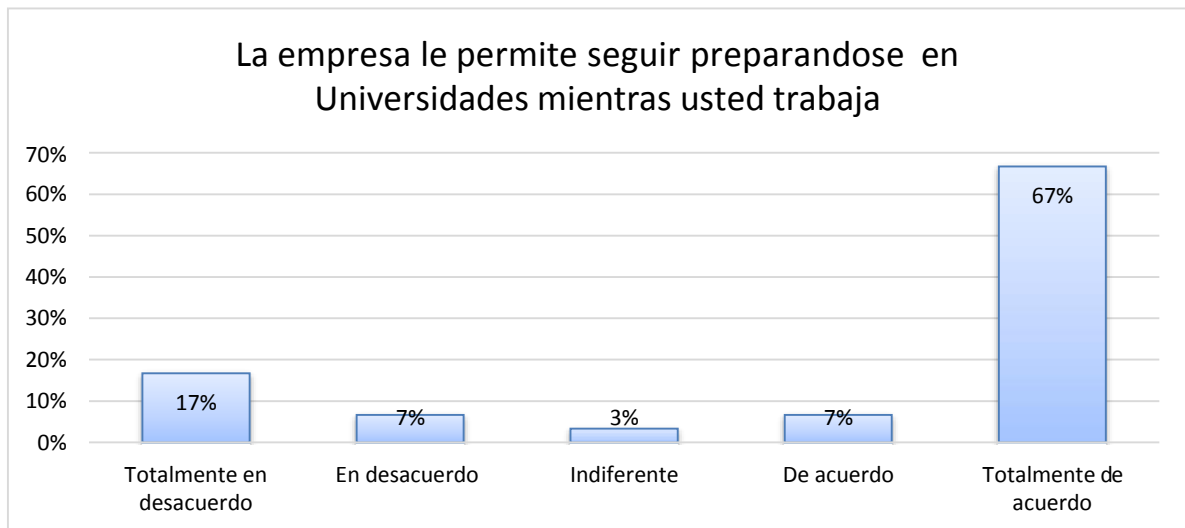
Se observa en el gráfico 17 que el 63% de los trabajadores está totalmente de acuerdo que la empresa si brinda las facilidades para ascender, mientras que el 20% está totalmente en desacuerdo y el 13% se muestra en desacuerdo.

*Tabla 18: La empresa le permite seguir preparándose en Universidades mientras usted trabaja*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
En desacuerdo	2	7%
Indiferente	1	3%
De acuerdo	2	7%
Totalmente de acuerdo	20	67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Gráfico 18: La empresa le permite seguir preparándose en Universidades mientras usted trabaja*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 18 que el 67% de los trabajadores está totalmente de acuerdo que la empresa si permite seguir estudiando mediante esos beneficios de horas libres y tiempos para poder asistir, mientras que el 17% está totalmente en desacuerdo y el 7% se muestra en desacuerdo.



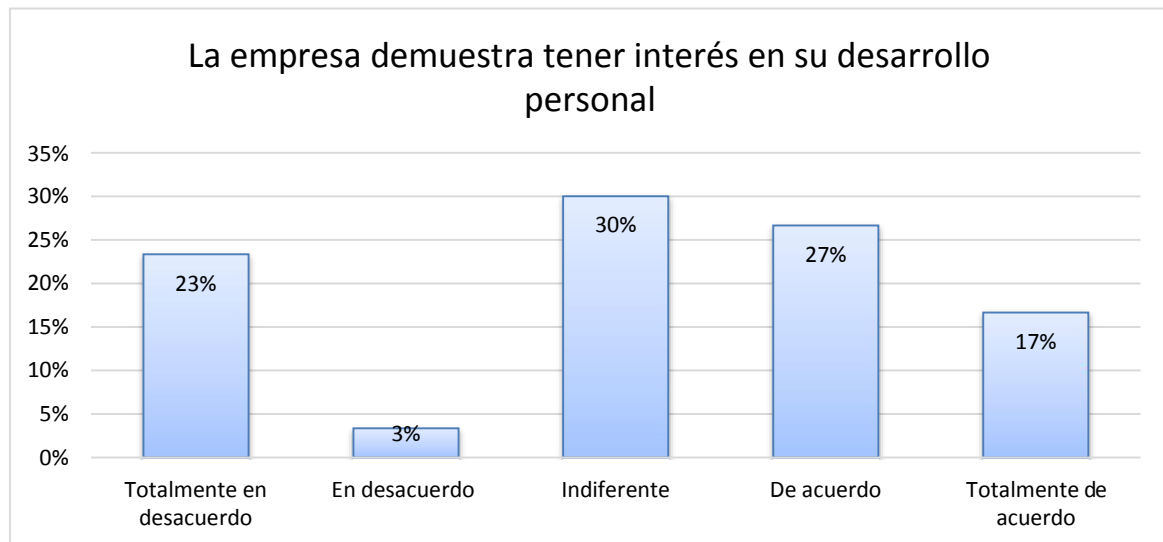
**Indicador: Desarrollo Personal**

*Tabla 19: La empresa demuestra tener interés en su desarrollo personal*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	7	23%
En desacuerdo	1	3%
Indiferente	9	30%
De acuerdo	8	27%
Totalmente de acuerdo	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Gráfico 19: La empresa demuestra tener interés en su desarrollo personal*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

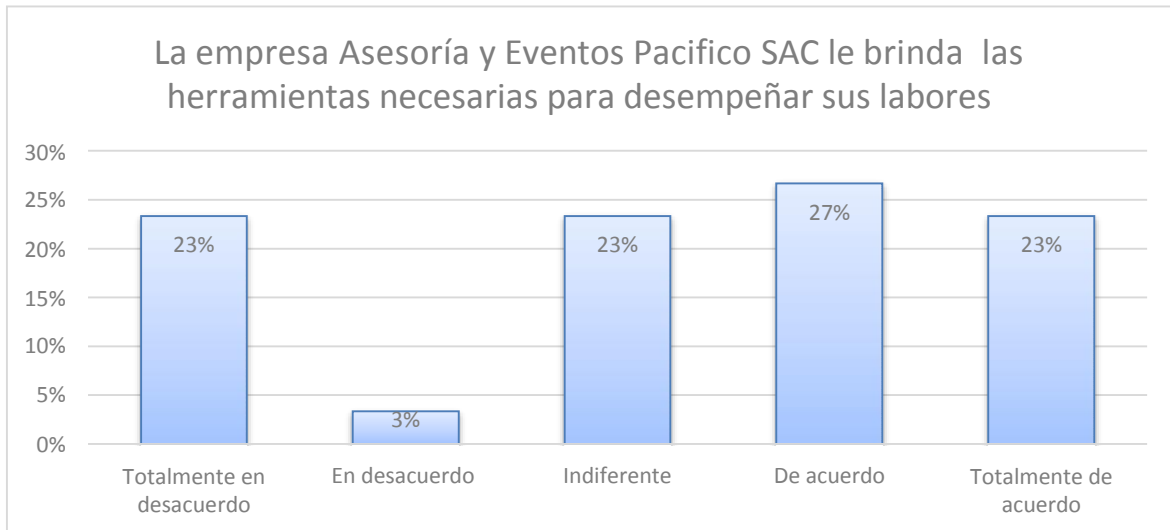
Se observa en el gráfico 19 que el 30% de los trabajadores se muestra indiferente al mencionar que la empresa tiene un interés en su desarrollo personal como trabajador, mientras que el 27% está de acuerdo y el 17% se muestra totalmente de acuerdo.

*Tabla 20: La empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC le brinda las herramientas necesarias para desempeñar sus labores*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	7	23%
En desacuerdo	1	3%
Indiferente	7	23%
De acuerdo	8	27%
Totalmente de acuerdo	7	23%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Grafico 20: La empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC le brinda las herramientas necesarias para desempeñar sus labores*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 20 que el 27% de los trabajadores está de acuerdo que la empresa si les brinda las herramientas necesarias para sus labores, mientras que el 23% está totalmente de acuerdo y el 23% se muestra indiferente.

**Variable desempeño laboral**

**Dimensión: Capacidad Laboral**

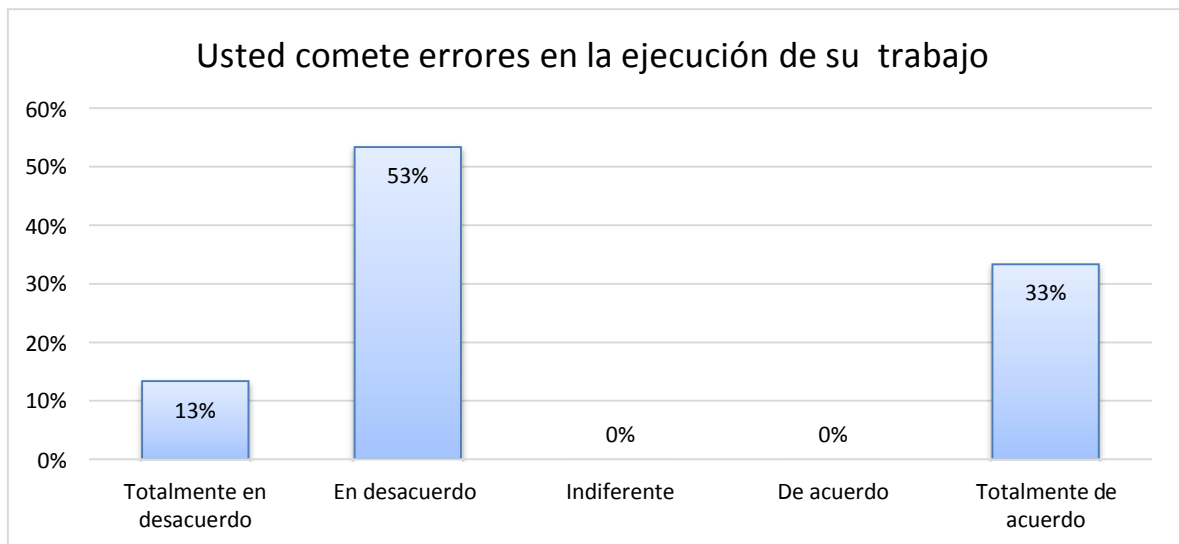
**Indicador: Orientación a Resultados**

*Tabla 21: Usted comete errores en la ejecución de su trabajo*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	16	53%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Gráfico 21: Usted comete errores en la ejecución de su trabajo*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

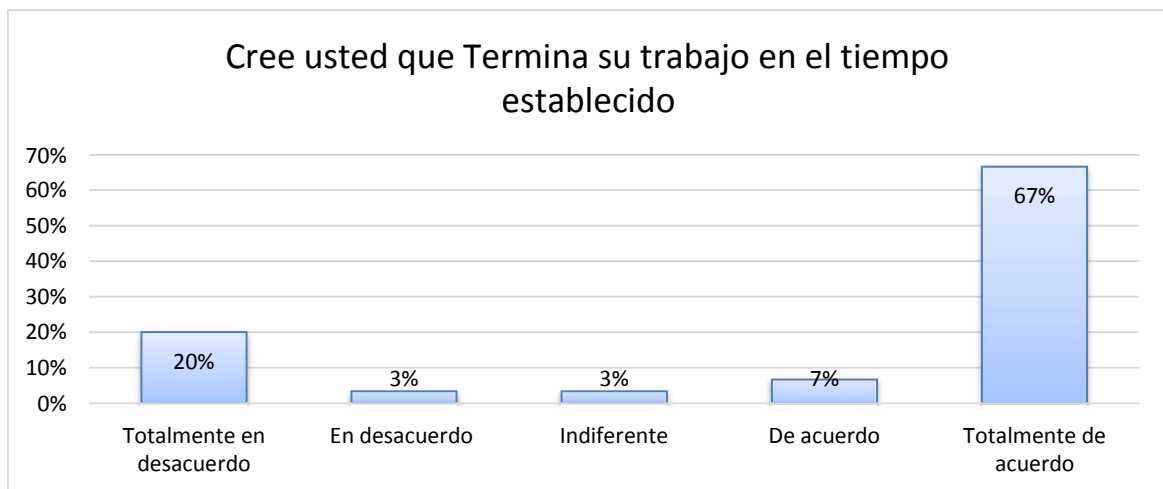
Se observa en el gráfico 21 que el 53% de los trabajadores están en desacuerdo que cometen errores en la ejecución de su trabajo, mientras que el 33% está totalmente de acuerdo y el 13% se muestra en total desacuerdo.

*Tabla 22: Cree usted que Termina su trabajo en el tiempo establecido*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	6	20%
En desacuerdo	1	3%
Indiferente	1	3%
De acuerdo	2	7%
Totalmente de acuerdo	20	67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacífico SAC*

*Gráfico 22: Cree usted que Termina su trabajo en el tiempo establecido*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacífico SAC*

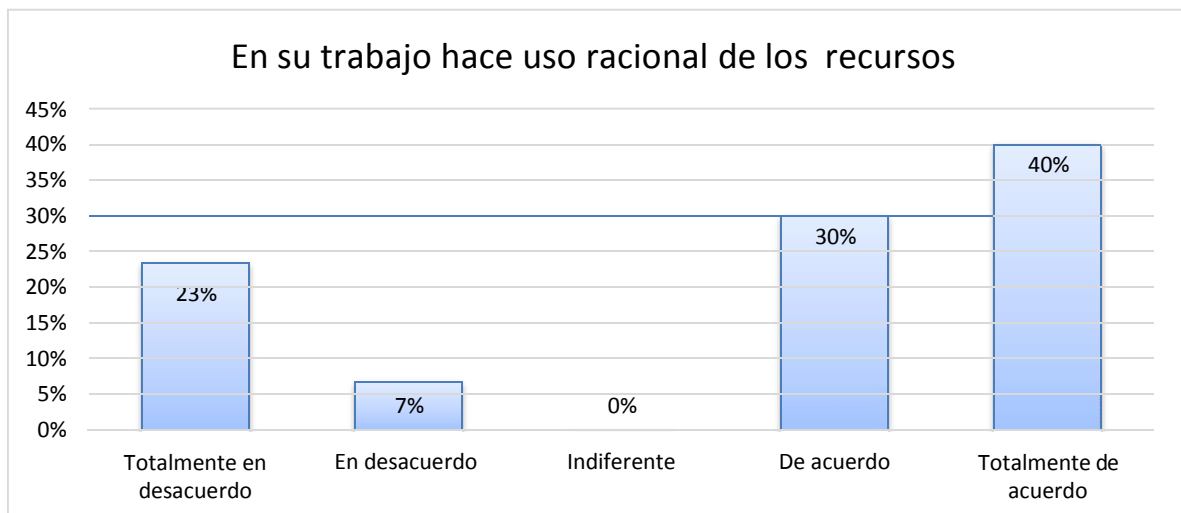
Se observa en el gráfico 22 que el 67% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que termina su trabajo en el tiempo establecido, mientras que el 20% está totalmente en desacuerdo y el 7% está de acuerdo.

*Tabla 23: En su trabajo hace uso racional de los recursos*

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	7	23%
En desacuerdo	2	7%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	9	30%
Totalmente de acuerdo	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

*Gráfico 23: En su trabajo hace uso racional de los recursos*



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

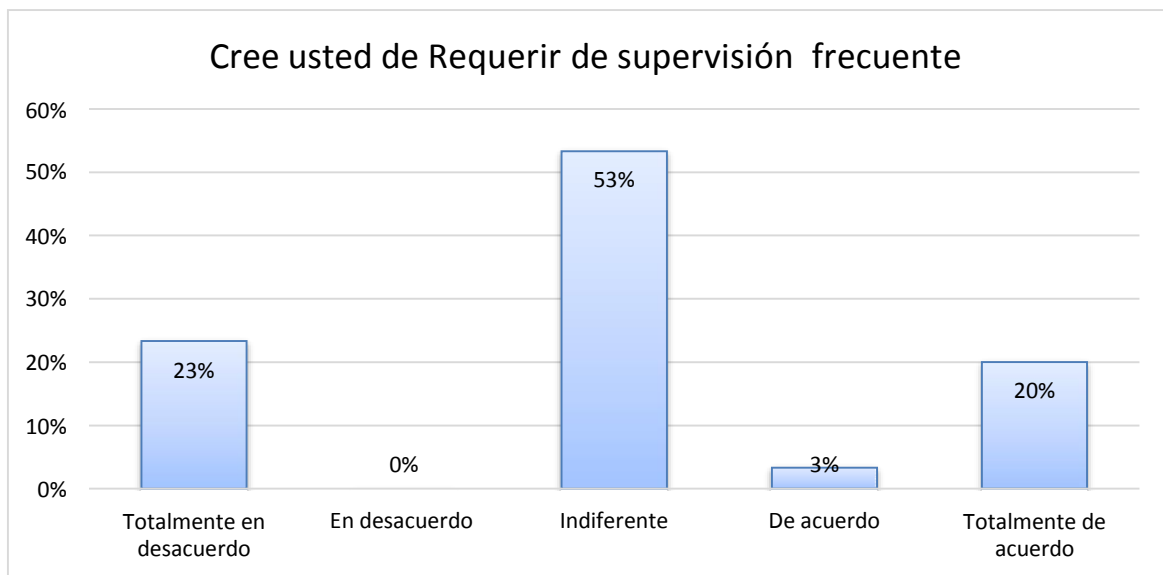
Se observa en el gráfico 23 que el 40% de los trabajadores están totalmente de acuerdo utilizan de manera racional y eficiente los recursos de la empresa, mientras que el 30% está de acuerdo y el 25% se muestra totalmente en desacuerdo.

Tabla 24: Cree usted de Requerir de supervisión frecuente

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	7	23%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	16	53%
De acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Grafico 24: Cree usted de Requerir de supervisión frecuente



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

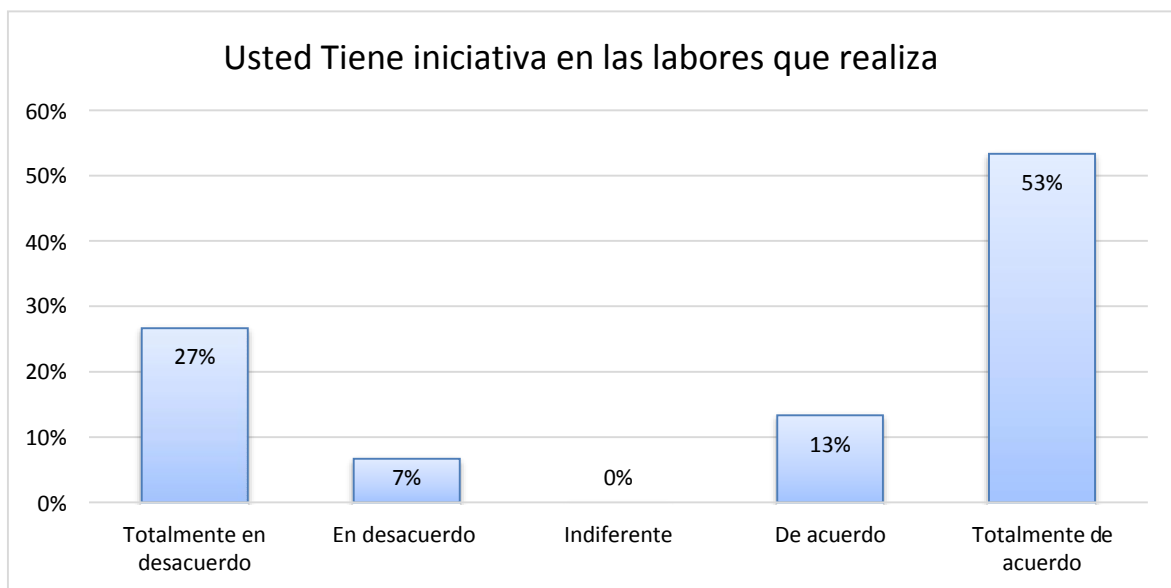
Se observa en el gráfico 24 que el 40% de los trabajadores se muestran indiferente al menciona que necesitan de supervisión frecuente para que hagan sus labores, debido a que las ventas que realizan es por metas y depende de su desempeño el crecimiento del mismo, mientras que el 20% está totalmente de acuerdo y el 23% se muestra totalmente en desacuerdo.

Tabla 25: Usted Tiene iniciativa en las labores que realiza

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	8	27%
En desacuerdo	2	7%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	4	13%
Totalmente de acuerdo	16	53%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Grafico 25: Usted Tiene iniciativa en las labores que realiza



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 25 que el 53% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que siempre toman la iniciativa en las labores que realiza, mientras que el 13% está de acuerdo y el 27% se muestra totalmente en desacuerdo.

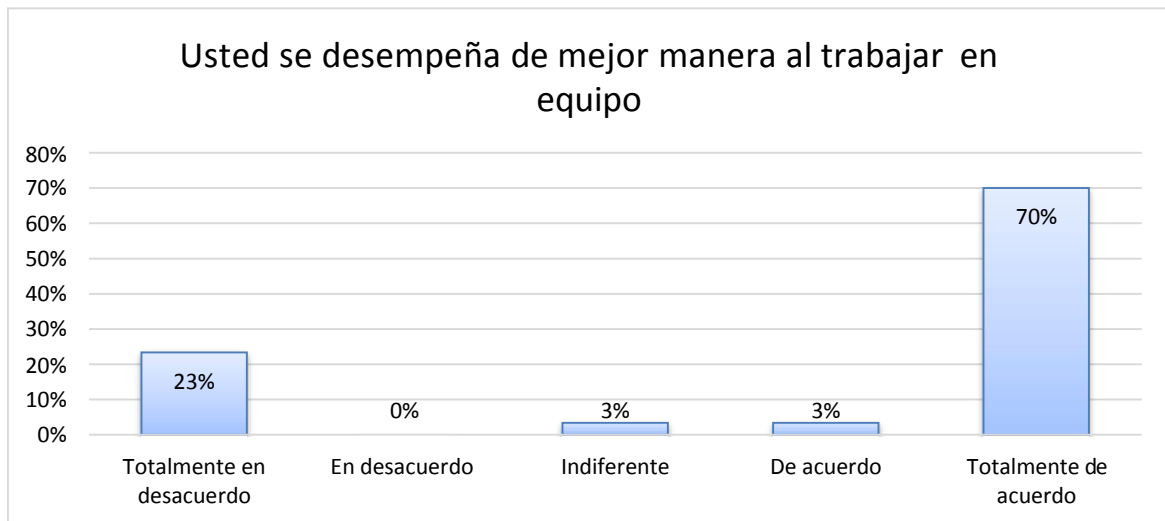
**Indicador: Trabajo en Equipo**

Tabla 26: Usted se desempeña de mejor manera al trabajar en equipo

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	7	23%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	1	3%
De acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	21	70%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Gráfico 26: Usted se desempeña de mejor manera al trabajar en equipo



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 26 que el 70% de los trabajadores están totalmente de acuerdo al menciona que desempeñan mejor su labor al trabajar en equipo, mientras que el 23% está de acuerdo y el 3% se muestra indiferente.

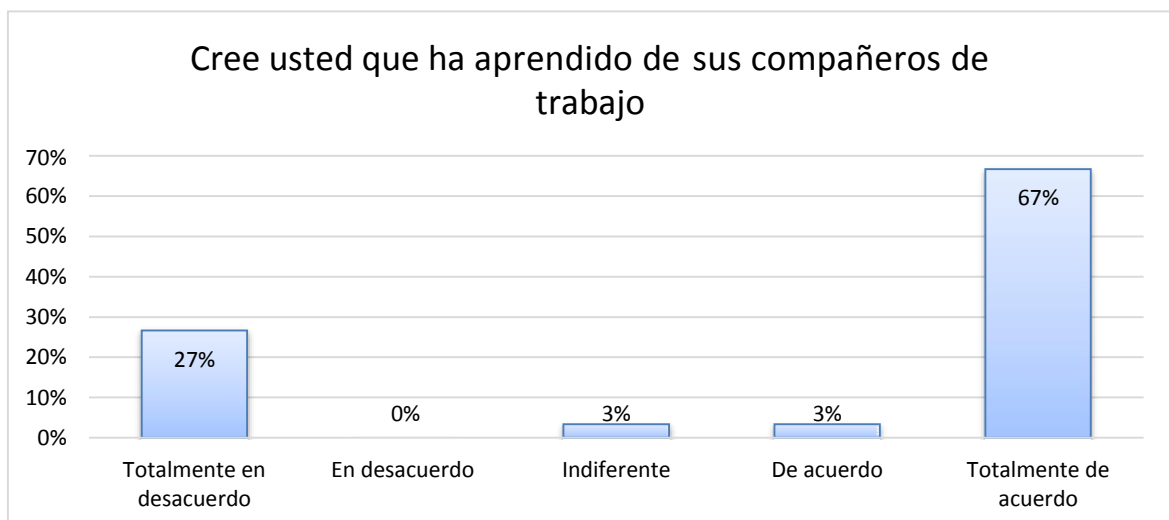


Tabla 27: Cree usted que ha aprendido de sus compañeros de trabajo

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	8	27%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	1	3%
De acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	20	67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Grafico 27: Cree usted que ha aprendido de sus compañeros de trabajo



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 27 que el 67% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que el aprendizaje que más se valora es aquel que aprendieron del compañero, debido a la experiencia, mientras que el 27% está totalmente en desacuerdo y el 3% se muestra indiferente.

**Dimensión: Desarrollo**

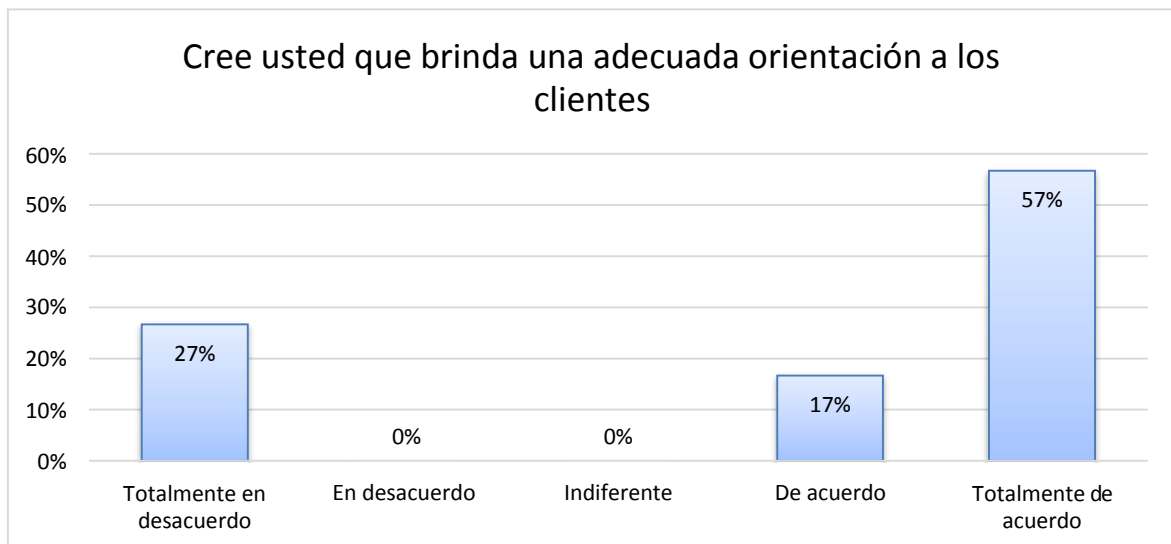
**Indicador: Relaciones Interpersonales**

Tabla 28: Cree usted que brinda una adecuada orientación a los clientes

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	8	27%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	5	17%
Totalmente de acuerdo	17	57%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Grafico 28: Cree usted que brinda una adecuada orientación a los clientes



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

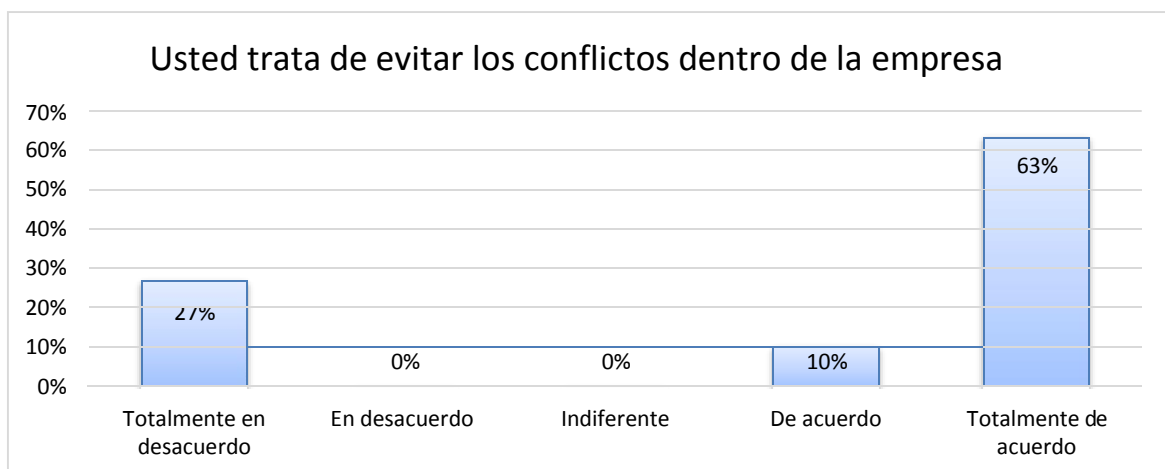
Se observa en el gráfico 28 que el 57% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que brindan una adecuada orientación a los clientes, mientras que el 27% está totalmente en desacuerdo y el 17% se encuentran de acuerdo.

Tabla 29: Usted trata de evita los conflictos dentro de la empresa

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	8	27%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	3	10%
Totalmente de acuerdo	19	63%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Grafico 29: Usted trata de evita los conflictos dentro de la empresa



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 29 que el 63% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que tratan de evitar los conflictos por que ocasiona desestabilidad en la empresa, mientras que el 27% está totalmente en desacuerdo y el 10% se encuentran de acuerdo.

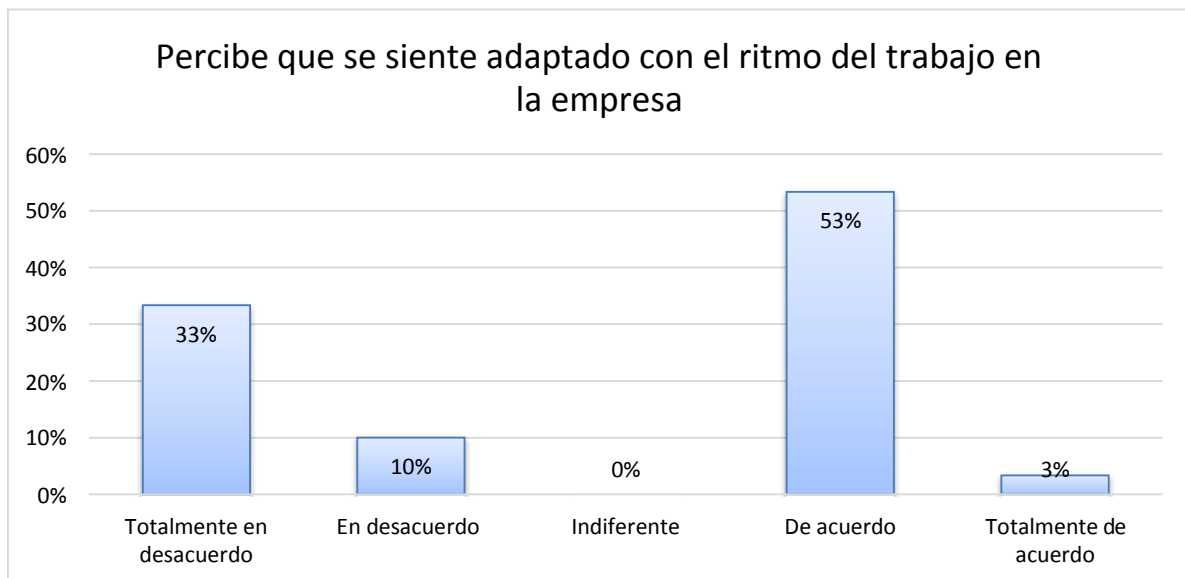
### Indicador: Adaptabilidad

Tabla 30: Percibe que se siente adaptado con el ritmo del trabajo en la empresa

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	10	33%
En desacuerdo	3	10%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	16	53%
Totalmente de acuerdo	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Grafico 30: Percibe que se siente adaptado con el ritmo del trabajo en la empresa



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

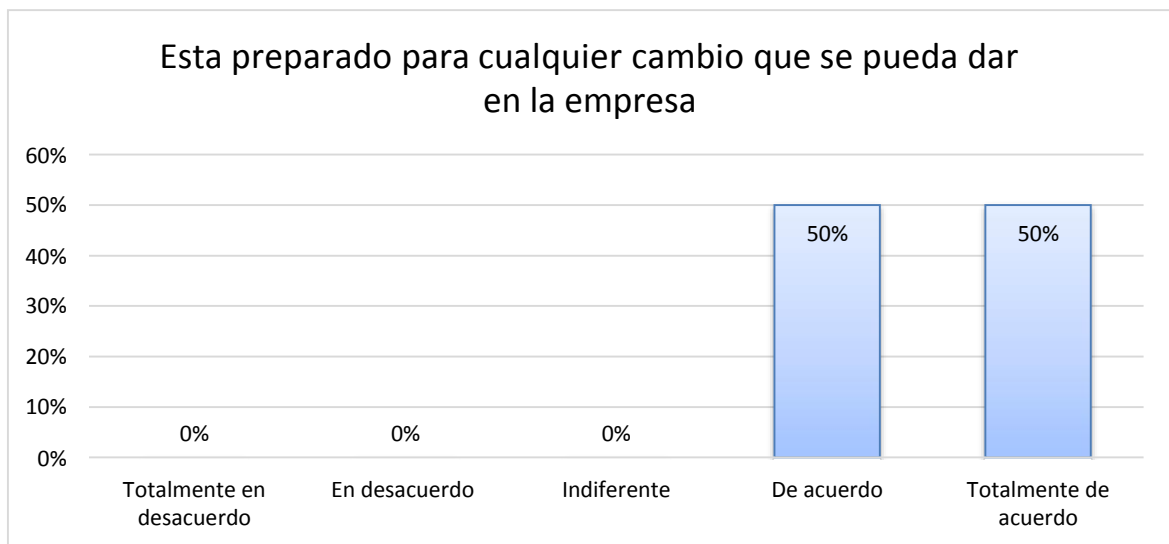
Se observa en el gráfico 30 que el 53% de los trabajadores están de acuerdo que se sienten adaptado al ritmo de trabajo de la empresa y de sus metas de venta, mientras que el 33% está totalmente en desacuerdo y el 10% se encuentran en desacuerdo.

Tabla 31: Está preparado para cualquier cambio que se pueda dar en la empresa

Alternativa	FI	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	15	50%
Totalmente de acuerdo	15	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Grafico 31: Está preparado para cualquier cambio que se pueda dar en la empresa



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Asesoría y Eventos Pacifico SAC*

Se observa en el gráfico 31 que el 50% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que están preparados para cualquier cambio que se pueda dar en la empresa, mientras que el 50% está de acuerdo.