



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”**

**FACULTAD DE ECONOMIA Y CONTABILIDAD
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“CLIMA LABORAL Y RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA
COURIER – HUARAZ, PERIODO 2017-2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autores:

Bach. AQUINO CHÁVEZ, Katherine Lizbeth

Bach. HINOSTROZA PICON, Jorge Junior

ASESOR:

DR. William Zacarías OJEDA PEREDA

**Huaraz – Perú
2019**



DEDICATORIAS

A, Alberto y Judith, mis amados padres, que paciente y amorosamente permitieron que cumpla uno de mis objetivos, quiero expresar mi gratitud por los valores inculcados por el brío, la valentía, y por enseñarme a no temer las dificultades porque Dios está conmigo.

A mis hermanos Junior, Jhonston, Albert y Marc, quiero expresarles mi gratitud por su inquebrantable amor y apoyo.

Katherine Aquino

A mis familiares, quiero expresarles mi gratitud por apoyarme incondicionalmente, siendo su fuerza motivo de superación constante y parte fundamental en mi perfeccionamiento personal y profesional.

Jorge Hinostroza

AGRADECIMIENTOS

A nuestros familiares, por el apoyo de alguna u otra manera para el desarrollo del presente informe.

A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo y en particular, a los profesores de la Escuela de Contabilidad, por sus oportunos consejos y experiencias en beneficio de nuestro futuro como profesionales y personas, así como por dotarnos de la capacidad necesaria para competir en un mercado competitivo.

RESUMEN

En el estudio culminado intitulado “Clima laboral y rentabilidad de la empresa JSMO Inversiones EIRL Olva Courier – Huaraz, periodo 2017 – 2018”, se identificó la correlación entre clima laboral y rentabilidad, así como los factores que intervienen en cada una de estas variables. Con tal fin se planteó la hipótesis “Existe correlación directa y significativa entre clima laboral y la rentabilidad de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L. Olva Courier Huaraz en el periodo 2017-2018” Investigación de tipo aplicada, de alcance relacional, en el recojo de los datos se usó dos cuestionarios como instrumentos; y el análisis documentario (ratios financieros y económicos) que sirvió para avalar las respuestas sobre la variable X (clima laboral) y Y (rentabilidad). Se contrastó la hipótesis de la investigación y se demostró que existe correlación positiva entre variables, usando el coeficiente Chi cuadrado se rechazó la hipótesis nula, la correlación existente se midió mediante el estadígrafo R de Pearson. La principal conclusión a la que se arribó es que existe relación directa entre clima laboral y la rentabilidad en JSMO INVERSIONES E.I.R.L, en los periodos 2017 y 2018 con una seguridad de 95%, haciendo válidos los resultados con las teorías de las variables estudiadas.

Palabras Clave: Clima laboral, rentabilidad, Motivación laboral, productividad laboral.

ABSTRACT

In the culminated study entitled "Work climate and profitability of the company JSMO Inversiones EIRL Olva Courier - Huaraz, period 2017 - 2018" the authors set out to identify the correlation between work climate and profitability, as well as the factors that intervene in each of these variables. For this purpose, the hypothesis was raised "There is a direct and significant correlation between the work environment and the profitability of the company JSMO Inversiones E.I.R.L. Olva Courier Huaraz in the period 2017-2018" Applied type research, of relational scope, in the data collection two questionnaires were used as instruments; and the documentary analysis (financial and economic ratios) that served to endorse the answers on the variable X (work environment) and Y (profitability). The research hypothesis was contrasted and it was shown that there is a positive correlation between variables, using the Chi square coefficient, the null hypothesis was rejected, the existing correlation was measured by Pearson's R statistician. Conclusions: There is a direct relationship between the work environment and profitability in JSMO INVERSIONES E.I.R.L, in the periods 2017 and 2018 with a security of 95%, validating the results with the theories of the variables studied.

Keywords: Work environment, profitability, work motivation, labor productivity.

ÍNDICE

DEDICATORIAS	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Identificación, formulación y planteamiento del problema	2
1.2. Objetivos.....	7
1.3. Justificación.....	7
1.4. Hipótesis	8
1.5. Operacionalización de las variables	10
II. MARCO REFERENCIAL.....	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Marco teórico.....	13
2.3. Marco conceptual	36
2.4. Marco legal.....	38
III. METODOLOGIA	41
3.1. Diseño de la investigación.....	41
3.2. Población y muestra.....	41
3.3. Variables de estudio	42
3.4. Formulación de hipótesis y modelo econométrico	42

3.5. Fuentes, instrumentos y técnicas de recopilación de datos.....	43
3.6. Procedimiento de tratamiento de datos.....	43
3.7. Procesamiento de datos	44
3.8. Análisis e interpretación de las informaciones.....	44
IV. RESULTADOS.....	45
4.1. Presentación de datos generales.....	45
4.2. Otros cuadros relacionados con los objetivos:	53
4.3. Prueba de hipótesis.....	68
4.4. Interpretación y discusión de resultados, por cada hipótesis	72
V. CONCLUSIONES.....	76
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	81
VIII. ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	10
Tabla 2. Ratios de rentabilidad	29
Tabla 3. Indicadores de eficiencia	31
Tabla 4. Indicadores de desempeño.....	32
Tabla 5. Indicadores de endeudamiento	33
Tabla 6. Población de estudio.....	42
Tabla 7. Género de los trabajadores.....	45
Tabla 8. Edad de los encuestados	46
Tabla 9. Grado de instrucción de trabajadores.....	47
Tabla 10. Clima laboral y rentabilidad	48
Tabla 11. Productividad laboral y rentabilidad Económica.....	49
Tabla 12. Evaluación de la rentabilidad económica	50
Tabla 13. Relación entre Condición Laboral y la Rentabilidad Financiera.....	51
Tabla 14. Evaluación de la rentabilidad financiera.....	52
Tabla 15. Clima Laboral en JSM Inversiones	53
Tabla 16. Productividad de los colaboradores de la empresa	54
Tabla 17. Condición laboral de los colaboradores en JSMO	55
Tabla 18. Rentabilidad en la empresa JSMO	56
Tabla 19. Razón corriente	57
Tabla 20. Razón ácida.....	58
Tabla 21. Capital de trabajo.....	59
Tabla 22. Margen de ganancia bruta.....	60
Tabla 23. Margen de ganancia neta	61
Tabla 24. Rentabilidad de los activos	62

Tabla 25. Correlación hipótesis general	69
Tabla 26. Correlación hipótesis específica 1	70
Tabla 27. Correlación hipótesis específica 2	72



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow	20
Figura 2. Análisis vertical del estado de resultados.....	63
Figura 3. Análisis horizontal del estado de resultados	64
Figura 4. Análisis vertical del estado de situación financiera	65
Figura 5. Análisis horizontal del estado de situación financiera	66

I. INTRODUCCIÓN

El propósito general de esta investigación fue examinar el vínculo entre el ambiente de trabajo y la rentabilidad en JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier - Huaraz del 2017 al 2018. En el estudio concluido se respetó el protocolo establecido por la Facultad, y consta de siete capítulos.

Capítulo I: En el cual se identifica, se formula y plantea el problema. Asimismo, se plantean los objetivos y las hipótesis establecidas. Estos componentes constituyeron el sustento en la elaboración de la investigación.

Capítulo II: Se consigna el Marco de referencia. Se describe el contexto, el marco teórico, el marco legal y conceptual en la realización del estudio.

Capítulo III: Contiene el abordaje metodológico. El enfoque, tipo y diseño del estudio, contiene la población y la muestra establecida, las variables del estudio, la técnica e instrumento utilizados en la recopilación de datos, los procedimientos empleados en el análisis de la data y resultados.

Capítulo IV: Conclusiones. Se presentan y analizan los hallazgos según los núcleos temáticos y se segmentan según los indicadores. Se hace la exposición de los datos agregados, la contrastación de las hipótesis, la discusión de los resultados de acuerdo con cada objetivo planteado.

Las recomendaciones se incluyen en el capítulo VI. Se tienen en cuenta las conclusiones derivadas de la investigación.

Capítulo VII. Contiene las referencias bibliográficas consultadas a lo largo del estudio.

Capítulo VIII. Contiene los anexos de acuerdo al orden estipulado por el reglamento.



1.1. Identificación, formulación y planteamiento del problema

1.1.1 Descripción de la realidad problemática

Es de conocimiento general que el mundo empresarial evoluciona continuamente, planteando nuevos problemas a todos los que trabajan en una economía global. Mantener una posición competitiva y lucrativa requiere una apertura al cambio y el establecimiento de nuevas alianzas. Las empresas rentables son las que logran un alto grado de optimización, aquellas que se adaptan a los consecutivos cambios del contexto corporativo, y las que se enfrentan exitosamente a la nueva forma de realizar las labores, y adecuan sus estructuras acordes a las exigencias del mundo globalizado para continuar en el mercado, mejorar su competitividad y obtener utilidades, mediante el establecimiento de buenas relaciones que generen el ambiente propicio para trabajar. Una organización rentable es aquella que puede conseguir que exista un ambiente adecuado dentro de la organización, logra equilibrar eficientemente las inversiones, costos/gastos con el riesgo que implica, los ingresos que se obtendrán, y la calidad de los bienes o servicios que se prestan; aquella que puede reducir costes (esto no es aplicable para algunas actividades económicas) y mantener la calidad del bien o servicio ofrecido, sin afectar puntos fundamentales que contribuyen con el buen funcionamiento de la organización.

Sin embargo, la rentabilidad es más que la diferencia interna entre ingresos y costos operativos, la rentabilidad viene determinada por la inversión, pero también por el propietario. Mc. Gregor (año) afirma en su teoría de X e Y que, para establecer cuan rentables son las organizaciones es necesario tener en cuenta las actitudes del propietario y sus habilidades, entre las que se encuentran el liderazgo, demostrado por la capacidad para alcanzar metas; asimismo, para conformar y gestionar equipos, una visión definida a donde

se quiere llegar, establecida en planes de acción concretos. Habilidades para la venta, demostrada por ser apasionado y persistente en la venta y su disposición a regresar mil veces si lo rechazan; y por último, la experiencia empresarial, demostrada por la cantidad de intentos y el éxito alcanzado en emprendimiento previos.

Por otra parte, JSMO Inversiones es una EIRL con domicilio fiscal en Jr. San Martín N° 673. Con Ruc N° 20530895859, creada el 21 de julio de 2005 en la ciudad de Huaraz, tiene por representante legal al señor Montoro Obregón Julio Sildro con DNI 32043137 quien es el fundador y gerente de la organización, la misma que viene funcionando 16 años hasta la actualidad como franquicia de Olva Courier. Al iniciar sus operaciones contaba con 5 trabajadores, hoy en día está conformada por 10 (1 gerente, 2 recepcionistas, 4 operadores y 3 asistentes); su objeto de negocio es el servicio de mensajería a nivel nacional y como tal, ha venido expandiendo sus servicios celebrando contratos con el Poder Judicial – Huaraz en el año 2010 (vigente a la fecha) y posteriormente con la “Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT” (contrato extinto en la actualidad).

En el trayecto, JSMO Inversiones ha enfrentado diferentes desafíos: económicos, financieros, humanos y tecnológicos; los mismos que se han afrontado con relativo éxito, pero con un enfoque equívoco, donde la obtención de utilidades es el único objetivo de la empresa. Este enfoque clásico tal como lo menciona Roussel (2000), quien resta importancia a factores medulares como el factor humano y tecnológico, factores que en la actualidad forman la base para un negocio exitoso y productivo. Además, Ramos (2015) menciona respecto a la idea de productividad de la empresa, que debe tener en cuenta una serie de términos: know-how, estructura, capital humano, interrelaciones con los compañeros, contexto laboral y calidad. Los cuales deben coexistir, pero solo en relación a los objetivos organizacionales. Es obvio que el mismo hecho de querer ser eficiente, lucrativo y ofrecer

productos de calidad no bastaría para cumplir este objetivo. Además, Rodríguez (2010) asegura que la rentabilidad de una empresa, en la actualidad, no solo implica dinero; sino también el buen nombre que se ha ganado la empresa por buena atención al cliente, por la comunicación que existe entre los trabajadores, por la manera en que se relaciona el empleado – empleador.

Siguiendo con la premisa, la intención del estudio fue determinar la correlación entre las variables señaladas, en la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier, esta organización fue el escenario propicio para la investigación, pues es perceptible para cualquier usuario, la falta de motivación del personal al desempeñar sus funciones causando así la insatisfacción y disgusto de los clientes, reflejo de ello son las quejas plasmadas en el libro de reclamaciones de la entidad. Asimismo, es visible el cambio constante de personal que ha sufrido a lo largo del tiempo, producto de la inequidad salarial; inadecuado clima laboral, personal desmotivado y, por ende, sin compromiso; además cabe resaltar que en el año 2015 fue multada con 2.5 UIT por Indecopi debido a denuncias de los usuarios, generando un gasto innecesario para la organización.

Por otro lado, los estados financieros de la empresa, del periodo 2017 y 2018 muestran una utilidad de S/. 22,150.00 y de S/. 11,037.00, una rentabilidad económica (ROA) de 11.54 y 6.59 asimismo, muestran una rentabilidad financiera (ROE) de 8.84 y 4.83 respectivamente, centrándonos solo en el ROA (Ricardo A. 2010) asevera que se considera que la rentabilidad de una empresa es positiva cuando la cifra del ROA alcanzada supera el 5% aproximadamente, basándonos en ello podemos afirmar que en el periodo 2017 la compañía fue bastante rentable, mientras que en el 2018 se encontró en riesgo de no serlo, y sería realmente preocupante si sigue con esa misma proyección. En cuanto a la relación del ROA y el ROA y ROE. Según, Marchan y Infante (2019) aseveran que el ROA y el ROE

están estrechamente vinculados, ya que se multiplica el ROA por el factor de deudas para calcular el ROE; la comparación del ROA y el ROE se realiza para establecer cómo se financia la totalidad de los activos de una empresa, por ello podemos afirmar que la relación del ROA y el ROE de JSMO Inversiones en los periodos 2017 y 2018 fue negativa ya que el ROA es mayor que el ROE. Si bien los resultados de cada periodo son positivos, la diferencia entre estos indicadores muestra un declive exagerado y preocupante, que podría evitarse con un mejor manejo de los recursos de la entidad y con una cultura de inversión más sólida. Este escenario se puede atribuir a la conclusión del contrato de servicios que se tenía con la SUNAT, cabe mencionar que la actual Courier que trabaja con la SUNAT es la empresa CORREOS DEL PERU SA; esto no es más que otra muestra de la falta de enfoque de competitividad que denota JSMO Inversiones.

Frente a lo anterior y en un intento fallido por mejorar su situación, ha recurrido a la reducción de costos, reflejándose en la cantidad salarial de los trabajadores, pues no se les reconoce las horas extras laboradas, ni gozan de algún otro incentivo; desarrollan sus funciones en un espacio reducido, ambiente que no ha mejorado desde el inicio de sus operaciones y sigue perteneciendo a terceros (local alquilado). Maslow (1970) muestra cómo una empresa se beneficia cuando su gente está contenta y comprometida con su trabajo, reflejado en una mayor motivación, productividad y lealtad. El bienestar de los trabajadores se ve influido por el lugar donde trabajan. Un entorno limpio y bien iluminado es agradable. La gente quiere sentirse valorada. Reconocer el esfuerzo de los demás aumenta el sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.

De esta manera se asevera que dicha organización carece de un inadecuado clima en el trabajo, se suma la falta de capacitación al personal, carga laboral excesiva no remunerada, ambiente de trabajo inadecuado, entre otros. El resultado es el deficiente servicio y por

consiguiente la baja percepción de utilidades. De persistir la situación en la que se ve inmersa esta empresa, se verá afectada con más quejas, denuncias, inestabilidad del personal; por ende, sus ingresos se ven afectados hasta el punto de obtener pérdidas y salir del mercado al no ser competitiva y rentable. Para poder evitar esto y contrarrestar los problemas surgidos a causa del mal clima laboral se debe aprovechar el talento humano e involucrarlo en la organización para tener una empresa más interactiva. Es así, que lo importante de las inversiones es desarrollar el talento humano, manteniendo al personal capacitado, motivado y en un excelente ambiente de trabajo, comprometiéndolos con la organización y puedan desarrollar sus potencialidades juntos, evitando gastos innecesarios en multas y mala reputación en el mercado.

Finalmente, el resultado obtenido en esta investigación va a servir de orientación a la gerencia de esta empresa para mejorar la dirección y/o gestión, y lograr la satisfacción de los usuarios.

1.1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo el clima laboral se correlaciona con la rentabilidad en la empresa JSMO

Inversiones E. I. R. L Olva Courier - Huaraz en el periodo 2017-2018?

Problemas específicos

1. ¿Cómo la productividad laboral se correlaciona con la rentabilidad económica de la empresa?
2. ¿De qué manera la condición laboral se correlaciona con la rentabilidad financiera de la empresa?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Estudiar la correlación entre clima laboral y la rentabilidad de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier - Huaraz en el periodo 2017-2018.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Conocer la relación entre productividad laboral y rentabilidad económica de la empresa.
2. Establecer la relación entre la condición laboral y rentabilidad financiera de la empresa.

1.3. Justificación

Según, Domínguez y otros (2013) en un estudio internacional, la falta de acción para impulsar la rentabilidad mediante la investigación del clima en las empresas constituye la preocupación primordial en las empresas. Se cree que el entorno laboral tiene un efecto positivo en los niveles de productividad. Por otro lado, Robbins y Judge (2009) mencionan que la evaluación del clima laboral, cumple varias funciones, una de las cuales es ayudar a la toma de decisiones identificando las necesidades del lugar de trabajo y las áreas cruciales.

Las empresas, organizaciones e instituciones deben prestar atención al nivel de aprecio que los trabajadores tienen por el entorno en el que se desenvuelven para garantizar que su rendimiento sea el máximo.

Para mantener un entorno de trabajo positivo, en el que los empleados estén motivados para hacer su mejor trabajo y cumplir con las expectativas de sus funciones, es fundamental que los miembros de una empresa mantengan unas relaciones laborales saludables.

Justificación metodológica:

Para alcanzar lo trazado, se manejaron diversos instrumentos metodológicos en la determinación de los componentes que afectaban la rentabilidad de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L. se emplearon cuestionarios, y revisión documental como instrumentos, y que fueron apropiadamente validados y que se encuentran disponibles para otros investigadores.

Justificación práctica

Los trabajadores, la organización y el público en general son los favorecidos con el estudio, al determinarse los factores que generan un inapropiado clima laboral que afecta la rentabilidad de una organización, los encargados podrán tomar las medidas correctivas necesarias. Así el trabajador podrá desenvolverse en un clima laboral que favorezca su salud mental y la unión entre el equipo de trabajo se va a reflejar en las utilidades percibidas por la empresa; sin duda, un potenciamiento de la fuerza laboral es provechoso para la empresa, pues permite la realización de las acciones asignadas y lograr los objetivos, esto se evidencia en la rentabilidad de esta y en la satisfacción de los usuarios.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe correlación directa y significativa entre clima laboral y la rentabilidad de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier - Huaraz en el periodo 2017- 2018.

1.4.2. Hipótesis específicas

1.La productividad laboral se correlaciona positivamente con la rentabilidad económica de la empresa.

2.La condición laboral se correlaciona positivamente con la rentabilidad

financiera de la empresa.



1.5. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable 1</p> <p>X = Clima laboral</p>	<p>Es el resultado en las organizaciones del comportamiento de los colaboradores</p>	<p>X.1. Productividad laboral</p> <p>X.2. Condición laboral</p>	<p>- Niveles de rendimiento de los trabajadores</p> <p>- Alcanzar metas por los trabajadores.</p> <p>. Remuneración atractiva. (promedio de remuneración percibida).</p> <p>. Motivación laboral</p>
<p>Variable 2</p> <p>Y = Rentabilidad</p>	<p>Es un indicador que evalúa la relación entre las ganancias y los recursos necesarios para generarlos.</p>	<p>Y.1. Rentabilidad económica</p> <p>Y.2. Rentabilidad financiera</p>	<p>- Rentabilidad sobre activos (ROA)</p> <p>. Rentabilidad sobre capital invertido (ROE)</p>

II. MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Yáñez (2016) realiza un análisis del clima laboral y rendimiento en Chilexpress, Santiago-2016; concluye que se ha podido identificar que es necesario disponer de sistemas de control para gestionar los recursos humanos, que permitan la articulación de los departamentos para fortalecer la propuesta de valor, clave en el posicionamiento de la organización en el público. Los sistemas de control de gestión de recursos humanos y proponer estrategias va a permitir que la organización mantenga su posición de liderazgo en su mercado y conseguir mayor rentabilidad y valorizar a la organización con el propósito de lograr lo que esperen los accionistas. Para ello, la empresa necesita redefinir la declaración de su estrategia considerando el análisis elaborado en este documento; implementar nuevas políticas de recompensas para articular a todas las áreas y a cada cargo conforme a lo que se planteó como objetivo en el plan estratégico. Por lo que no se recomienda seguir con un patrón obsoleto de remunerar al cumplir metas personales como se remunera en el presente; la escala de estímulos presentada debe ser considerada como un modelo de estímulos que conlleve a que se realice un mayor esfuerzo para lograr, no indicadores aislados de cada objetivo del plan a largo plazo, sino de estímulos para prestar atención a cada objetivo deseado y necesario para la compañía. (p.103)

Valenzuela (2014) en su tesis *Diagnóstico del clima interno de trabajo y productividad de una Courier*, concluye que la comunicación interna en esta organización internacional de Courier es de forma descendente, ya que la alta dirección transmite a todos los colaboradores cada objetivo y las obligaciones por puestos de

trabajo, asimismo, los colaboradores conocen y utilizar distintos instrumentos para comunicarse que la organización brinda, entre ellas: intranet, video conferencias, video explicativo, boletín electrónico, etc. y así se hace posible que las comunicaciones internas fluyan adecuada y eficazmente y ayuden a que los trabajadores expresen sus dudas y exista comunicación interna entre las distintas áreas de la transnacional de Courier, es así como los colaboradores pueden sentirse identificados con la organización y ello se muestra en la alta rentabilidad y buenos resultados en sus utilidades en los últimos años (p.61).

A nivel nacional:

Gómez y Rupay (2015) en su investigación estudiaron la capacitación del personal y productividad en OSVIC E.I.R.L; haciendo hincapié en que en la empresa OSVIC E.I.R.L OLVA COURIER - HUÁNUCO existe correlación directa entre capacitación del personal y la eficiencia en un 68% de los empleados; existe una propensión a ser improvisados en la gerencia, en razón a la inexistencia de capacitaciones a los empleados, que es relevante para la integridad de la empresa. No obstante, resulta necesario señalar que la gerencia debe invertir mucho más en capacitaciones, ya que propicia que cada empleado pueda manejar los recursos disponibles para entregar con oportunidad y con calidad deseada. Existe correlación inversa entre capacitación del personal y eficacia en un 72% de los empleados. Concluye que se necesita un mayor apego a sus responsabilidades, desarrollar las destrezas, lograr cada objetivo y meta organizacional. Se estableció la correlación con el estadígrafo de Pearson, hay correlación inversa alta = 0.748, en la cual se observó la correlación directa entre las capacitaciones a los trabajadores con la productividad en la empresa de estudio.

A nivel local:

Leonardo (2018) realiza una investigación sobre la satisfacción laboral y su correlación con la productividad de las microempresas de servicio; concluye que los objetivos organizacionales pese a ser establecidos, no se cumplen por los trabajadores de las MYPES e igualmente que, la alta rotación de trabajadores perjudica y dificulta seguir con el sentido deseado en inversiones establecidas anteladamente; las mismas que nunca han sido sujetas de estudios internos, esto tuvo como efecto que cada proceso aplicado para brindar el servicio no haya sido el más adecuado y oportuno, tampoco los controles y supervisiones. En consecuencia, la alta dirección no realiza evaluaciones de la gestión administrativa ocasionando que cada proceso, procedimiento y técnica utilizada para brindar servicios no hayan sido las apropiadas, con ello se incurre en un costo adicional que afecta la rentabilidad.

2.2. Marco teórico

A. Clima laboral

El clima de una organización es una serie de atributos que la caracterizan: a) diferencian a una empresa de otras; b) tiene larga duración; y c) afecta el comportamiento de los empleados en las empresas. El clima laboral se compone por diversos factores que involucran a las personas y su ambiente (cultura, el contexto, la moralidad, las circunstancias en el trabajo), a los que hay que añadir factores de carácter psicológico del ambiente interno, formado por individuos. (Gan y Berbel, 2007, p.173)

Un clima laboral propicio favorece que los trabajadores se encuentren más satisfechos en sus actividades; asimismo, la satisfacción en el trabajo se correlaciona con la productividad, el ausentismo y la rotación. Igualmente, cuantiosas investigaciones demuestran la existencia de correlación directa entre clima laboral y

la satisfacción de los trabajadores, clientes satisfechos y el éxito seguro de las empresas. (Bordas, 2016, p32)

Hay muchos factores que intervienen en el entorno de trabajo de una persona, como la forma en que un jefe trata a sus empleados, las relaciones entre compañeros de trabajo e incluso las relaciones con proveedores y clientes. El entorno de trabajo de una persona puede ayudar o dificultar el rendimiento general de una organización y de las personas dentro o fuera de la organización. Las percepciones personales que los empleados y los directivos tienen sobre la organización influyen directamente en la productividad. (Ros, 2006)

Según lo definido por Robbins y Judge (2009) el término clima organizacional se refiere a la atmósfera en la que opera una organización.

Según, García (2009) es la serie de peculiaridades de carácter estable que describe a las organizaciones, la distingue de otra e influye en la conducta de los individuos que lo componen.

Igualmente, “el clima organizacional hace referencia a la percepción compartida por los integrantes de las empresas en relación a sus labores, al ambiente físico en que ocurre, las relaciones inter personales que ocurren en torno a ellos, y la normatividad formal que afecta sus tareas”. (Cabrera, 1999 p. 126)

De los distintos enfoques respecto al clima laboral, el de mayor difusión y uso es aquel que emplea como componentes fundamentales la percepción del empleado respecto a la organización y los procedimientos existentes en un entorno de trabajo (Santamaría y González, 2000). Hay varios aspectos a tener en cuenta, como las estrategias de liderazgo y gestión (tipo de supervisión). El aspecto de formalidad y la manera en la que está estructurada la empresa, también existen otras influencias (sistema de comunicación, relaciones de subordinación, ascensos, compensación).

También influyen las acciones en el trabajo, los incentivos, beneficios sociales, interrelación con los demás. (Sánchez, 2008)

La visión que los miembros tienen de la institución configura el clima organizativo, que puede ser favorable o no. Los logros, la afinidad, el poder, la productividad y la baja rotación son solo algunos ejemplos de los efectos beneficiosos que pueden atribuirse. La mala adaptación, la alta rotación, el absentismo, la escasa creatividad y la baja productividad son solo algunos de los malos efectos secundarios que pueden derivarse de la falta de adaptabilidad. (Guevara, 2018)

a) Características del Clima Laboral:

1. El clima externo de una empresa revela mucho sobre su funcionamiento interior.
2. El clima es una noción dinámica que se modifica de acuerdo a los sucesos de la empresa y de la percepción de las circunstancias por parte de los individuos dentro de la organización. Se puede esperar que el clima de una empresa se mantenga en gran medida estable siempre que los ajustes se realicen de forma gradual. Las decisiones de clima organizativo pueden tener un efecto real en la estabilidad de las empresas. Aquellas decisiones que tienen un impacto sustancial en el futuro de la organización. (Gan y Berbel, 2007, p.176). Las reacciones de un grupo (comportamiento, condiciones y emociones) frente a la rutina, normas, convenciones o políticas promulgadas por la gerencia pueden explicarse utilizando el clima como medio psicológico colectivo.
3. El nivel de dedicación y la manera en la que cada miembro se identifica con la empresa está directamente influenciado por el clima de la misma.
4. Es más probable que los integrantes de las organizaciones tengan un fuerte sentido de pertenencia si el ambiente es propicio.

5. El comportamiento y las acciones de los integrantes de las empresas tienen efecto en el clima, y este repercute en las conductas y las actitudes de los integrantes.
6. El clima de una empresa se afecta por un conjunto de componentes estructurales, como su estilo de gestión, las normas y estrategias de contratación y despido de empleados; así como los métodos de promoción y ascenso de los empleados en la empresa. El clima tiene el potencial de alterar cada una de estas variables. Hay dos perspectivas predominantes sobre el clima laboral, enfocar el clima en términos de sus múltiples dimensiones y el clima como un todo, con todas sus partes constituyentes trabajando juntas como una unidad.
7. El clima del lugar de trabajo está muy influenciado por factores como el bienestar de los empleados y la satisfacción laboral, que pueden tener un impacto significativo en la eficacia de la comunicación, la decisión sobre el curso de acción y la resolución de problemas.
8. Las interacciones entre los grupos oficiales e informales de una organización conforman el clima. Debido a la gran variedad de circunstancias, se puede hablar de una variedad de climas laborales que coexisten en una misma organización, en lugar de uno solo.
9. La cultura de la empresa, la comunicación interna, la felicidad en el trabajo y la motivación son aspectos del desarrollo del factor humano que deben distinguirse para definir mejor el papel del clima laboral en la cultura general de la empresa. (Gan y Berbel, 2007, p.179)

b) Importancia:

Hay dos tendencias principales en el enfoque del clima laboral:

1. El énfasis se desplaza de lo objetivo a lo subjetivo, como consecuencia de ello. El clima es el factor más importante. No es una cuestión de control del individuo,

Abarca al individuo, pero se diferencia de las percepciones en que no es una parte del individuo y es algo genuino en el mundo de los negocios.

2. En este enfoque se da más peso a los aspectos individuales o psicológicos. La percepción, actitud e interrelaciones entre las personas que componen una empresa conforman su clima. (Gan y Berbel, 2007, p173)

c) Dimensiones

Para De Souza (2017) el clima organizacional en la organización influye en el recurso humano, mejorando el desempeño y la calidad del servicio y con ello mejora la rentabilidad de la organización, puesto que se tiene al talento humano desempeñándose a favor de la organización a su vez este sintiéndose bien, de allí que se establecen las siguientes dimensiones:

A partir de la investigación estadística y cualitativa, se identificaron los siguientes factores:

Condiciones laborales: “Reconocimiento que la institución provee de elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas” (Palma, 2004, p. 7).

En consecuencia, esta definición abarca no solo las características estructurales o físicas de los lugares de trabajo, sino también los métodos de utilización de estos factores y todas las especificidades a las que están expuestos los empleados y que pueden constituir un peligro para ellos.

Hay varias formas de definir esta idea, pero lo que importa es “su punto de vista relacional” (Prieto, 2019); las circunstancias profesionales son aquellas que giran alrededor de las tareas asignadas, cómo las actividades laborales afectan a los empleados. Por lo tanto, no solo los componentes físicos e higiénicos del lugar de trabajo afectan al bienestar de los empleados, sino también los psicológicos.

Cuando un psicólogo examina la conducta de los trabajadores, es fundamental observar el ambiente laboral, porque el comportamiento del trabajador está influido por una serie de factores; entre ellos, los objetivos impuestos a los trabajadores para evaluarlos, así como las situaciones en las que debe desempeñar sus funciones. (Prieto, 2019)

La motivación humana:

Es uno de los temas de mayor complejidad, a lo largo de los años se han adoptado muchos y diversos enfoques para comprender la motivación humana, incluyendo enfoques biológicos, conductuales y cognitivos que, en principio, parecen ser distintos entre sí. (López, 2013)

a) Perspectiva Biológica; James (1900) con su obra clásica: Principios de Psicología, publicada en 1890 y considerada un clásico por la Asociación Americana de Psicología (APA) en donde se introdujo por primera vez el concepto de instintos en la corriente principal de la psicología, establece que los instintos se definían como una cuestión genética vinculada a la estructura cerebral y como la base de la motivación. Se consideraba que las teorías mecanicistas, basadas en el instinto, ignoraban la importancia de los procesos mentales en la motivación de las personas. La existencia de una entidad racional o autoconsciente no es necesaria para las teorías biológicas. Nuestras acciones están influidas por instintos, deseos o impulsos biológicos de los que no somos conscientes.

b) Perspectiva Conductista; Ardila (2013) menciona que trastoca la manera en la que se enfoca la motivación, al estudio de los factores externos en el enfoque. Asimismo, demostró que el comportamiento animal no está determinado únicamente por los instintos, sino que también puede estar influido por las condiciones en las que conviven los animales. Los conductistas radicales, niegan la existencia de procesos

mentales como base de la conducta. Como resultado, la teoría conductista afirma que la motivación es un proceso automático, pero también reflexivo, que sirve a las necesidades orgánicas, pero que puede ser modificado por el entorno. Esto es coherente con las conclusiones de la teoría conductista. Se puede observar que, aunque los conductistas tuvieron un gran éxito al poner en práctica su teoría, los procesos racionales y conscientes se perdieron o se reinterpretaron solo como conducta, lo cual es una de las razones por las que se critica este enfoque declarando abiertamente que describía la conducta en lugar de explicarla; y por lo tanto, no satisfacía a muchos profesionales que estudiaban la conciencia. Mientras que las anteriores teorías del instinto se consideraban mecánicas, las teorías conductistas se consideraban interesadas también en los procesos cognitivos.

c) La jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow: En cuanto a las teorías de la motivación organizacional, la de Maslow es la más conocida. En esta teoría, las necesidades sirven como punto de partida para la motivación humana; para ello es necesario revisar dos líneas de investigación: el desarrollo del concepto de homeostasis, así como el hallazgo de que los apetitos (la preferencia por determinados alimentos) son un indicador eficaz de las necesidades y carencias.

En general, sugiere que, si al cuerpo le falta un elemento químico, el individuo adquirirá un gusto parcial o particular por las comidas que contengan el elemento químico faltante. Así pues, puede demostrarse que la conducta de una persona cuando desea algo está impulsado por sus necesidades insatisfechas, lo que moviliza muchos de sus recursos hacia un objetivo determinado.

Como se ha dicho anteriormente, una vez que se satisface una necesidad, esta deja de dominar el comportamiento y una nueva necesidad ocupa su lugar. En consecuencia, la satisfacción de los deseos es un proceso interminable, ya que las

personas intentan satisfacer todas sus necesidades a lo largo de su vida.

A lo largo de la teoría de Abraham Maslow, este discute la importancia de identificar los deseos humanos, pero también demuestra cómo estas necesidades están vinculadas a la motivación entre los humanos. Maslow identifica varios tipos de necesidad: la fisiológica, de seguridad, las del tipo social, de auto estima y de auto realización, todas ellas interconectadas (Castro, 2018, p. 102-108).

Figura 1

Jerarquía de las necesidades de Maslow



(Fuente: Maslow A.H. Teoría de la Motivación Humana)

Las necesidades fisiológicas, la satisfacción de las necesidades fisiológicas es una necesidad para seguir existiendo. Respirar, beber, comer y tener relaciones sexuales son algunos ejemplos. Todos los objetivos últimos de la vida son solo parciales; una vez alcanzados, dejan de funcionar como fuerzas activas en el comportamiento del individuo, pero pueden volver a ejercer su influencia en el organismo si es necesario; por eso son cíclicos; una vez satisfecha el hambre, baja en la lista de prioridades en la dinámica de la

vida del individuo. (Puig y otros, 2012)

Las necesidades de seguridad son demandas realizadas en relación a permanencia, autonomía, auxilio, satisfacción, angustia y desconcierto) se desarrollan cuando las necesidades fisiológicas están razonablemente bien satisfechas. Estas tienen efecto en incluyen la prerrogativa de intimidaciones, riesgos y carencias, en otras palabras, la auto conservación.

Con todos los recursos del cuerpo movilizados a su servicio, los mecanismos de búsqueda de seguridad podrían gobernar por completo el organismo como necesidades fisiológicas. Hoy en día, la mayoría de nosotros no tenemos que preocuparnos por cosas como los animales salvajes, el calor o el frío extremo, el desorden o la dictadura, ya que nuestra sociedad ha tomado medidas para darnos una sensación de seguridad. Dado que este tipo de deseo parece imposible de satisfacer por el momento, es importante tener una sensación de seguridad al respecto. De lo contrario, corremos el riesgo de ser neuróticos si intentamos satisfacerlo. Por otro lado, las personas que han sufrido catástrofes, como las que han perdido su trabajo, son más propensas a expresar su necesidad de seguridad en términos de una cuenta de ahorros o de pólizas de seguro por diversos motivos (médico, dental, de desempleo, de invalidez o de vejez).

Como los desafíos al orden público y a la autoridad constituida son auténticos, pueden tener un impacto significativo en la estabilidad de la sociedad, puesto que, pueden provocar un descenso de los niveles de la humanidad o un desplazamiento de los niveles superiores a los inferiores de toda necesidad humana. (Antonio y Martínez, 2006)

Las necesidades de pertenencia y ser amado, el sentirse parte de un colectivo y sentirse amado también se conocen como deseos de relacionarse y están referidos a las capacidades de las personas para vivir en armonía con los demás, incluyendo la necesidad de afiliación,

pertenencia y compañía.

La necesidad de pertenencia, amor y afecto surgirá si se satisfacen tanto las demandas fisiológicas como las de seguridad. Con este nuevo punto focal, el proceso descrito anteriormente se repetirá en su totalidad. Para sentirse amado y aceptado hay que dar y recibir afecto. Las necesidades emocionales y sociales insatisfechas hacen que la persona anhele tener relaciones estrechas con los demás y lograr ese objetivo se vuelve más esencial que todo lo demás en el mundo. Una persona puede incluso olvidar que el apetito es más relevante que ser querido cuando sus necesidades emocionales y sociales no están satisfechas. El afecto y el amor también pueden expresarse a través de la sexualidad, que puede examinarse como una necesidad totalmente natural, pero a menudo se ve con una ambivalencia y se cubre con numerosos límites e inhibiciones en nuestra cultura (Maslow, 1970).

Necesidades de autoestima y reconocimiento: La mayoría de los individuos del mundo actual (con alguna excepción patológica) sienten deseos de una base sólida y un alto grado de autoestima y respeto por sí mismos. Esta manera de desear algo se catalogan en dos conjuntos, uno de ellos incluye el deseo de poder, logros, mando, capacidad y seguridad ante la sociedad; el segundo, lo que se puede denominar deseo de influencia, puede decirse de ser respetado por los demás (estatus, notoriedad, clase). Aunque la satisfacción de la autoestima puede conducir a un fuerte sentimiento de autoestima y confianza en uno mismo, así como a emociones de fuerza y capacidad, también puede conducir a un sentimiento de inadecuación y a una sensación de ser despreciado por el mundo, lo que a su vez puede conducir a una tendencia neurótica compensatoria. Sin embargo, confiar en los juicios de los demás en lugar de en nuestra habilidad y competencia para hacer el trabajo es un peligro del que han hablado muchos pensadores y ensayistas. Por decirlo de otro modo, una forma más sólida y saludable de autoestima sería la que se fundamenta en el respeto legítimo de los

demás, en lugar de en una falsa celebridad externa o en un halago inútil (Naranjo, 2007).

Necesidades de autorrealización, se puede esperar que la inquietud y la insatisfacción afloren incluso si se satisfacen todas las necesidades mencionadas anteriormente, y en tanto las personas se encuentren realizando una actividad propia a su condición, así, un músico debe hacer melodías, un pintor cuadros; toda persona puede y debe realizarse según sus anhelos como personas; se puede esperar este deseo, es decir, la inquietud y el descontento. Esta palabra alude al impulso de los seres humanos por actualizarse a sí mismos; esta inclinación puede interpretarse como el impulso por llegar a ser más y mejor de lo que uno piensa idiosincráticamente de sí mismo. Las necesidades de autorrealización pueden expresarse de muchas maneras diferentes, pero todas tienen algo en común: todas se derivan de una experiencia previa de realización. Por ejemplo, algunas personas pueden querer ser padres ejemplares; mientras, que otras pueden querer ser un atleta excelente, y otras pueden querer pintar obras maestras o inventar cosas nuevas (Maslow, 1970).

Condiciones previas para satisfacer necesidades en opinión de Maslow: Libertad de expresarse, de poder realizar cosas deseadas, la libertad de no hacer daño, la libertad de informar e informarse, la justicia, la honestidad y las directrices de grupo son algunas de los requerimientos básicos para satisfacer necesidades.

Estos requisitos no representan acabar con alguna necesidad, pero lo intentan y se relacionan con su finalidad. La satisfacción de las necesidades humanas se pondría en peligro o se vería gravemente perjudicada si estas libertades se vieran amenazadas, lo que provocaría una respuesta inmediata. Por esta razón, se protegen ferozmente.

Si tenemos en cuenta que nuestras habilidades cognitivas (perceptivas, intelectuales y de aprendizaje) son un conjunto de instrumentos que empleamos para satisfacer nuestras necesidades más fundamentales, resulta evidente lo peligroso que es restringir o coartar su

libre uso (Maslow, 1970).

Productividad laboral, definida como el vínculo entre lo producido y los medios empleados en su producción, explica usar eficientemente cada recurso disponible (mano de obra, tierra; materia prima; dinero y capacidades) en la creación de un producto y servicio, (Alessio, 2012).

Por regla general, existe correlación entre el resultado obtenido y los medios necesarios en un periodo determinado.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto}}{\text{Resultado insumo/Recurso}}$$

El cociente entre lo producido (bien o servicio) y los recursos empleados (mano de obra, capital, etc.) se denomina productividad. Uno o varios componentes multiplicados por la producción (bienes y servicios) pueden definirse como productividad. Dicho de otro modo para aumentar la producción, hay que aumentar la eficiencia. Primero hay que mejorar la relación entre lo producido y los factores empleados. Bajando los elementos empleados, mientras lo producido permanece invariable, o se incrementa lo producido en tanto se mantengan las cantidades de factores empleados, ambos métodos dan lugar a un aumento de la productividad, según el autor mencionado.

Esto no implica que la productividad sea equivalente a lo producido, las empresas u organizaciones pueden duplicar los artículos respecto al año anterior utilizando el doble de medios, y la productividad permanece invariable. No hay que confundir el crecimiento de la producción con el crecimiento de la productividad, por lo que una empresa habría producido el doble de cosas en un ejercicio. La productividad no es más que una correlación entre lo producido y el quantum de recursos consumidos. En este caso, la productividad podría definirse como la razón entre los recursos utilizados y la producción generada. Para definirla, hay que ver cuánto se puede producir con los recursos disponibles. (Alessio, 2012)

B. Rentabilidad

Según, González et al. (2000) dado que las ganancias obtenidas con políticas de utilidades conducen a fortalecer las empresas, dicen que las definiciones de rentabilidad han cambiado a lo largo de los años y su uso; a su vez se ha extendido a otros campos, constituyéndose en un indicador relevante para valorar la victoria de algunos sectores, subsectores o inclusive de una empresa. En el contexto de los beneficios reinvertidos, esto puede implicar la ampliación de la capacidad instalada, la mejora de la tecnología actual o el lanzamiento de una nueva campaña de marketing.

Según, Gitman y Zutter (2012) definen la rentabilidad como una relación entre las ganancias de las empresas y sus ventas, activos y capital. Mediante esta métrica es posible comparar los beneficios de una empresa con un determinado volumen de ventas, activo o las inversiones de sus accionistas. Para que las empresas existan, deben obtener beneficios, por lo que esta métrica es tan importante. Así, si las empresas quieren incrementar su rentabilidad, deben incrementar los riesgos, y viceversa.

La rentabilidad evalúa la eficacia global de la gestión, evidenciada por los beneficios de las ventas y la buena utilización de cada recurso, es decir, la racionalidad de una empresa. La rentabilidad de una empresa o institución se define como la tasa mínima de beneficio que espera obtener con el dinero que invierte en una empresa o proyecto (Gitman y Zutter, 2012).

La teoría de la decisión, fundamentada en buen parte en el análisis del coste-beneficio. Para evaluar si un proyecto es bueno o no hay que sopesar los gastos y los beneficios asociados a él. Cuando se trata de impactos sociales y/o económicos, esta técnica se utiliza para evaluar el impacto de una amplia gama de iniciativas, incluidas las de empresas comerciales (Peñaloza, 2010).

B.1. Rentabilidad económica, los rendimientos de cada activo, independientemente de su financiación, es lo que generalmente establece si las empresas son o no rentables en el aspecto económico. La rentabilidad económica, también conocida como rendimientos sobre lo invertido (ROI) o rendimientos de cada activo (ROA), uno de los indicadores básicos para evaluar cuán eficiente ha sido la gestión de la organización. La incapacidad de una empresa para producir beneficios puede deberse a problemas de crecimiento de sus actividades económicas o a una estrategia de financiación insuficiente si se ignora el método de obtención de los activos (Sánchez, 2002, p. 5).

La rentabilidad es una medición del beneficio de cada activo de las empresas, independientemente de la manera en que son financiadas, durante un tiempo determinado. La posibilidad de cada activo de las organizaciones de la generación de valor, sin importar su financiamiento, se considera en general como una medida de la rentabilidad económica, lo que permite comparar la rentabilidad entre empresas sin tener en cuenta las diferencias en las estructuras financieras, que se manifiestan en pagar utilidades. En el contexto de la rentabilidad económica, la tasa de rendimiento de una empresa sobre la totalidad de su capital, que incluye todos los préstamos y fondos propios, se denomina “rentabilidad económica” (que en conjunto forma la totalidad del activo) (Sánchez, 2002).

B.2. Rentabilidad financiera, según, Sánchez (2016) sobre rentabilidad financiera, el objetivo es averiguar cuánto dinero recuperan los accionistas de las empresas. Por lo que a las utilidades netas de las empresas se le restan los intereses e impuestos pagados para reembolsar el dinero prestado y no propio, y la cifra resultante se compara con la participación en la propiedad. Para los propietarios de la empresa, cuanto mayor sea esta ratio, mejor.

A este tipo de rentabilidad se le conoce como rentabilidad del aporte propio, o “return on equity” (ROE) en la literatura anglosajona, se refiere a un plazo determinado. Independientemente de cómo se distribuyan las utilidades, lo rentable de los fondos propios es siempre positiva. Según la creencia más extendida, los directivos se preocupan más por maximizar la rentabilidad financiera que la económica, ya que es un indicador que más se acerca a lo que espera cada accionista o propietario. Además, la falta de rentabilidad financiera restringe la disponibilidad de dinero fresco de dos maneras. Primeramente, en razón de que los niveles de rentabilidad es un indicador del dinero generado en el ejercicio por las empresas, en razón de que podría tener efecto en las restricciones del financiamiento externo, (Sánchez, 2016).

En consecuencia, el éxito financiero debe medirse en términos de lo que los inversionistas podrían conseguir en los mercados, adicionalmente una prima de riesgos como accionistas. Hay algunas advertencias al respecto, a pesar de que todo fondo propio represente la aportación de cada accionista, sigue siendo la rentabilidad de la empresa y no la suya; por lo tanto, es necesario tener en cuenta aspectos como los dividendos, la evolución del precio de las acciones, etc., a la hora de calcular la rentabilidad de los accionistas. No obstante, es un buen punto de partida. Dicho de otro modo, las estructuras financieras de las empresas (tanto en términos de resultados como de inversión) es lo que determina su rentabilidad financiera, aunque también influyen los elementos que intervienen en la rentabilidad económica, así como las estructuras financieras que es producto de la decisión tomada sobre financiar las actividades. Cuando se trata de determinar el potencial de una empresa para producir dinero para sus propietarios, la rentabilidad financiera es una medida común. Por ello. Suponiendo que la riqueza creada durante un periodo de tiempo, es decir, el resultado neto (RN), está en el numerador de la ratio, son los fondos propios los que se introducen en el denominador para llegar a la ratio (RP) (Sánchez, 2016).

B.3. Las ratios de rentabilidad

Según, Aguirre (2008) son medidas e indicadores utilizados para determinar si una organización es lo suficientemente rentable como para pagar sus gastos de funcionamiento y compensar a sus propietarios; en otras palabras, todas las métricas utilizadas para determinar la capacidad de una organización para crear ganancias de capital. Si una empresa se dedica a producir dinero, su objetivo a largo plazo es garantizar que los beneficios creados por sus inversiones superen los costes de financiación de las mismas.

La rentabilidad de una empresa puede analizarse de una de estas tres maneras, una investigación de los componentes que contribuyen a la generación de ingresos (generalmente los activos o la estructura económica). De este modo se examinan los componentes del dinero creado. En términos contables, se trata de un beneficio, por lo que es necesario realizar una evaluación detallada de su composición, ingresos y costes. Basándose en las ratios de rentabilidad y en el desglose de estas ratios, que conectan los dos componentes anteriores. Las ratios de rentabilidad económica y de rentabilidad financiera son las dos formas más comunes de ratios.

Tabla 2*Ratios de rentabilidad*

INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Es un indicador de lo que las empresas pueden generar para atender sus compromisos financieros a corto plazo. Podemos calcular la cantidad de efectivo de que disponemos para hacer frente a los compromisos a corto plazo dividiendo nuestro activo corriente por nuestro pasivo corriente.
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	No depende de vender el stock de la empresa, solo se revela el saldo de caja, el producto de las cuentas por cobrar, la inversión temporal y otros activos de fácil monetización, distinto de las existencias.

Capital Neto de trabajo	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	<p>Indica el monto cuando se han pagado los compromisos de corto plazo de las empresas, se muestra el valor que le queda a la empresa, esto facilita a la dirección la toma de decisiones de inversión. autoridad para tomar decisiones de inversión a corto plazo.</p>
-------------------------	--	---

1. Indicadores de liquidez, en las organizaciones se mide por la rapidez con la que puede cumplir sus obligaciones financieras a corto plazo. La capacidad de una empresa para transformar determinados activos y obligaciones en efectivo suele denominarse “flujo de caja”, todos los activos y obligaciones de la empresa, sino la capacidad de la empresa para transformar algunos de ellos en efectivo (Fontalvo et al., 2011).

2. Indicadores de eficiencia, mide el nivel de observancia de cada objetivo definido en el Modelo de Operación. El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos. Nos indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso. Los indicadores de eficacia se enfocan en el qué se debe hacer; por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera (Chirinos y otros (2008)).

Tabla 3*Indicadores de eficiencia*

INDICADORES	FÓRMULAS	INTERPRETACIONES
Rentabilidad sobre activos	$\frac{\text{utilidad bruta}}{\text{activo total}}$	Mide la relación entre los ingresos netos y el activo total, es usado en el cálculo de la rentabilidad de todo activo de una empresa.
Rotación de cartera	$\frac{\text{ventas al crédito}}{\text{cuentas por cobrar promedio}}$	Mide para cada periodo de tiempo, se calcula la rotación media de las cuentas por cobrar.
Periodos de cobro	$\frac{\text{cuentas por cobrar promedio} \times 365}{\text{ventas al crédito}}$	Calcula las frecuencias con la que se realiza los cobros.
Rotación de activos	$\frac{\text{ventas netas}}{\text{activo total}}$	Sirve para medir la producción. Se establece dividiendo las ventas netas por los activos totales.

Rentabilidad sobre el patrimonio

$$\frac{\textit{utilidad neta}}{\textit{patrimonio}}$$

Mide el rendimiento de los accionistas, tanto de las aportaciones como de los excedentes, se compara con el costo de oportunidad del mercado.

3. Indicadores de desempeño, son instrumentos que miden las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos y que, a su vez, constituyen una expresión cuantitativa y/o cualitativa de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido (Leyva y otros, 2016).

Tabla 4

Indicadores de desempeño

INDICADORES	FÓRMULAS	INTERPRETACIONES
Índice de incremento de venta	$\frac{\textit{venta del año corriente}}{\textit{venta del año anterior} \times 100}$	Es esencial seguir el ritmo de la expansión de la actividad económica y el aumento del volumen transado.
Índice de deserción de clientes	$\frac{\textit{cantidad de clientes año cte}}{\textit{cantidad de clientes año ant} - 1}$	Se evalúa la percepción del cliente de la imagen de las empresas.

4. Indicadores de endeudamiento, están ahí para averiguar qué cantidad y qué parte de la financiación de la empresa procede de los deudores. Como parte de su investigación, también

examinan el grado de endeudamiento que puede permitirse una empresa, así como el riesgo que experimentan sus acreedores, además del riesgo de sus propietarios (Morelos y otros, 2012).

Tabla 5

Indicadores de endeudamiento

INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
Endeudamiento	$\frac{\text{pasivo total con terceros}}{\text{activo total}}$	Mide, Qué parte de los activos de la empresa son propiedad de terceros y qué tipo de garantía ofrece la empresa a los prestamistas por cada peso invertido en ella.
Autonomía	$\frac{\text{pasivo total con terceros}}{\text{patrimonio}}$	Evalúa los niveles de compromisos patrimoniales de los accionistas en relación con los acreedores, asimismo los niveles de riesgos al que se enfrenta quienes financian las actividades.

i. Niveles de rentabilidad

Según, Contreras (2006) es el rendimiento de los activos, independientemente de la financiación, lo que suele definir si una empresa tiene éxito o no en términos económicos, por lo que la rentabilidad de una empresa puede juzgarse por su rentabilidad económica. Además, es posible evaluar si la compañía genera ganancias por sus actividades económicas

o por un mal planteamiento de financiación.

La baja rentabilidad de la microempresa indica que no está adecuadamente asesorada y que los resultados pueden sugerir el pésimo escenario económico en el que se encuentra. La rentabilidad se ve afectada negativamente cuando la empresa carece de recursos financieros, que deben ser gestionados adecuadamente, así como evitar gastos excesivos que disminuyan la liquidez a corto plazo. Poder atender los compromisos financieros inmediatos es uno de los indicadores claves de la liquidez de las empresas.

Lo que se denomina “liquidez” es la posibilidad de convertir cada activo en efectivo. La falta de liquidez puede tener un impacto negativo en la rentabilidad y la oportunidad. También puede ocasionar se pierda el control respecto a las inversiones y una pérdida parcial o total. En consecuencia, la expansión normal de la microempresa y el beneficio de sus miembros están garantizados por un alto nivel de rentabilidad.

ii. Indicadores de Rentabilidad

Según, Aguirre y otros (2008) la eficacia con lo que las empresas utilizan sus activos y la eficacia con la que lleva a cabo sus operaciones se miden mediante métricas de rentabilidad.

- El margen de beneficio es una de las tres métricas de la rentabilidad, que se basa en la determinación del beneficio generado por unidad de ventas.
- La rentabilidad de los activos (ROA) es una medida que calcula el beneficio como proporción de los activos totales.
- El rendimiento de los fondos propios (ROE) es una medida utilizada para valorar lo que ha rendido las inversiones de los propietarios a lo largo de un año.
- El margen de beneficios de una organización puede calcularse dividiendo sus ventas

totales entre el número de acciones en circulación.

- Tras deducir los costes financieros y los impuestos, se calcula el beneficio neto. Refleja la capacidad de la dirección para optimizar el rendimiento de las inversiones, que se compone de todos los activos de la empresa. Una medida del rendimiento de la inversión neta, o rendimiento de los fondos propios, es el rendimiento de los fondos propios.
- Compara los ingresos netos de una empresa durante un tiempo determinado con la cantidad de dinero invertida por sus socios. Una métrica importante para valorar la capacidad de las empresas de crear rendimientos para los accionistas es el rendimiento de los fondos propios.

iii. Rentabilidad sobre activos ROA

Según, Dávila (2013) el rendimiento de los activos de las empresas (ROA) es la relación de los beneficios de las empresas en un período determinado. Los activos globales de una organización se evalúan para determinar su eficiencia, independientemente de los métodos de financiación empleados o de la carga fiscal impuesta por la nación en la que se realiza sus actividades principales.

La fórmula para calcular el ROA es a través de la relación entre ingresos netos y los activos totales. Debido a que los ingresos de los activos se generan con independencia de la carga fiscal de los beneficios y del tipo de financiación utilizada, el ROA se calcula utilizando los beneficios antes de impuestos.

iv. Rentabilidad sobre capital invertido ROE

Según, Dávila (2013) el rendimiento de la inversión (ROI) de una inversión debe medirse con precisión. La métrica financiera más fiable para establecer los rendimientos de las inversiones de las empresas es el valor actual neto (VAN). Dicho de otro modo, el ROE

intenta valorar las capacidades de las empresas para devolver a sus inversores el capital que han invertido en ella. Es posible pensar en el ROE como un indicador de la estrategia de inversión de la empresa. Para calcularlo se puede utilizar la fórmula: la resta del ingreso neto (beneficios antes de impuestos) y los fondos propios (patrimonio de los accionistas). Este ratio lo utilizan sobre todo los financieros para determinar cómo de bien está asignando una empresa el dinero del que dispone. Cuanto más alto sea el ROE de una empresa, más rentable puede ser el uso de las acciones que utiliza para financiarse.

No obstante, comparar la rentabilidad de una empresa de distinto sector lleva a concluir erróneamente, ya que el ROE puede diferir significativamente de la rentabilidad de los fondos propios en distintas industrias. Debido a una amplia gama de factores que son distintivos de cada industria, el rendimiento de los fondos propios puede variar ampliamente.

2.3. Marco conceptual

Clima laboral: Según Chiavenato (2009) describe el ambiente creado dentro de una organización por sus miembros, y cómo ese ambiente afecta al nivel de motivación entre esos miembros. Cuando la moral de los empleados es fuerte, el ambiente general de la empresa mejora, lo que da lugar a interacciones más positivas como las que fomentan el ánimo, el entusiasmo y la cooperación.

Clima tipo autoritario: Es un clima laboral autocrático, con directivas que no confían y explotan a sus empleados. Se caracteriza por el uso del temor, castigos o amenazas, hecho que impide la relación fluida entre la dirección y la plantilla. En la toma de decisiones y en la comunicación hablamos de verticalidad, sin tener en cuenta la opinión o aportaciones de los trabajadores (Guzmán, 2021).

Clima tipo participativo: se da en empresas en donde no existe una jerarquía vertical, más bien horizontal. Existe una gran confianza por parte de la directiva ante sus

colaboradores y la opinión que tengan los trabajadores es primordial para la toma de decisiones. De hecho, muchas veces las decisiones se toman en conjunto y buscan un bien común para el negocio y el desarrollo profesional de los colaboradores (Guzmán, 2021).

Clima: El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes (Peralta, 2018)

Comunicación diagonal: En situaciones en las que otros medios de comunicación no funcionan, es el que conecta a las personas de varios departamentos y niveles de una organización (Montoya y De la Rosa, 2014).

Comunicación externa: Según Hopkins y otros (2009) se dirige al público externo de la organización, o aquellos que de algún modo se relacionan con la organización pero que no son empleados.

Comunicación horizontal: En una organización, la comunicación entre funciones es esencial para la coordinación e integración de las múltiples responsabilidades. Como afirma se realiza entre personas del mismo rango, (Beltr, 2007).

Comunicación interna: Se define la comunicación interna como la que tiene lugar dentro de una organización y está destinada al entorno interno, que circunscribe tanto a los trabajadores de las empresas como a la dirección, los accionistas, las secciones sindicales y otras organizaciones, (García, 2009).

Comunicación organizacional: Es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, (Echevarría y Córdova, 2015).

Comunicación vertical ascendente: Los buzones de sugerencias y las reuniones de grupo, así como los procesos de reclamación, pueden encontrarse en todos los niveles

de la empresa (Montoya y De la Rosa, 2014).

Comunicación vertical descendente: Desde la cima hasta la base de la jerarquía de una organización. Las instrucciones sobre las tareas, las explicaciones racionales sobre el trabajo y los detalles sobre los procesos son ejemplos de comunicaciones que van y vienen entre un superior y un subordinado. (Montoya y De la Rosa, 2014)

Eficiencia: Según Chiavenato (2009) se define como la relación entre los gastos y los beneficios. También es importante señalar que la eficiencia se refiere al enfoque óptimo para hacer una tarea (método) con el fin de maximizar el uso de los recursos (personas, maquinaria y materias primas).

Teoría del clima organizacional de Likert: Según Castillo y Pedraza (2011) afirman que esta teoría demuestra que la conducta de los subordinados está directamente influenciada por el comportamiento de los directivos y el entorno organizacional que perciben.

2.4. Marco legal

2.4.1. Legislación directa:

Ley 28015, Ley de promoción y formalización de la MYPES.

Según lo legislado en el (2003) a la fecha, este reglamento y sus revisiones (recogidas en el DS N° 007-2008-TR, TUO de la ley N° 30056) son las vigentes, las cuales han sido revisadas a su vez por la ley N° 30056. (2013).

1. **Objeto:** alentar a las MYPES para que sean más competitivas, se formalicen y se desarrollen con el fin de hacer crecer su mercado interno como internacional, como parte de los procesos de fomento del empleo, la inclusión y formalizar a estas empresas.
2. **Alcance:** de aplicación permanente siempre y cuando cumplan con las condiciones estipuladas, de uso permanente para la MYPE. Dichos

trabajadores, sus conductores y sus empleadores están amparados por la mencionada ley, que se aplica a los empleados del sector privado.

Ley N° 29783, ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

Los derechos a la vida y a la salud se encuentran consagrados en la Constitución Política del Perú y en diversos instrumentos de derechos humanos ratificados por el Perú

1. Objeto: el objetivo de la Ley mencionada es cultivar una cultura nacional de seguridad y salud ocupacional. La combinación de la responsabilidad de los empresarios en materia de prevención, el control estatal y la intervención del personal y su sindicato en el discurso social contribuye a garantizar que las normas sobre este tema se promuevan ampliamente, se difundan y se cumplan estrictamente para lograr este objetivo.

2. Alcance: Esta ley es de aplicación a cada sector económico y de servicios, incluidos los empleadores y trabajadores del sector privado en todo el territorio nacional de Perú, los empleados y funcionarios públicos, militar y policial peruano y los trabajadores autónomos (Decreto Supremo, 2016).

Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Formación y Promoción

Laboral, vigente desde abril de 1997:

1. Objeto: como parte de una estrategia económica más amplia y con la ayuda de iniciativas específicas; aumentar el número de personas que pueden encontrar trabajo y hacer frente a las elevadas tasas de desempleo y subempleo que afectan de forma desproporcionada a los jóvenes.

2. Alcance: las empresas y el personal del sector privado están incluidos en esta categoría (Normas Legales, 1997).

2.4.2. Legislación indirecta:

Ley N° 30309, Beneficio Tributario - Gastos en Investigación, D.Tecnológico e Innovación Tecnológica, vigente desde el 13 de marzo de 2015.

1. Objeto: con el objeto de regular la deducción añadida por concepto de IR establecida en la Ley N° 30309, que incentiva la investigación científica, el desarrollo tecnológico y las prácticas empresariales innovadoras, se promulgó esta norma.

2. Alcance: tendrán una deducción adicional las empresas con ingresos netos inferiores a 2,300 UIT que inviertan en iniciativas de I+D+i, independientemente de que estén vinculadas a su giro, y que cumpla con el estándar establecido en el Art° 3 de la Ley N° 30309, (Ley N° 30309, 2015).

III. METODOLOGIA

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de estudio es longitudinal sin manipular intencionalmente las variables, ya que ofrece respuestas a las preguntas del estudio y recoge datos directamente de las personas seleccionadas o de la realidad en la que se produjeron los hechos, a lo largo de un periodo de tiempo establecido. (Hernández y otros, 2014)

Tipo de investigación

El estudio realizado fue de tipo aplicado, pues se usaron conocimientos que existen para poder resolver problemas de interés social (Hernández y otros, 2014).

Nivel de investigación

Por lo señalado por Hernández et al. (2014), la investigación corresponde al alcance relacional, pues se midió de manera independiente los conceptos, y las variables. En consecuencia, se analizó y estableció la relación de estas, describiendo así con mayor precisión la relación entre las variables estudiadas.

3.2. Población y muestra

Población:

Se consideró a todos los trabajadores de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier, conformada por 10 personas, de acuerdo a la tabla siguiente.

Tabla 6*Población de estudio*

N° Ord.	Profesión u ocupación	Cargo	Cantidad
1	Ingeniero de sistemas	Gerente	1
2	Estudiante universitario	Recepcionista	
3	Estudiante universitario	Recepcionista	2
4	Ingeniería de sistemas	Asistente	
5	Economía	Asistente	2
6	Estudiante universitario	Operador	
7	Estudiante universitario	Operador	4
8	Estudiante universitario	Operador	
9	Estudiante técnico	Operador	
10	Estudiante técnico	Operador (chofer)	1
TOTAL			10

Fuente: Gerencia de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier

Muestra:

Por la naturaleza de la población se trabajó con la totalidad de trabajadores de la organización, se usó una muestra censal.

3.3. Variables de estudio

Variable X: Clima laboral

Variable Y: Rentabilidad

3.4. Formulación de hipótesis y modelo econométrico

La formulación de las hipótesis respondió a la siguiente función:

$$Y=f(x)$$

Donde:

X = Variable 1: Clima laboral

Y = Variable 2: Rentabilidad

f(x) = Correlación entre variables

3.5. Fuentes, instrumentos y técnicas de recopilación de datos

Fuentes:

Se tuvo como informantes al personal de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.LOlva Courier -Huaraz.

Instrumentos:

El instrumento aplicado es la ficha de resumen y el cuestionario estructurado, pues de esta manera se logró recoger las opiniones, creencias, valoraciones, entre otros, de la muestra previamente definida. Asimismo, se realizó la aplicación de ratios financieros para poder reforzar la evaluación estadística.

Técnicas:

Se emplearon los métodos de encuesta y análisis documental en el recojo de datos esenciales para la investigación.

Se seleccionó la primera por estar basada en las declaraciones expresadas por la muestra que permitió tener conocimiento de sus actitudes, opinión, creencia, valores, Etc. y la segunda porque no basto con una encuesta para lograr los objetivos del estudio, ya que posee una alta dosis de subjetividad, se recurrió al análisis documental de la organización para reconocer lo manifestado por los encuestados a fin de lograr una contrastación eficaz de las hipótesis.

3.6. Procedimiento de tratamiento de datos

Se utilizaron los programas Excel y SPSS para crear tablas y figuras estadísticas a

partir de los datos recogidos por las herramientas descritas anteriormente.

3.7. Procesamiento de datos

Además de los programas informáticos Excel y SPSS, se generaron tablas y figuras estadísticas a partir de los datos recogidos mediante las metodologías e instrumentos mencionados anteriormente.

Mediante el empleo de instrumental estadístico, se examinó la hipótesis.

Hipótesis nula (H_0)

Hipótesis alternativa (H_a)

3.8. Análisis e interpretación de las informaciones

Se realizó una evaluación objetiva de los datos suministrados en forma de tablas y figuras. Estas subhipótesis se compararon utilizando la información del dominio de cada variable que se habían formado en hipótesis específicas. La comprobación de cada sub hipótesis arrojó una conclusión parcial, que se utilizó para contrastar la hipótesis general.

IV. RESULTADOS

En este apartado son presentados los resultados en base a los datos recopilados de JSMO Inversiones EIRL-Olva Courier Huaraz y se analizan en términos porcentuales.

4.1. Presentación de datos generales

A. Género

Tabla 7

Género de los trabajadores

Sexo	Frecuencia	Porcentajes
Masculino	6	60.0%
Femenino	4	40.0%
Total	10	100.0%

Fuente: encuesta

Interpretación: En la tabla observamos que el 60% de los trabajadores de la empresa son de sexo masculino y un 40% corresponde al sexo femenino en JSMO Inversiones EIRL-Olva Courier Huaraz.

De lo apreciado en la tabla podemos manifestar que en su mayoría los trabajadores de la empresa JSMO Inversiones EIRL-Olva Courier Huaraz son varones.

B. Edad

Tabla 8

Edad de los encuestados

Edad	Frecuencias	Porcentajes
Jóvenes	5	50 %
Adultos	5	50 %
Total	10	100%

Fuente: encuesta

Interpretación: En la tabla observamos que el 50% de empleados de la empresa son jóvenes y otros 50% son adultos en JSMO Inversiones EIRL-Olva Courier Huaraz.

De lo incorporado en la tabla podemos manifestar que es equitativo la distribución del personal en cuanto a la edad es decir trabajan en similar proporción tanto jóvenes como adultos en le empresa JSMO Inversiones EIRL-Olva Courier Huaraz.

C. Grado de instrucción

Tabla 9

Grado de instrucción de trabajadores

Grados	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	5	50%
Técnico	2	20%
Superior universitario	3	30%
Total	10	100%

Fuente: encuestados

Interpretación: En la tabla observamos que el 50% de empleados son estudiantes, mientras que el 30% de los colaboradores tienen grado de instrucción de nivel universitario, es decir son administradores e ingenieros; además podemos apreciar que un 20% del total de JSMO Inversiones EIRL-Olva Courier Huaraz son técnicos.

De lo observado en la tabla podemos manifestar que la mitad de los trabajadores son estudiantes en la empresa JSMO Inversiones EIRL-Olva Courier Huaraz.

4.1.1. Presentación y análisis de datos relacionados con cada objetivo planteado

A. Relación entre el Clima Laboral y la Rentabilidad en JSMO

INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018

Tabla 10

Clima laboral y rentabilidad

Clima laboral de la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018	Rentabilidad en la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018					
	Bajo		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%
No saludable	6	60.0	1	10.0	7	70%
Saludable	0	0.0	3	30.0	3	30%
Total	6	60.0	4	40.0	10	100%

Fuente: encuesta

Interpretación: En la tabla se observa que el 60.0% de empleados, señalan que el clima laboral es no saludable y por esa razón la rentabilidad baja, en tanto que un 30.0% de los mismos consideran que es saludable el clima laboral y, en consecuencia, la rentabilidad es alta en la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018.

Realizando el estadígrafo no paramétrico de correlación de Fisher, al no tener las características para aplicar el test chi cuadrado, concluimos que existe correlación directa entre clima laboral y la rentabilidad en JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, en los periodos 2017 y 2018 con una seguridad de 95%.

B. Relación entre productividad laboral y la rentabilidad económica en JSMO inversiones E.I.R.L OLVA COURIER

Tabla 11

Productividad laboral y rentabilidad Económica

Productividad laboral	Rentabilidad en la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018					
	Bajo		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%
Regular	6	60.0	1	10.0	7	70.0
Bueno	0	0.0	3	30.0	3	30.0
Total	6	60.0	4	40.0	10	100.0

Fuente: encuesta

Interpretación: En la tabla se observa que el 70.0% de empleados, considera que la productividad laboral es regular y por ello la rentabilidad es baja, mientras que un 30,0% de los mismos consideran que es buena la productividad laboral y en consecuencia la rentabilidad es alta en la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018.

La productividad laboral y la rentabilidad de JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER tenían una probabilidad del 95% de estar relacionadas, según el estadígrafo no paramétrico de Fisher, que se utilizó porque no se cumplían los requisitos de la prueba de chi-cuadrado.

Evaluación de la rentabilidad económica en base a ratios:

Rentabilidad económica:

Tabla 12

Evaluación de la rentabilidad económica

ROA	=	Beneficio obtenido por la empresa antes de intereses e impuestos		
			Total Activos	
<hr/>				
Periodo 2017				
<u>Utd antes de impuestos</u>	=	15,656.00	=	6.59
Total Activos		237,567.00		
<u>Utd antes de impuestos</u>	=	31,419.00	=	11.54
Total Activos		272,147.00		
Periodo 2018				

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Esta rentabilidad económica es entendida que por S/ 1.00 en el 2017 invertido en JSMO inversiones, se obtuvo un beneficio de S/11.54; y en el 2018, se obtuvo un declive obteniendo S/ 6.59.

**C. Relación entre Condición Laboral y la Rentabilidad Financiera en la empresa
JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER**

Tabla 13

Relación entre Condición Laboral y la Rentabilidad Financiera

Condición laboral	Rentabilidad de JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018					
	Bajo		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%
Regular	6	60.0	1	10.0	7	70.0
Bueno	0	0.0	3	30.0	3	30.0
Total	6	60.0	4	40.0	10	100.0

Fuente: encuesta

Interpretación: En la tabla se observa que el 60.0% de los encuestados, consideran que la condición laboral es regular y por ende la rentabilidad de la empresa es baja, mientras que un 30,0% de los mismos consideran que es bueno la condición laboral y en consecuencia la rentabilidad es alta en la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018.

Es seguro concluir que las condiciones laborales y la rentabilidad en la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L. OLVA COURIER tienen una relación significativa en el periodo 2017 y 2018 tras realizar la prueba estadística no paramétrica de asociación de Fisher al no cumplirse las condiciones para realizar la prueba de Chi-cuadrado.

Evaluación de la rentabilidad financiera de la empresa en base a ratios:

Rentabilidad financiera:

Tabla 14

Evaluación de la rentabilidad financiera

ROE =			
		<u>Beneficio Neto después de Impuestos</u>	
		Capitales Propios	
<hr/>			
Periodo 2017			
Utd después de impuestos	=	<u>22,150.00</u>	= 8.84
capitales propios		250,633.00	
<hr/>			
Periodo 2018			
Utd después de impuestos	=	<u>11,037.00</u>	= 4.83
capitales propios		228,567.00	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Esta rentabilidad financiera denota que tiene un declive en los dos periodos.

En el periodo 2017, la rentabilidad financiera después de impuestos es 8,84%. En el ejercicio 2018 desciende en algo más de cuatro puntos porcentuales, situándose el valor después de impuestos.

4.2.Otros cuadros relacionados con los objetivos:

A. Clima Laboral en JSM Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz.

Tabla 15

Clima laboral en JSM Inversiones

Clima laboral en JSM		
INVERSIONES E.I.R.L OLVA	Frecuencia	Porcentaje
COURIER, 2017-2018		
No saludable	7	70%
Saludable	3	30%
Total	10	100%

Fuente: encuesta

Interpretación: En la tabla apreciamos que el 70.0% de empleados perciben que el clima laboral en JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz, en los periodos 2017-2018, no fue saludable; mientras que, el 30.0% de los colaboradores percibieron que el clima fue saludable.

De la tabla se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores percibieron que el clima laboral en JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz fue no saludable en los periodos 2017 y 2018.

B. Productividad de los colaboradores de la empresa

Tabla 16

Productividad de los colaboradores de la empresa

Productividad laboral	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	70%
Buena	3	30%
Total	10	100%

Fuente: encuesta

Interpretación: En la tabla apreciamos que el 70.0% de empleados percibieron que la productividad que obtuvieron en la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz, en los periodos 2017-2018, fue regular; mientras que, el 30.0% de los colaboradores percibieron que la productividad laboral fue buena.

De lo observado en la tabla se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores percibieron que la productividad laboral en la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz fue regular en los periodos 2017 y 2018.

C. Condición laboral de los colaboradores en JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz

Tabla 17

Condición laboral de los colaboradores en JSMO

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	70%
Buena	3	30%
Total	10	100%

Fuente: encuesta

Interpretación: En la tabla 17 se observa que el 70.0% de empleados de la empresa perciben que la condición laboral en JSMO Inversiones E.I.R.LOLVA COURIER – Huaraz en los periodos 2017-2018 fue regular; mientras que, el 30.0% percibieron que la condición laboral fue buena.

De la tabla se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores percibieron que la condición laboral en la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz fue regular en los periodos 2017 y 2018.

D. Rentabilidad de la empresa JSM o Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz, periodo 2017-2018.

Tabla 18

Rentabilidad en la empresa JSMO

Rentabilidad en la empresa JSMO		
INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER,	Frecuencia	Porcentaje
2017-2018		
Bajo	6	60%
Alto	4	40%
Total	10	100%

Fuente: encuesta

Interpretación: En la tabla se observa que el 60% de empleados perciben que la rentabilidad en JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz en los periodos 2017-2018 fue baja; mientras que, el 40.0% de los colaboradores percibieron que la rentabilidad fue alta. De la tabla se afirma que la mayoría de los colaboradores percibieron que la rentabilidad en JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz fue baja en los periodos 2017 y 2018.

Evaluación de la rentabilidad de la empresa en base a ratios:

Ratios de Liquidez:

a) Razón corriente:

Tabla 19

Razón corriente

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

	Periodo 2017		Periodo 2018	
Activo corriente	= 167,54	= 7.7	Activo corriente	= 132,968.0
	8.00	= 9		0 4
Pasivo corriente	21,51		Pasivo corriente	9,084.00
	4.00			

Fuente: elaboración propia

Interpretación: La empresa JSMO inversiones para cubrir oportunamente con sus compromisos a corto plazo, muestra una disponibilidad de liquidez corriente, es así que, por cada sol de deuda en el año 2017 tuvo S/ 7.79, indicador elevado. Por otro lado, para el año 2018 aumentó excesivamente a S/. 14.64; esto quiere decir que tuvo acumulado recursos ociosos, lo cual puede afectar la rentabilidad del negocio, así mostrando la disponibilidad de efectivo. Ya que la razón ideal es de 1.5 a 2.5 veces, es decir, que por cada sol que se debe en el corto plazo se tiene 1.5 o 2.50 soles como respaldo.

b) Razón ácida:

Tabla 20

Razón ácida

$$\text{Razón ácida} = \frac{\text{Activo corriente - Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Periodo 2017		Periodo 2018	
Act. cte. – ivnto.	= 167,548.00	Act. cte. – ivnto.	= 52,017.00
Pasivo corrient	21,514.00	Pasivo corriente	9,084.00

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Según la empresa JSMO tiene un respaldo de caja de S/ 7,79 en el 2017 y de S/ 5,73 en el 2018, lo que implica que por cada sol de deuda de plazo inmediato que se debe atender, se puede contar con la disponibilidad inmediata de caja.

La relación óptima entre la deuda y la capacidad está entre una y una vez y media. Cuanto mayor sea la importancia del resultado, mayor será la liquidez de los activos existentes.

c) Capital de trabajo:

Tabla 21

Capital de trabajo

Capital de trabajo	=	Activo corriente - Pasivo corriente
---------------------------	---	-------------------------------------

Periodo 2017					
Actv. Cte. - Pasv. Cte	=		167,548.00	-	21,514.00 = 146,034.00

Periodo 2018					
Actv. Cte. - Pasv. Cte	=	132,968.00	-	9,084.00	= 123,884.00

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La empresa JSMO inversiones cuenta con S/ 146,034 en el 2017 y S/ 123,884 en el 2018 en recursos propios para invertir después de pagar las obligaciones de préstamos de corto plazo. En consecuencia, si Activo Corriente > Pasivo Corriente, la firma tiene capital de trabajo para invertir, luego de haber pagado sus deudas de corto plazo, porque tiene capacidad de crédito. Cuanto más alto sea la ratio, más capacidad tendrá la empresa para hacer frente a los pagos de sus deudas.

d) Margen de ganancia bruta:

Tabla 22

Margen de ganancia bruta

		Utilidad bruta / Ventas netas			
		Periodo 2017		Periodo 2018	
Utilidad bruta	= 279,983.00 =	38.36 %	Utilidad bruta	= 70,723.00 =	9.01 %
Ventas neta	729,875.		Ventas netas	784,616.	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Un descenso del 29,35% en el margen de contribución de la empresa en 2018, se muestra en el margen de beneficio del 9,01% para 2018 frente al 38,36% de 2017.

e) Margen de ganancia neta:

Tabla 23

Margen de ganancia neta

		Utilidad neta / Ventas netas			
		Periodo 2017		Periodo 2018	
Util. neta	=	22,150.00	=	3.05%	
Venta neta	=	729,875.00	=		
Util. neta	=	11,037.00	=	1.41%	
Ventas netas	=	784,616.00	=		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En 2018, el margen de beneficio neto de la empresa fue del 1,41 %; mientras que, en 2017 fue del 3,05 %. Lo que indica una reducción del margen de contribución del 1,63 %.

f) Rentabilidad de los activos

Tabla 24

Rentabilidad de los activos

		Utilidad neta / Total activo	
Periodo 2017		Periodo 2018	
Utl. neta	= 22,150.00 = 8.14%	Utl. neta	= 11,037.00 = 4.65%
Total activos	272,147.00	Total activos	237,567.00

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La rentabilidad para el año 2018 es de 4,65% y en el año 2017, 8.14%. Lo cual indica que la empresa tiene un margen de contribución menor en el año 2018, disminuyendo en año en 3.49%.

Evaluación de los estados financieros de la empresa:

a) Análisis vertical del estado de resultados

Figura 2

Análisis vertical del estado de resultados

JSMO INVERSIONES EIRL Estado de Resultados Al 31 de diciembre del 2018 y 2017 (Expresado en soles) ANÁLISIS VERTICAL				
	2018	%	2017	%
Ventas netas o Ingresos de actividades ordinarias	784,616.00	100%	729,875.00	100%
(-) Costo de ventas	<u>713,893.00</u>	91%	<u>449,892.00</u>	61.63%
Resultado Bruto	70,723.00	9%	279,983.00	38.36%
(-) Gastos de ventas	48,396.00	6.17%	123,313.00	16.90%
(-) Gastos de administración	6,671.00	0.85%	125,251.00	17.16%
(-) Otros gastos operativos	<u>-</u>		<u>-</u>	
Resultado de operación	15,656.00	2%	31,419.00	4.30%
(-) Gastos financieros	<u>-</u>		<u>-</u>	
Resultados antes de Impuestos	15,656.00	2%	31,419.00	4.30%
(-) Impuesto a la Renta	<u>4,619.00</u>	0.59%	<u>9,269.00</u>	1.27%
Resultado del ejercicio	11,037.00	1.41%	22,150.00	3.03%

b) Análisis horizontal del estado de resultados:

Figura 3

Análisis horizontal del estado de resultados

JSMO INVERSIONES EIRL Estado de Resultados Al 31 de diciembre del 2018 y 1017 (Expresado en soles) ANÁLISIS HORIZONTAL				
	2018	2017	AUMENTO / DISMINUCIÓN SOLES	AUMENTO / DISMINUCIÓN %
Ventas netas o Ingresos de actividades ordinarias	784,616.00	729,875.00	54,741.00	8%
(-) Costo de ventas	<u>713,893.00</u>	<u>449,892.00</u>	264,001.00	58.68%
Resultado Bruto	70,723.00	279,983.00	209,260.00	-74.74%
(-) Gastos de ventas	48,396.00	123,313.00	74,917.00	-60.75%
(-) Gastos de administración	6,671.00	125,251.00	118,580.00	-94.67%
(-) Otros gastos operativos	-	-	-	-
Resultado de operación	15,656.00	31,419.00	15,763.00	-50.17%
(-) Gastos financieros	-	-	-	-
Resultados antes de Impuestos	15,656.00	31,419.00	15,763.00	-50.17%
(-) Impuesto a la Renta	<u>4,619.00</u>	<u>9,269.00</u>	4,650.00	-50.17%
Resultado del ejercicio	11,037.00	22,150.00	11,113.00	-50.17%

c) Análisis vertical del estado de situación financiera

Figura 4

Análisis vertical del estado de situación financiera

JSMO INVERSIONES EIRL									
Estado de situación financiera									
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017									
(Expresado en soles)									
ANÁLISIS VERTICAL									
ACTIVOS	2018	%	2017	%	PASIVO Y PATRIMONIO	2018	%	2017	%
ACTIVOS CORRIENTES					PASIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalentes de efectivo	52,017.00	21.90%	167,548.00	61.57%	Tributos contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y salud por pagar	9,084.00	3.82%	21,514.00	7.90%
Materiales auxiliares suministros y repuestos	80,951.00	34.07%							
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	132,968.00	55.97%	167,548.00	61.57%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	9,084.00	3.82%	21,514.00	7.90%
ACTIVOS NO CORRIENTES					PASIVO NO CORRIENTE				
Inmueble maquinaria y equipo	104,599.00	44.03%	104,599.00	38.43%					
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	104,599.00	44.03%	104,599.00	38.43%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE				
					PATRIMONIO				
					Capital	18,600.00	7.83%	18,600.00	6.83%
					Capital adicional	30,000.00	12.63%	30,000.00	11.02%
					Resultados acumulados positivos	168,846.00	71.07%	179,883.00	66.10%
					Utilidad del ejercicio	11,037.00	4.65%	22,150.00	8.14%
					TOTAL PATRIMONIO	228,483.00	96.18%	250,633.00	92.10%
TOTAL ACTIVOS	237,567.00	100%	272,147.00	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	237,567.00	100%	272,147.00	100%

d) Análisis horizontal del estado de situación financiera

Figura 5

Análisis horizontal del estado de situación financiera

JSMO INVERSIONES EIRL Estado de situación financiera Al 31 de diciembre de 2018 y 2017 (Expresado en soles) ANÁLISIS HORIZONTAL									
ACTIVOS	2018	2017	Aumento/ Disminución SOLES	Aumento/ Disminución %	PASIVO Y PATRIMONIO	2018	2017	Aumento/ disminución SOLES	Aumento/ disminución %
ACTIVOS CORRIENTES					PASIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalentes de efectivo	52,017.00	167,548.00	- 115,531.00	-68.95%	Tributos contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y salud por pagar	9,084.00	21,514.00	- 12,430.00	-57.78%
Materiales auxiliares suministros	80,951.00		80,951.00						
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	132,968.00	167,548.00	- 34,580.00	-20.64%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	9,084.00	21,514.00	- 12,430.00	-57.78%
ACTIVOS NO CORRIENTES					PASIVO NO CORRIENTE				
Inmueble maquinaria y equipo	104,599.00	104,599.00	-	0%					
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	104,599.00	104,599.00	-	0%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE				
					PATRIMONIO				
					Capital	18,600.00	18,600.00	-	0%
					Capital adicional	30,000.00	30,000.00	-	0%
					Resultados acumulados positivos	168,846.00	179,883.00	- 11,037.00	-6.14%
					Utilidad del ejercicio	11,037.00	22,150.00	- 11,113.00	-50.17%
					TOTAL PATRIMONIO	228,483.00	250,633.00	- 22,150.00	-8.84%
TOTAL ACTIVOS	237,567.00	272,147.00	- 34,580.00	-13%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	237,567.00	272,147.00	- 34,580.00	-13%

➤ **Observación:**

Análisis vertical de los estados; resultados y situación financiera:

- En referencia al resultado bruto se disminuyó porcentualmente en el 2018.
- El pago de IR disminuyó considerablemente, asimismo el resultado del ejercicio.
- En relación a las ventas, el costo de ventas aumentó porcentualmente de manera considerable.

Análisis de los estados: resultados situación financiera

- Disminución en la cuenta de efectivo y equivalente de efectivo por un valor de S/ 115,531.00.
- Disminución de resultados acumulados.
- Incremento de materiales auxiliares y suministros en el 2018.

4.3. Prueba de hipótesis

Se utilizó el estadígrafo de Pearson para comprobar las hipótesis, ya que tanto las variables como las dimensiones cumplían el supuesto de normalidad en sus puntuaciones.

Hipótesis general

i. Hipótesis de Investigación

Existe correlación directa y significativa entre clima laboral y la rentabilidad de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier - Huaraz en el periodo 2017-2018.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: No existe correlación directa y significativa entre clima laboral y la rentabilidad de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier - Huaraz en el periodo 2017-2018.

H₁: Existe una relación significativa entre clima laboral y la rentabilidad de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier - Huaraz en el periodo 2017-2018.

iii. Nivel de significación

El nivel de significatividad $\alpha = 0.05$, correspondiente a niveles 95% (Confiabilidad)

iv. Función de prueba

Se ejecutó mediante el test de Pearson, ya que los datos se distribuyen paramétricamente.

v. Regla de decisión

Se rechaza H_0 en tanto el valor observado “p” es inferior a α .

No se rechaza H_0 en tanto el valor observado “p” es superior a α .

Tabla 25

Correlación hipótesis general

<i>Correlaciones</i>		Clima laboral de la empresa JSM o INVERSIONES E.I. R.L OLVA COURIER, 2017-2018	Rentabilidad en la empresa JSM o INVERSIONES E.I. R. OLVA COURIER, 2017-2018
Clima laboral de la empresa JSM o INVERSIONES E.I. R.L OLVA COURIER, 2017-2018	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1 10	,805** 10
Rentabilidad en la empresa JSM o INVERSIONES E.I. R.L OLVA COURIER, 2017-2018	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,805** 10	1 10

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

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 25, se puede observar sobre la correlación positiva (0.805) y significativa entre las dos variables.

Hipótesis Específica 1

i. Hipótesis de Investigación

La productividad laboral influye de manera positiva en la rentabilidad económica.

ii. Hipótesis Estadística

H_0 : La productividad laboral no influye de manera positiva en la rentabilidad económica de la empresa.

H1: La productividad laboral influye de manera positiva en la rentabilidad económica de la empresa.

iii. Nivel de significación

El nivel de significatividad es $\alpha = 0.05$, correspondiente a una confianza del 95%.

iv. Función de prueba

Se ejecutó mediante el test de Pearson, ya que los datos se distribuyen paramétricamente.

v. Regla de decisión

Se rechaza H_0 en tanto el valor observado “p” es inferior a α .

No se rechaza H_0 en tanto el valor observado “p” es superior a α .

Tabla 26

Correlación hipótesis específica 1

		<i>Correlaciones</i>	
		Productividad laboral	Rentabilidad en la empresa JSM o INVERSIONES E.I.R. L OLVA COURIER, 2017-2018
Productividad laboral	Correlación de Pearson	1	,762*
	Sig. (bilateral)		,010
	N	10	10
Rentabilidad en la empresa JSM o INVERSIONES E.I. R.L OLVA COURIER, 2017-2018	Correlación de Pearson	,762*	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 26, se puede observar sobre la correlación positiva (0.762) y significativa entre las dos variables.

Hipótesis Especifica 2

i. Hipótesis de Investigación

La condición laboral se correlaciona directamente con la rentabilidad financiera de la empresa.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: La condición laboral no se correlaciona positivamente con la rentabilidad financiera.

H₁: La condición laboral se relaciona positivamente con la rentabilidad financiera de la empresa.

iii. Nivel de significación

El nivel de significatividad $\alpha = 0.05$, correspondiente a niveles 95% (Confiabilidad)

iv. Función de prueba

Se ejecutó mediante el test de Pearson, ya que los datos se distribuyen paramétricamente.

v. Regla de decisión

Se rechaza H₀ en tanto el valor observado “p” es inferior a α .

No se rechaza H₀ en tanto el valor observado “p” es superior a α .

Tabla 27*Correlación hipótesis específica 2*

<i>Correlaciones</i>		Condición laboral	Rentabilidad en la empresa JSM o INVERSIONES E.I.R. L OLVA COURIER, 2017-2018
Condición laboral	Correlación de Pearson	1	,811**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	10	10
Rentabilidad en la empresa JSM o INVERSIONES E.I. R.L OLVA COURIER, 2017- 2018	Correlación de Pearson	,811**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	10	10

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

Fuente: Base de datos

Existe correlación directa (0.811) entre las dos variables.

4.4. Interpretación y discusión de resultados, por cada hipótesis

Teniendo en cuenta la hipótesis central: Existe una fuerte correlación entre la rentabilidad de la empresa en 2017-2018 y el objetivo general de JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier – Huaraz: Investigar la correlación entre la rentabilidad y el clima laboral de JSMO Inversiones EIRL Olva Courier Huaraz. El resultado computado de la prueba estadística Chi-cuadrado es mayor que el valor teórico (coeficiente de Pearson) en el test de hipótesis. Es menor que el valor teóricamente significativo de = 0,05 que Sig.(bilateral)=0,000. Si es rechazada la hipótesis nula, los niveles de confianza se establecen en el 95%. En otras palabras, la rentabilidad de la empresa está directamente relacionada con su entorno laboral.

Gramajo (2014) descubrió resultados similares en su tesis para el título de contador, de ahí que la prueba de hipótesis esté en consonancia con sus conclusiones. Evaluación del entorno interno de un servicio de mensajería multinacional (entrega de paquetes) y la productividad en el mercado local. Es decir, un buen ambiente laboral o de trabajo origina que el rendimiento de los trabajadores sea mayor y por ende permite que la diversificación de servicios sea mayor, es posible que los clientes se sientan atraídos, pero hay que tener en cuenta que la optimización de los costes es necesaria para mantener la rentabilidad y, por tanto, un mayor rendimiento de la inversión. Se puede concluir que existe un entorno organizativo positivo por el hecho de que los beneficios son muy elevados.

Asimismo, respecto a la primera hipótesis específica “La productividad laboral influye positivamente en la rentabilidad económica de la empresa”

A continuación, se expone el objetivo específico: conocer la conexión entre la productividad laboral de la empresa y su rentabilidad económica. El estadígrafo de Pearson Sig.(bilateral) = 0,000, implica rechazar la hipótesis nula, es menor al valor de significancia teórica = 0,05; lo que significa que la rentabilidad económica de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier - Huaraz está influenciada positivamente por la productividad laboral en el periodo 2017-2018.

Los resultados son similares a los que obtuvo Poma (2015) en su investigación. El 68% de empleados de Servicios Osvic E.I.R.L. Huánuco, señalan no tener capacitación (experiencias), contrasta con las dos primeras conclusiones del estudio de título: Administración de personal en la mensajería Portillo Huánuco 2005. Los empleados no son asignados en puestos laborales acorde a sus habilidades, talento y experiencia; puesto que no existe un documento que delinee las estructuras y cómo debe funcionar la empresa, ni un cronograma establecido

para evaluar el desempeño del personal. Es evidente que las conclusiones y los resultados hallados son parecidos en que la productividad de los empleados tiene correlación positiva con la rentabilidad alcanzada por la organización, tal y como demuestra la prueba de chi-cuadrado. En consecuencia, la empresa ha mostrado una caída significativa de los beneficios en el último periodo.

Según la segunda premisa particular, los resultados financieros de la empresa están estrechamente relacionados con sus condiciones laborales. El objetivo específico fue determinar la correlación entre las condiciones laborales de la empresa y su viabilidad financiera. Procesado los datos, se rechaza la H_0 , ya que el estadígrafo de Pearson Sig.(bilateral) = 0,000 tiene un valor de significación observado inferior al valor de significación teórico = 0,05. Debido a esto, la viabilidad financiera de JSMO Inversiones EIRL Olva Courier - Huaraz está estrechamente vinculada a sus condiciones laborales en el año 2017-2018.

Lo que Chiavenato (2002) señala en su libro Human Resources Management tiene mucho que ver con los resultados en la fase de comprobación de la hipótesis. Como proceso educativo a corto plazo, la formación del personal tiene como objetivo impartir información, actitudes y habilidades a los empleados de acuerdo con unos objetivos predeterminados. En la formación se imparte a los empleados información especializada sobre el trabajo, actitudes sobre los componentes organizativos de la tarea, el entorno y el desarrollo de habilidades. También implica una inversión que a medio plazo resulta ser una inversión que trae consigo la mejora del capital humano; Esta cita es coherente con los resultados de esta investigación, en el sentido de que toda empresa que quiere ofrecer a su recurso humano plataformas para mejorar personal y profesionalmente, tienen más probabilidades de tener éxito a largo plazo.



V. CONCLUSIONES

5.1. GENERAL:

En el estudio se determinó que existe correlación directa entre el clima laboral y la rentabilidad en JSMO INVERSIONES E.I.R.L. Es una correlación alta de 0.805 mediante el estadígrafo de Pearson en los periodos 2017 y 2018 con base en la determinación estadística y análisis de estados financieros, haciendo válidos los resultados con las teorías a las variables estudiadas. Se muestra un desinterés, por la gerencia, en invertir en los recursos de la empresa, en optimizar la calidad de sus servicios, en capacitar a su personal y/o mantenerlo motivado y comprometido, en mejorar el ambiente de trabajo. JSMO Inversiones no cuenta con una filosofía propia, ni con políticas de mejora, no cuenta con un organigrama dinámico que permita el orden entre el personal; el 70% de los empleados consideran que el clima laboral no es el apropiado. Todo ello se ve reflejado en el declive de 11.54 a 6.59 de rentabilidad económica (ROA) y de 8.84 a 4.83 de rentabilidad financiera (ROE) entre los periodos 2017 y 2018 respectivamente; disminuyéndole competitividad y oportunidades de progreso ante un mercado que se somete a cambios y modernización para el desarrollo y mejora en el servicio de mensajería.

5.2. ESPECÍFICAS:

1. Se conoció que existe correlación directa entre la productividad laboral y la rentabilidad económica JSMO INVERSIONES E.I.R.L, mediante correlación media de 0.762 según el estadígrafo de Pearson en los periodos 2017 y 2018 con base en la determinación estadística y análisis de estados financieros, haciendo válidos los resultados con las teorías a las variables estudiadas. El 70% de los trabajadores mostraron un desempeño regular; manifestaron estar cansados e

insatisfechos con la excesiva carga laboral; el 10 % de los trabajadores, con frecuencia, ha recibido quejas de los clientes; y el 60% alguna vez las ha tenido. El 90% de los trabajadores no han sabido como proceder asertivamente ante estas quejas o reclamos, pues la empresa no cuenta con políticas para el manejo de estas. Asimismo, los empleados manifestaron no tener conocimiento de los objetivos de la entidad.

Es clara la falta de proyección de la rentabilidad económica de la empresa, esta muestra una excesiva liquidez (dinero ocioso) acumulada en ambos periodos, pues la empresa no tiene un conocimiento claro sobre el fin de la inversión en políticas necesarias para el desarrollo y capacitación de su personal. Viéndose reflejada en la disminución de la rentabilidad económica entre los periodos estudiados de 11.54% a 6.59%. Lo que le resta capacidad y competitividad en el mercado.

2. Se instituyó que existe correlación directa entre la condición laboral y la rentabilidad financiera en la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L, comprobándose una correlación alta de 0.811 según el coeficiente de correlación de Pearson en los periodos 2017 y 2018 con base en la determinación estadística y análisis de Estados Financieros, haciendo válidos los resultados con las teorías a las variables estudiadas. El 60% de los trabajadores se encuentran insatisfechos con las escasas herramientas tecnológicas, el 80% manifestaron no estar conformes con la remuneración que perciben, el 90% no se siente identificado con la organización y no sienten que sus aspiraciones se vean prósperas; mientras que, la totalidad (100%) de trabajadores aseguran que no cuentan con algún reconocimiento o incentivo que los impulse a mejorar. Finalmente, el 70% se queja de la falta de capacitación para el desempeño óptimo de sus funciones. En

consecuencia, presenta deficiencias en la planificación de la inversión en la mejora continua de la condición laboral de su personal en los periodos de 2017 y 2018, ello se ve reflejado en el declive de la rentabilidad financiera de 8.84 a 4.83 respectivamente.

VI. RECOMENDACIONES

GENERAL:

Al Gerente de JSMO inversiones E.I.R.L se recomienda invertir semestralmente en los recursos de la empresa para la mejora del clima laboral. Instaurar a partir de los siguientes periodos, una filosofía y política(s) de mejora adecuada a su realidad y necesidad. Establecer un organigrama dinámico, que permita el orden y buena organización del personal, para que de esta forma los empleados puedan desempeñarse de manera óptima y ordenada, y de este modo se pueda incrementar la rentabilidad de JSMOInversiones EIRL; impulsando la competitividad y oportunidades de progreso ante un mercado que se somete a cambios y modernización para el desarrollo y mejora en el servicio de mensajería.

ESPECÍFICAS:

1. Se recomienda al propietario de la empresa, implementar entre los trabajadores metas de frecuencia mensual, que sean monitoreadas; asimismo, implantar políticas de contingencias en caso de quejas o reclamos; proponer objetivos institucionales adecuados a la realidad de la organización, creando así un agradable equilibrio entre una óptima productividad laboral y rentabilidad de la empresa, donde el trabajador pueda desarrollar todo su potencial.
2. Se recomienda al gerente, invertir en herramientas tecnológicas al alcance de la entidad que faciliten la condición laboral del trabajador. Asimismo, invertir en talleres y/o charlas semestrales, que impliquen trabajar en temas de desarrollo personal y laboral para que el personal se sienta identificado con la entidad, fomentando el uso eficiente de las herramientas de trabajo. Mantener motivado

al personal con pequeños incentivos que reconozcan los logros del trabajador, con el fin de alcanzar la competitividad en el servicio de mensajería. De esta manera se estará apostando, mediante una planificada inversión, por la mejora continua de la condición laboral de su personal, para obtener una buena rentabilidad.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Castro Molina, F. J. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Dialnet*, pp. 102-108. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6747396>
- Aguirre Sajami, C. R., Barona Meza, C. M., & Dávila, G. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008
- Alessio Ipinza, F. A. (2012). Administración de las operaciones productivas. *Centrum*. Obtenido de http://dalessio.pearsonperu.pe/administracion_de_las_operaciones_productivas/recursos/01.pdf
- Antonio Elizalde, M. M., & Martínez Salvá, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Polis Revista Latinoamericana*. Obtenido de <https://polis.ulagos.cl/index.php/polis/article/view/465>
- Ardila, R. (2013). Los orígenes del conductismo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, pp. 315-319. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80528401013.pdf>
- Barroso, J. (2004). La autonomía de las escuelas en el contexto de cambio de los modos de regulación de las políticas y de la acción educativa. *Revista de Educación*, pp. 117-140. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/317066411_BARROSO_Joao_2004_La_autonomia_de_las_escuelas_en_el_contexto_de_cambio_de_los_modos_de_regulacion_de_las_politicas_y_de_la_accion_educativa_el_caso_portugues_In_Revista_d

e_Educacion_n_333_2004pp_117-

- Beltr, L. R. (2007). La comunicación "horizontal". *Punto Cero*, pp. 71-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421839607009>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Cabrera Días, G. A. (1999). Clima organizacional nas empresas chilenas. Obtenido de <http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>
- Castillo , A., & Pedraza , M. (2011). El Clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Tercera edición. Obtenido de <http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chirinos, E., Rivero, E., Goyo, A., Méndez, E., & Figueredo, C. (2008). Indicadores de gestión para medir la eficiencia hospitalaria. *Negotium*, pp. 50-63. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78241005.pdf>
- Contreras, I. (2006). Análisis de la rentabilidad económica (ROI) y financiera (ROE) en empresas comerciales y en un contexto inflacionario. *Visión Gerencial*, pp. 13-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545874003.pdf>
- Dávila Lorenzana, L. (2013). Desde los fenómenos hacia los conceptos fotográficos. La cámara de Pandora: la fotografía después de la fotografía. *redalyc.org*, pp. 69-71. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=355632775009>
- Decreto Supremo, Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (27 de Octubre de 2016). Obtenido de

https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto%20Supremo%200005_2012_TR%20_%20Reglamento%20de%201a%20Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf

Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campo, Á. F., & García Méndez, A. (2013). Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>

Echevarría Miranda, D., & Córdova Carranza, L. E. (2015). Comunicación organizacional y gestión administrativa en una organización cristiana. *Valor Agregado*. Obtenido de

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/840

Elizalde Hevia, A., Martí Vilar, M., & Martínez Salvá, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona.

Polis, Revista de la Universidad Bolivariana. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/305/30517306006.pdf>

Fontalvo Herrera, T., Mendoza Mendoza, A., & Morelos Gómez, J. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamonal. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, pp. 314-341. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/1942/194222473015.pdf>

Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos, 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Primera edición. Obtenido de https://kupdf.net/download/manual-de-recursos-humanos_5bc92597e2b6f5c859d82ed7_pdf

García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación

- Conceptual. *Cuadernos de Administración*, pp. 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Administración financiera*. México: Decimosegunda edición. Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- González, J., Gómez, M., Hernández, G., & Rodríguez, F. (2000). Contribución del tamaño contribución del tamaño de la rentabilidad empresarial. *Revista Española de financiación y contabilidad*. Obtenido de https://aece.es/old/refc_1972-2013/2000/106-1.pdf
- Guevara P, X. (2018). *Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hopkins, N., González Frígoli, M., & Brandolini, A. (2009). *Comunicación interna*. Argentina: Primera edición. Obtenido de <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/download/978/965/3193-1>
- James, W. (1990). Principios: la relevancia en la enseñanza de la historia de la psicología. pp. 119- 120. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80514110.pdf>
- Legislación. (2003). Ley N° 28015 - Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. *El portal del derecho ambiental*. Obtenido de <https://www.ecolex.org/es/details/legislation/ley-no-28015-ley-de-promocion-y->

formalizacion-de-la-micro-y-pequena-empresa-lex-faoc083538/

Leonardo Guerrero , G. L. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la Empresa Novaplaza, Huaraz - 2018*. Huaraz: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29055/Leonardo_GG_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ley N° 30309, Ley que promueve la Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación Tecnológica (13 de Marzo de 2015). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/886802-30309>

Leyva Del Toro, C., Miguel Guzmán , M., & Pérez Campdesuñer , R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*, pp. 164-177. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360446197006.pdf>

López Felipe, M. T. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiples en empresas murcianas*. Universidad de Murcia. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>

Marchan Falla, Y. M., & Infante Baca , K. A. (2019). *Control Interno y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de la Cruz - Tumbes, Periodo 201*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.

Maslow, A. (1970). Teorías de la Personalidad. Obtenido de <http://webpace.ship.edu/cgboer/maslowesp.html>

Montoya Robles , M., & De la Rosa Gutiérrez , L. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de tijuana. *Razón y Palabra*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199531505010.pdf>

- Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T. J., & Hoz Granadillo, E. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *Entramado*, pp. 14-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265424601002.pdf>
- Naranjo Pereira, M. L. (2007). Autoestima: un factor relevante en la vida de la persona y tema esencial del proceso educativo. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44770311.pdf>
- Normas Legales, Texto único ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Formación y Promoción Laboral (1997). Obtenido de <https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/Decreto%20Supremo%20N%C2%BA002-97-TR.pdf>
- Palma Carrillo, S. (2004). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Lima. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=IgCsnQAACAAJ&dq=inauthor:%22Sonia+Palma+Carrillo%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Peñaloza Palomeque, M. (2010). Teoría de las decisiones perspectivas. *Perspectivas*, pp. 227-240. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454012.pdf>
- Poma Gómez , D. R., & Rupay Rojas , J. R. (2015). *Capacitación del personal y productividad en la empresa de Servicios Osvic E.I.R.L. - olva courier Huánuco, 2014*. Huánuco: Universidad Nacional "Hermilio Valdizán". Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/457/TAD%2000502%20P76.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prieto Castillo, D. (2019). Investigación y obra pedagógica en el campo de la comunicación. *Chasqui revista Latinoamericana*, pp. 33-48. Obtenido de <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/4134/3194>

- Puig Llobet, M., Sabater Mateu, P., & Rodríguez Ávila, N. (2012). Necesidades humanas: Evolución del concepto según la perspectiva social. *Aposta: Revista de ciencias sociales*, pp. 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950250005.pdf>
- Ramos De Mello, A. (2015). *Feminicidio: Un análisis criminológico-jurídico de la violencia contra las mujeres*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Decimotercera edición. Obtenido de [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS %20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Ros Guasch, J. A. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos*. España: Universidad Autònoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5449/jarg1de1.pdf>
- Roussell, P. (2000). La motivación conceptos y teorías. *Universidad de Toulouse*.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *Análisis contable*. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Sánchez Manchola, I. (2008). Los estilos de dirección y liderazgo: Propuesta de un modelo de caracterización y análisis. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762008000200002
- Sánchez, E. (2016). *Los costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Wimportsat S.A.* Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1308/1/T-ULVR-1232.pdf>
- Santamaría Ambriz, R., & González González, J. (2000). Sociedad Latino Americana para la calidad. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5056909.pdf>

Valenzuela Gramajo, J. M. (2014). *diagnóstico de comunicación interna de una empresa Transnacional de Courier (entrega de paquetes) que opera en el mercado local*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de http://www.repositorio.usac.edu.gt/1082/1/16_1164.pdf

Yáñez Alvarado, G. (2016). *Propuesta sistema de control de gestión empresa Chilexpress*. Santiago: Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138645/Y%C3%A1%C3%B1ez%20Alvarado%20Germ%C3%A1n.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”



FACULTAD DE ECONOMIA Y CONTABILIDAD
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA EMPRESA JSMO INVERSIONES EIRL - HUARAZ

Agradeceremos a usted el atender a este cuestionario el cual tiene por finalidad analizarla relación que existe entre el clima laboral y la rentabilidad de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L Olva Courier. La encuesta es confidencial y anónima, por lo cual apreciamos su sinceridad de antemano.

GENERALIDADES:

SEXO:

- Femenino ()
- Masculino ()

PROFESIÓN:

.....

Instrucciones: Lea cuidadosamente y marque con una X en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	RARAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	VARIABLE: CLIMA LABORAL					
	PRODUCTIVIDAD LABORAL					
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
3	¿Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					
4	¿Ha tenido alguna queja por parte de los clientes?					
5	¿Cuándo un cliente se altera Ud. Responde calmado y de forma asertiva?					
	CONDICIÓN LABORAL					
6	¿Cuenta Ud. Con las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de su labor cotidiano?					
7	¿Esta Ud. Conforme con la remuneración que percibe actualmente?					
8	¿Sus aspiraciones se ven prosperas con las políticas de la organización?					
9	¿Recibe Ud. Algún reconocimiento o incentivo?					
10	¿Realizan capacitaciones periódicas que ayudan al potenciamiento de sus habilidades?					
11	¿El ambiente de trabajo es favorable para desempeñar eficientemente sus funciones?					
12	¿La infraestructura es cómoda y agradable?					
13	¿Se sientes identificado con la organización?					
	VARIABLE: RENTABILIDAD					
	RENTABILIDAD ECONOMICA					
14	¿Un buen clima laboral aumentaría los ingresos de la empresa?					
	RENTABILIDAD FINANCIERA					
15	¿La rentabilidad de la empresa depende del recurso humano?					

ANEXO N° 3: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER – HUARAZ EN EL PERIODO 2016-2018”

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

1. Nombres y apellidos:

2. Título que posee a nivel de:

Pre grado

Especialidad:

Post grado

Maestría:

Doctorado:

3. Institución donde trabaja:

Teléfono fijo:

Celular:

E - mail:

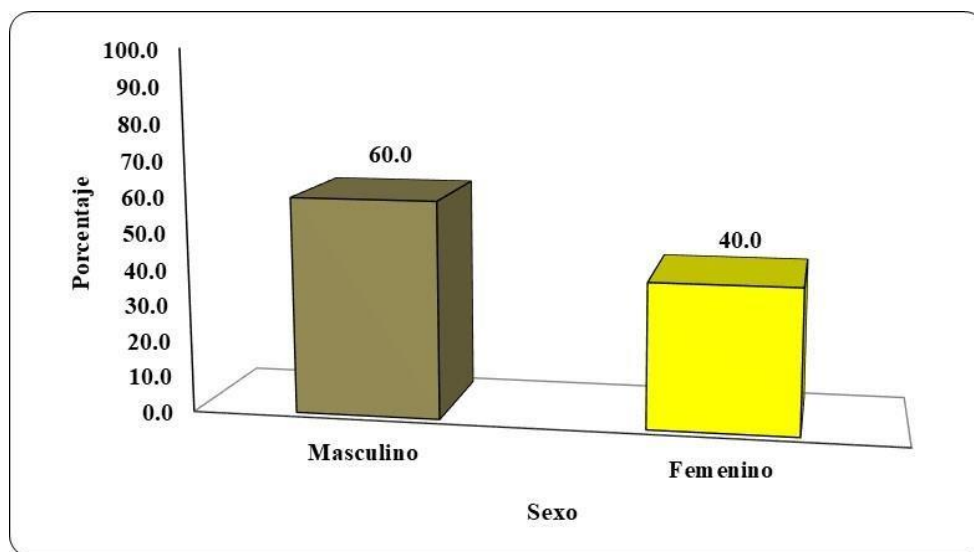
ANEXO N° 4: CUADROS Y GRÁFICOS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Tabla 1.0

Género de los entrevistados

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	60%
Femenino	4	40%
Total	10	100%

Fuente: encuesta



Interpretación: En la tabla observamos que el 60.0% de los trabajadores de la empresa son de sexo masculino y un 40.0% del total de encuestados de la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER de Huaraz son de sexo femenino.

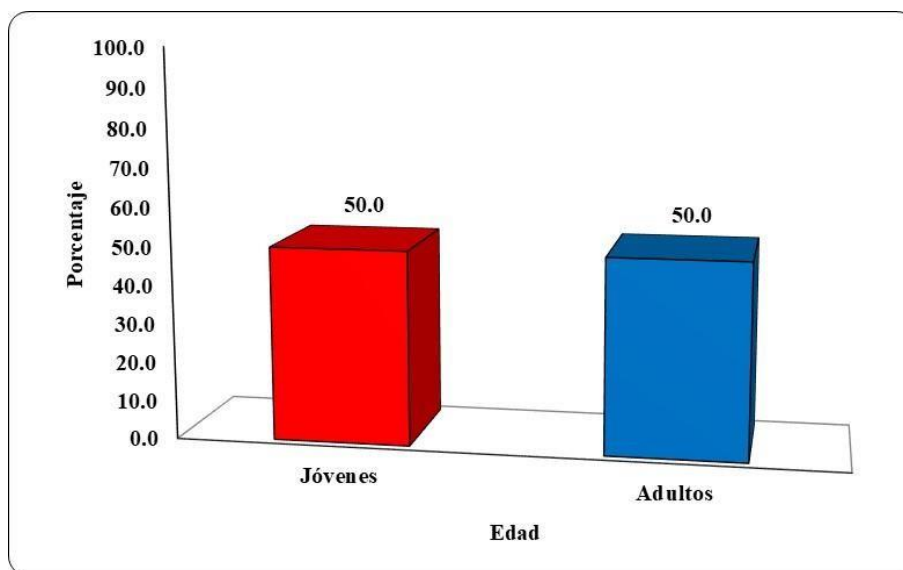
De lo apreciado en la tabla podemos manifestar que en su mayoría los trabajadores de la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER son varones.

Tabla 2.0

Edad de los colaboradores

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Jóvenes	5	50%
Adultos	5	50%
Total	10	100%

Fuente: encuesta



Interpretación: En la tabla observamos que el 50.0% de los trabajadores de la empresa son jóvenes y otros 50.0% del total de encuestados de la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER de Huaraz son adultos.

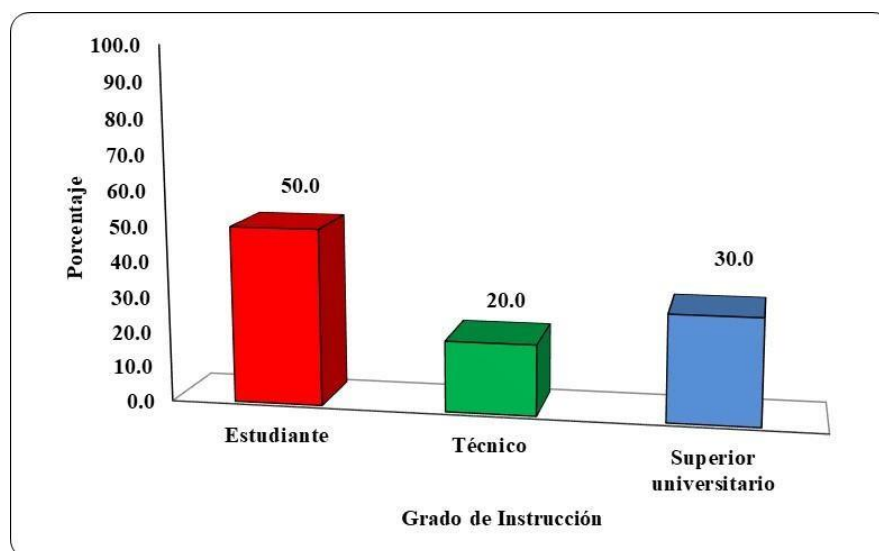
De lo apreciado en la tabla podemos manifestar que es equitativa la distribución del personal en cuanto a la edad es decir trabajan en similar proporción tanto jóvenes como adultos en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER.

Tabla 3.0

Grado de instrucción de los colaboradores

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	5	50%
Técnico	2	20%
Superior universitario	3	30%
Total	10	100%

Fuente: encuesta



Interpretación: En la tabla observamos que el 50.0% de los trabajadores de la empresa son estudiantes, mientras que el 30.0% de los colaboradores tienen grado de instrucción de nivel universitario, es decir son administradores e ingenieros, además podemos apreciar que un 20.0% del total de encuestados de la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER de Huaraz son técnicos.

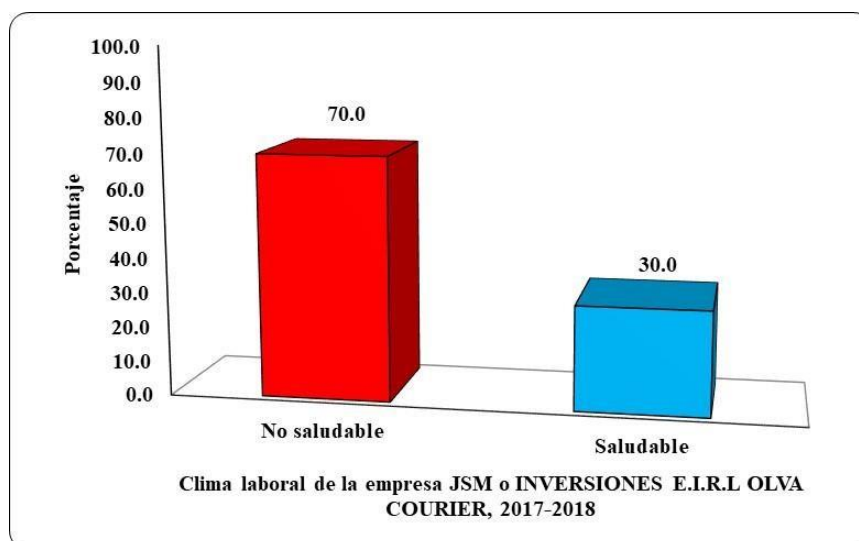
De lo apreciado en la tabla podemos manifestar que la mitad de los trabajadores son estudiantes en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER.

Tabla 4.0

percepción del clima laboral

Clima laboral	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	7	70%
Saludable	3	30%
Total	10	100%

Fuente: encuesta



Interpretación: En la tabla apreciamos que el 70.0% de los trabajadores de la empresa perciben que el clima laboral en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER de Huaraz en los periodos 2017-2018 fue no saludable, mientras que el 30.0% de los colaboradores percibieron que el clima fue saludable.

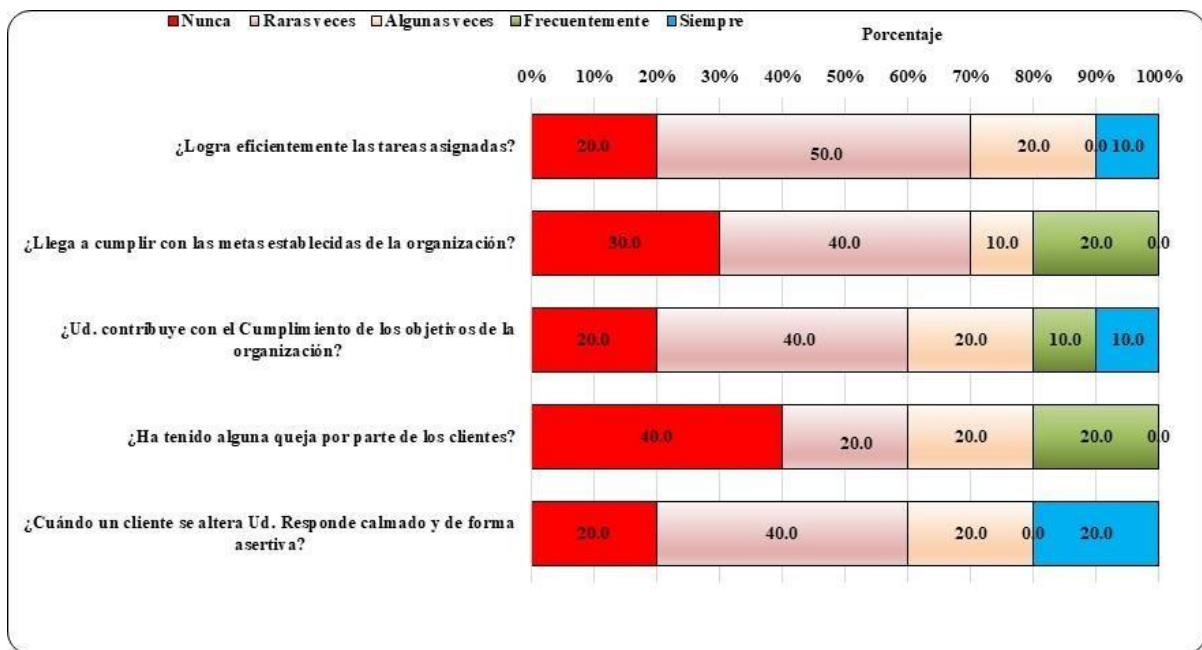
De lo apreciado en la tabla podemos afirmar que la mayoría de los colaboradores percibieron que el clima laboral en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER de Huaraz fue no saludable en los periodos 2017 y 2018.

Tabla 5.0

Distribución de frecuencias de los ítems que evalúan la percepción de la productividad en clima laboral de los colaboradores de la empresa JSMOInversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz, periodo 2017-2018.

Ítems	Nunca		Raras veces		Algunas veces		Frecuente mente		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Logra eficientemente la s tareas asignadas?	2	20.0	5	50.0	2	20.0	0	0.0	1	10.0	10	100.0
¿Llega a cumplir con las meta s establecidas de la organización?	3	30.0	4	40.0	1	10.0	2	20.0	0	0.0	10	100.0
¿Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	2	20.0	4	40.0	2	20.0	1	10.0	1	10.0	10	100.0
¿Ha tenido alguna queja por parte de los clientes?	4	40.0	2	20.0	2	20.0	2	20.0	0	0.0	10	100.0
¿Cuándo un cliente se altera Ud. Responde calmado y de forma asertiva?	2	20.0	4	40.0	2	20.0	0	0.0	2	20.0	10	100.0

Fuente: encuesta



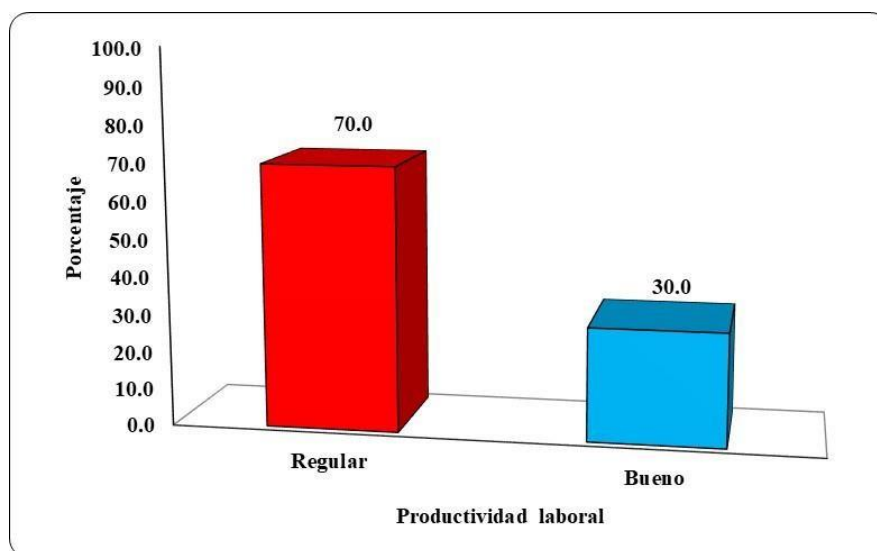
Interpretación: En la tabla apreciamos la tendencia de los ítems para medir la percepción de la productividad laboral en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER de Huaraz en los periodos 2017-2018, en ella podemos observar que la mayoría de los porcentajes están en la escala de nunca, raras veces y algunas veces que tienden a darnos una idea de que la productividad laboral de la empresa es de bueno a regular, es decir de manera descendiente al transcurso del tiempo.

Tabla 6.0

Distribución de frecuencias de la percepción de productividad en clima laboral de los colaboradores de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz, periodo 2017-2018.

Productividad laboral	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	70%
Bueno	3	30%
Total	10	100%

Fuente: encuesta



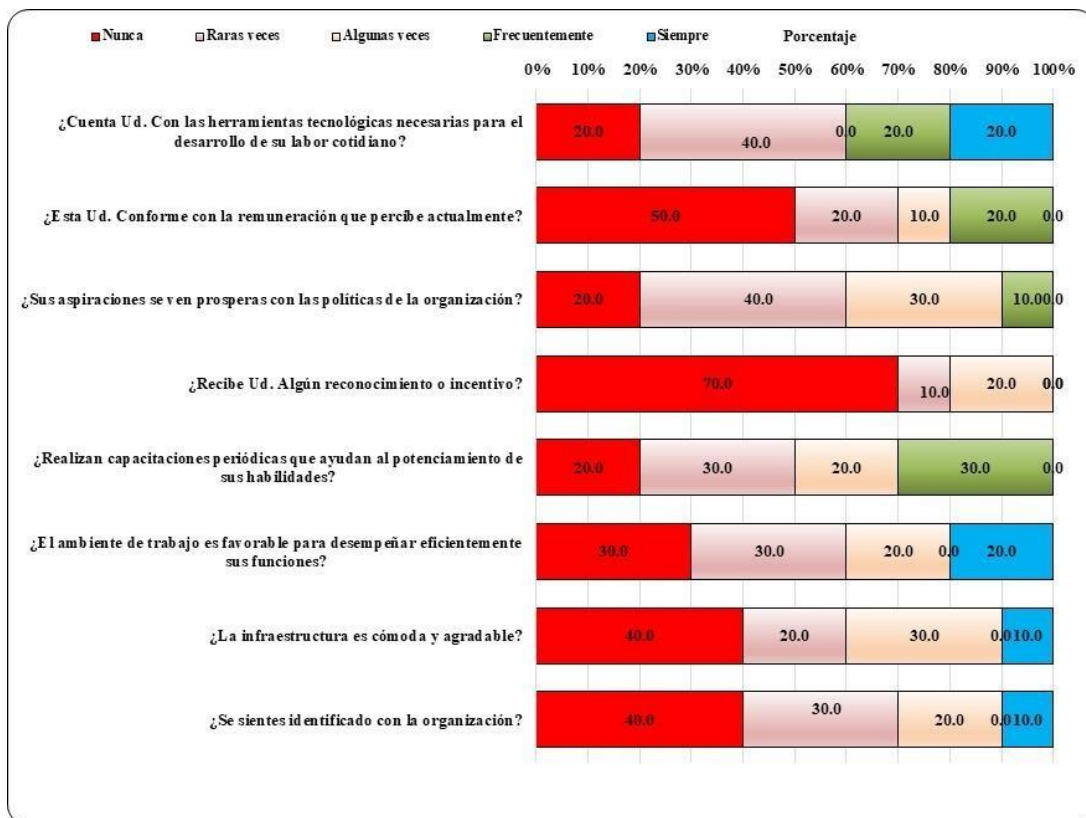
Interpretación: En la tabla apreciamos que el 70.0% de los trabajadores de la empresa perciben que la productividad laboral en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER de Huaraz en los periodos 2017-2018 fue regular, mientras que el 30.0% de los colaboradores percibieron que la productividad laboral fue buena.

De lo apreciado en la tabla podemos afirmar que la mayoría de los colaboradores percibieron que la productividad laboral en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER de Huaraz fue regular en los periodos 2017 y 2018.

Tabla 7.0

Distribución de frecuencias de los ítems que evalúan la percepción de la condición laboral en clima laboral de los colaboradores de la empresa JSMO Inversiones

Ítems	Nunca		Raras veces		Algunas veces		Frecuentemente		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Cuenta Ud. Con las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de su labor cotidiano?	2	20	4	40	0	0	2	20	2	20	10	100
¿Esta Ud. Conforme con la remuneración que percibe actualmente?	5	50	2	20	1	10	2	20	0	0	10	100
¿Sus aspiraciones se ven prosperas con las políticas de la organización?	2	20	4	40	3	30	1	10	0	0	10	100
¿Recibe Ud. Algún reconocimiento o incentivo?	7	70	1	10	2	20	0	0	0	0	10	100
¿Realizan capacitaciones periódicas que ayudan al potenciamiento de sus habilidades?	2	20	3	30	2	20	3	30	0	0	10	100
¿El ambiente de trabajo es favorable para desempeñar eficientemente sus funciones?	3	30	3	30	2	20	0	0	2	20	10	100
¿La infraestructura es cómoda y agradable?	4	40	2	20	3	30	0	0	1	10	10	100
¿Se sientes identificado con la organización?	4	40	3	30	2	20	0	0	1	10	10	100



Fuente: encuesta

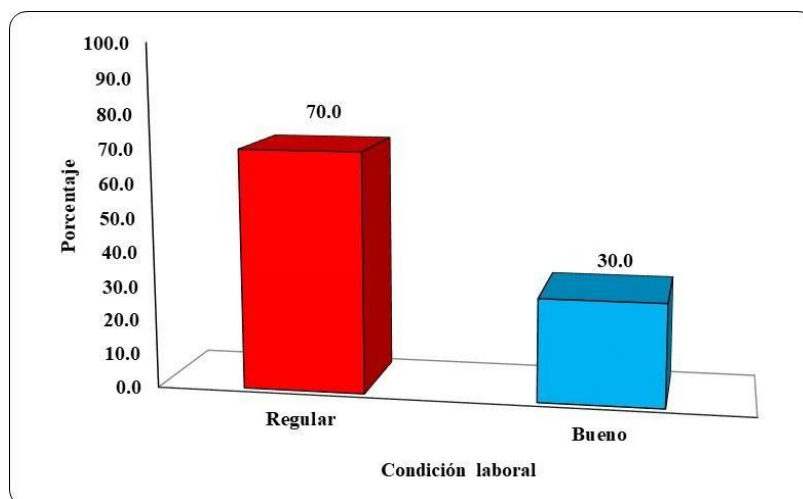
Interpretación: En la tabla apreciamos la tendencia de los ítems para medir la percepción de la condición laboral en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVACOURIER de Huaraz en los periodos 2017-2018, en ella podemos observar que la mayoría de los porcentajes están en la escala de nunca, raras veces y algunas veces que tienden a darnos una idea de que la condición laboral de la empresa es de buena a regular, es decir de manera descendiente al transcurso del tiempo.

Tabla 8.0

Distribución de frecuencias de la percepción de la condición laboral en clima laboral de los colaboradores de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz, periodo 2017-2018.

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	70%
Bueno	3	30%
Total	10	100%

Fuente: encuesta



Interpretación: En la tabla apreciamos que el 70.0% de los trabajadores de la empresa perciben que la condición laboral en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER – Huaraz en los periodos 2017-2018 fue regular, mientras que el 30.0% de los colaboradores percibieron que la condición laboral fue buena.

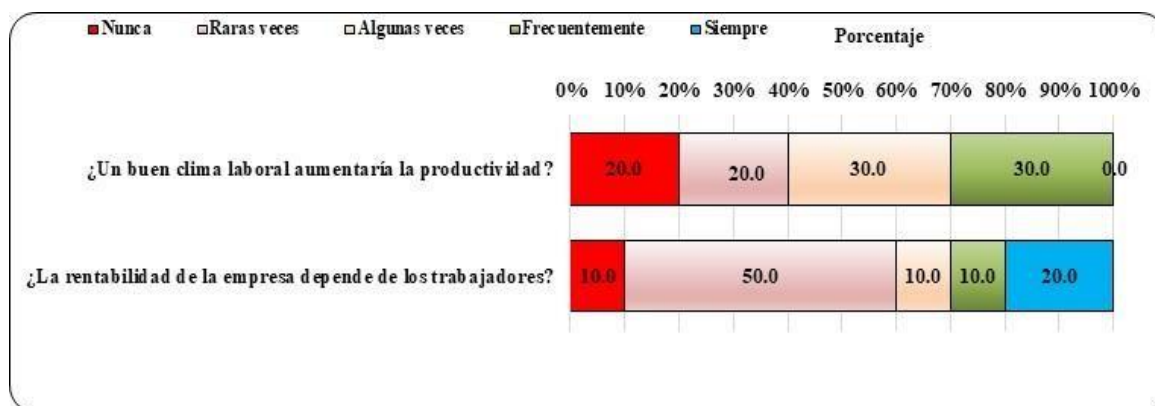
De lo apreciado en la tabla podemos afirmar que la mayoría de los colaboradores percibieron que la condición laboral en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER – Huaraz fue regular en los periodos 2017 y 2018.

Tabla 9.0

Distribución de frecuencias de los ítems que evalúan la percepción de la rentabilidad de los colaboradores de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz, periodo 2017-2018.

Ítems	Nunca		Raras veces		Algunas veces		Frecuentemente		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Un buen clima laboral aumentaría la productividad?	2	20	2	20	3	30	3	30	0	0	10	100
¿La rentabilidad de la empresa depende de los trabajadores?	1	10	5	50	1	10	1	10	2	20	10	100

Fuente: encuesta



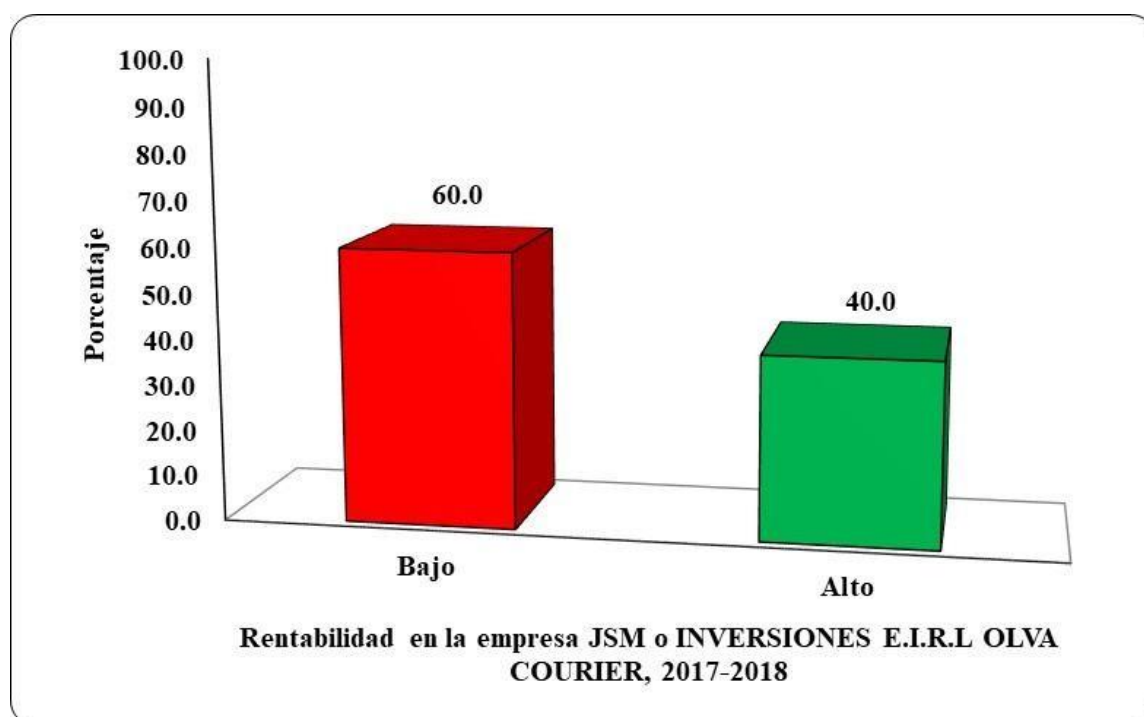
Interpretación: En la tabla apreciamos la tendencia de los ítems para medir la percepción de la rentabilidad en la empresa I JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER – Huaraz en los periodos 2017-2018, en ella podemos observar que la mayoría de los porcentajes están en la escala de nunca, raras veces y algunas veces que tienden a darnos una idea de que la rentabilidad de la empresa es de bajo, es decir de manera descendiente.

Tabla 10.0

Distribución de frecuencias de la percepción de la rentabilidad de los colaboradores de la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER – Huaraz, periodo 2017-2018.

Rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	60%
Alto	4	40%
Total	10	100%

Fuente: encuesta



Interpretación: En la tabla apreciamos que el 60.0% de los trabajadores de la empresa perciben que la rentabilidad en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER – Huaraz en los periodos 2017-2018 fue bajo, mientras que el 40.0% de los colaboradores percibieron que la rentabilidad fue alta.

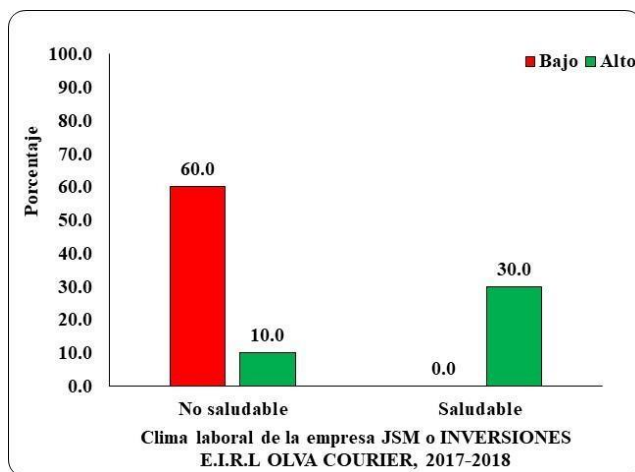
De lo apreciado en la tabla podemos afirmar que la mayoría de los colaboradores percibieron que la rentabilidad en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER – Huaraz fue bajo en los periodos 2017 y 2018.

Tabla 11.0

Relación entre el Clima Laboral y la Rentabilidad en la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018

Clima laboral	Rentabilidad				Total	
	Bajo		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%
No saludable	6	60.0	1	10.0	7	70.0
Saludable	0	0.0	3	30.0	3	30.0
Total	6	60.0	4	40.0	10	100.0

$X^2=6.429$ $gl=1$ $P\text{-valor}=0.011$ $Fisher=0.033$



Fuente: encuesta

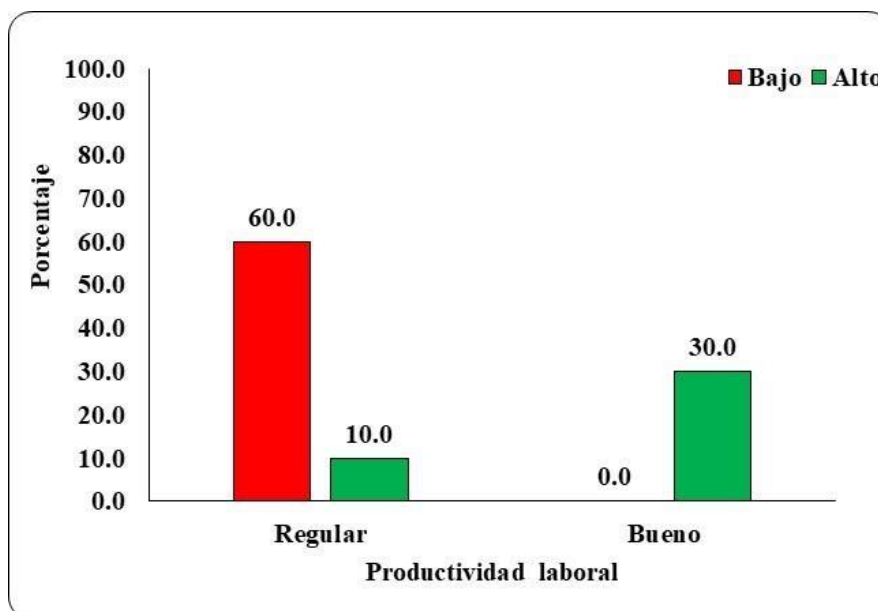
Interpretación: De la tabla, se observa que el 60.0% de los encuestados, consideran que el clima laboral es no saludable y por ende la rentabilidad de la empresa es baja, mientras que un 30.0% de los mismos consideran que es saludable el clima laboral y en consecuencia la rentabilidad es alto en la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018. Realizando la prueba estadística no paramétrica de asociación de Fisher, como no se cumplen las condiciones de realizar la prueba chi cuadrada, concluimos que existe una relación significativa entre el clima laboral y la rentabilidad en la empresa JSMO Inversiones E.I.R.L OLVA COURIER, en los periodos 2017 y 2018 con una seguridad de 95%.

Tabla 12.0

Relación entre la Productividad Laboral y la Rentabilidad en la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018

Productividad laboral	Rentabilidad en la empresa JSM o INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018					
	Bajo		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%
Regular	6	60.0	1	10.0	7	70.0
Bueno	0	0.0	3	30.0	3	30.0
Total	6	60.0	4	40.0	10	100.0

$X^2=6.429$ $gl=1$ $P\text{-valor}=0.011$ $Fisher=0.033$



Fuente: encuesta

Interpretación: De la tabla, se observa que el 60.0% de los encuestados, consideran que la productividad laboral es regular y por ende la rentabilidad de la empresa es bajo, mientras que un 30.0% de los mismos consideran que es bueno la productividad laboral y en consecuencia la rentabilidad es alto en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER, 2017-2018.

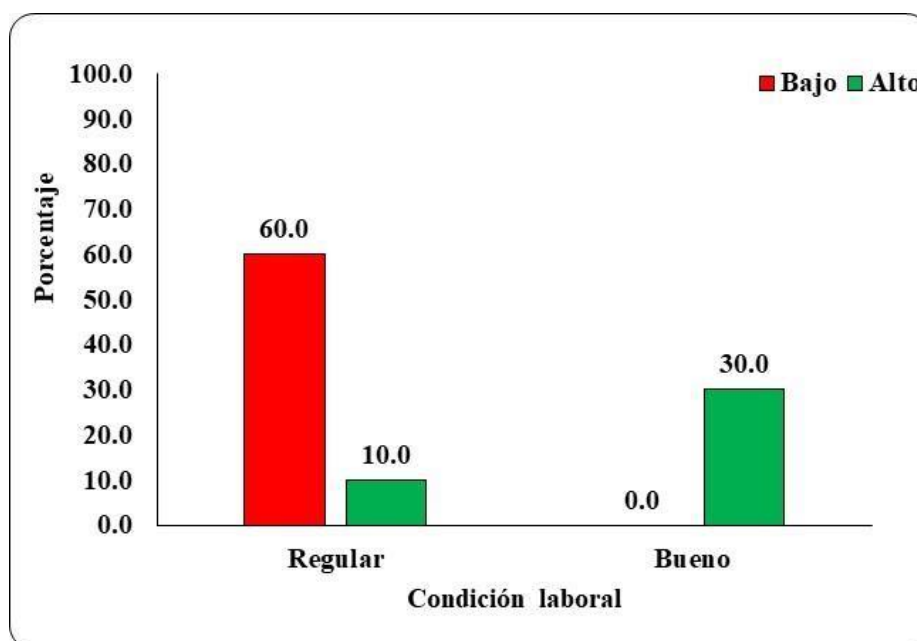
Realizando la prueba estadística no paramétrica de asociación de Fisher, por no cumplirse las condiciones de realizar la prueba chi cuadrada, concluimos que existe una relación significativa entre la productividad laboral y la rentabilidad en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER, en los periodos 2017 y 2018 con una seguridad de 95%.

Tabla 13.0

Relación entre la Condición Laboral y la Rentabilidad en la empresa JSMO INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018

Condición laboral	Rentabilidad en la empresa JSM o INVERSIONES E.I.R.L OLVA COURIER, 2017-2018					
	Bajo		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%
Regular	6	60.0	1	10.0	7	70.0
Bueno	0	0.0	3	30.0	3	30.0
Total	6	60.0	4	40.0	10	100.0

X²=6.429 gl=1 P-valor=0.011 Fisher=0.033



Interpretación: De la tabla, se observa que el 60.0% de los encuestados, consideran que la condición laboral es regular y por ende la rentabilidad de la empresa es baja, mientras que un 30.0% de los mismos consideran que es bueno la condición laboral y en consecuencia la rentabilidad es alto en la empresa JSMO Inversiones EIRL - OLVA COURIER, 2017-2018. Realizando la prueba estadística no paramétrica de asociación de Fisher, como cumplirse las condiciones de realizar la prueba chi cuadrada, concluimos que existe una relación significativa entre la condición laboral y la rentabilidad en la empresa JSMO Inversiones

EIRL - OLVA COURIER, en los periodos 2017 y 2018 con una seguridad de 95%.

Tabla 14.0

Prueba de normalidad de los datos

Variable / Dimensión	<i>Pruebas de normalidad</i>						Resultado
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Clima laboral	0.200	10	0.200	0.879	10	0.127	Normal
Productividad laboral	0.173	10	0.200	0.890	10	0.170	Normal
Condición laboral	0.206	10	0.200	0.859	10	0.074	Normal
Rentabilidad en la empresa	0.182	10	0.200	0.864	10	0.084	Normal

Fuente: encuesta

ANEXON° 5: FILOSOFIA, VISION, MISION Y UBICACIÓN GEOGRAFICA

Filosofía institucional: Tras la revisión documentaria se observó que la empresa JSMO Inversiones EIRL, no cuenta con una filosofía institucional, carece de lineamientos, políticas y demás directrices fundamentales que se adapten a su realidad, es así que la organización trata de regirse en base a la filosofía de la empresa Olva Courier quien abarca un mercado más amplio con demanda a nivel nacional e internacional. La cual se muestra a continuación: En OLVA COURIER creemos que los mejores resultados provienen de la combinación de un servicio excelente con una calidad superior. Y aunque satisfacer las demandas de los clientes es importante para nosotros, también entendemos que, para ser una gran organización, cada uno de nosotros debe esforzarse por mejorar personal e individualmente, por ser mejor, por desear ser mejor, por querer ser mejor, y para ello debemos adoptar un conjunto positivo de valores y habilidades. Para OLVA COURIER, la atención al cliente es una forma de vida y una manera de trabajar: es parte de nuestro trabajo diario atender, preocuparse, resolver cuestiones, tener una buena actitud y vivir los valores.

“Nuestra filosofía puede sintetizarse en dos palabras servicio y calidad”

Visión:

Gracias a la dedicación de nuestros representantes nacionales y a nuestra propia flota terrestre y aérea, Olva Courier es reconocida como una empresa global que proporciona soluciones logísticas y de comunicación de alta calidad, además de entrar en el mercado internacional a través de nuestras propias sucursales y franquicias, basándonos en nuestra filosofía de servicio con responsabilidad social y preservación del medio ambiente.

Misión:

Clientes

- ✓ Nuestro objetivo es proporcionarle una amplia gama de soluciones

logísticas que satisfagan todas sus necesidades en términos de calidad y puntualidad del servicio.

- ✓ Satisfacer sus expectativas de calidad y moralidad en el servicio.
- ✓ Proporcionar servicios de consultoría comercial, de marketing, de sistemas y estratégica.

Colaboradores

- ✓ Para ayudar a su crecimiento personal y profesional, proporciónese las herramientas y los recursos necesarios.
- ✓ Los empleados deben ser compensados en función de su producción y no de su posición en la jerarquía de la empresa, según un conjunto de normas y procesos establecidos.
- ✓ Los empresarios deben respetar la normativa laboral.

Proveedores

- ✓ Lealtad y conexiones a largo plazo.
- ✓ Los pagos y otros trámites deben realizarse a tiempo.
- ✓ Para mejorar sus operaciones o desarrollar nuevos bienes y servicios, forme alianzas con otros.

Accionistas

- ✓ Rentabilidad de sus inversiones y utilidades.

Sociedad

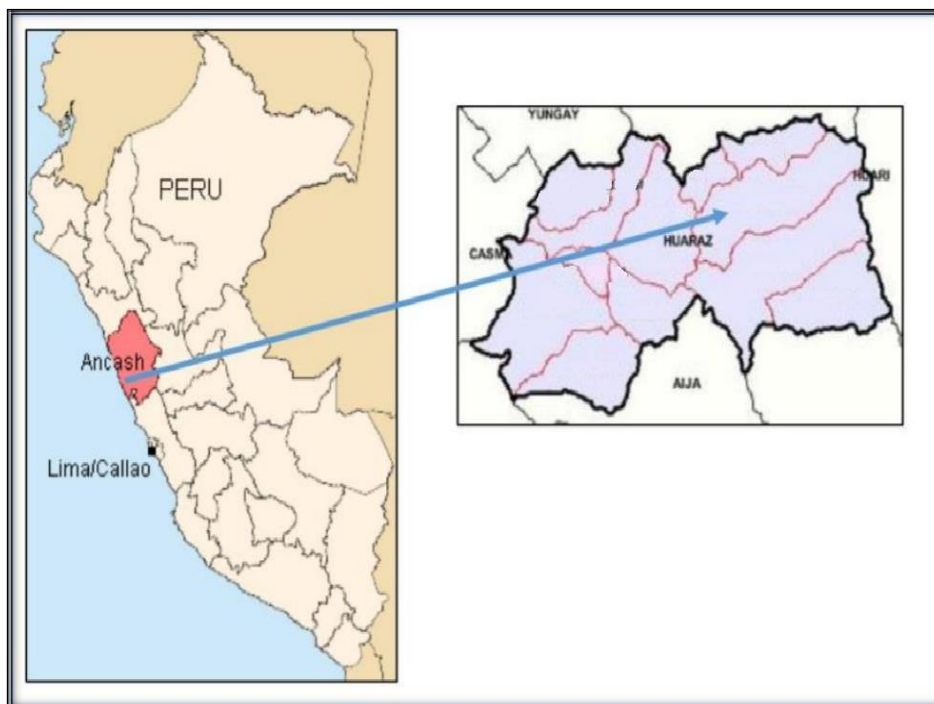
- ✓ El pueblo peruano cree que Olva Courier está contribuyendo a la

construcción de su país al proporcionar puestos de trabajo a medida que la empresa se expande y prospera.

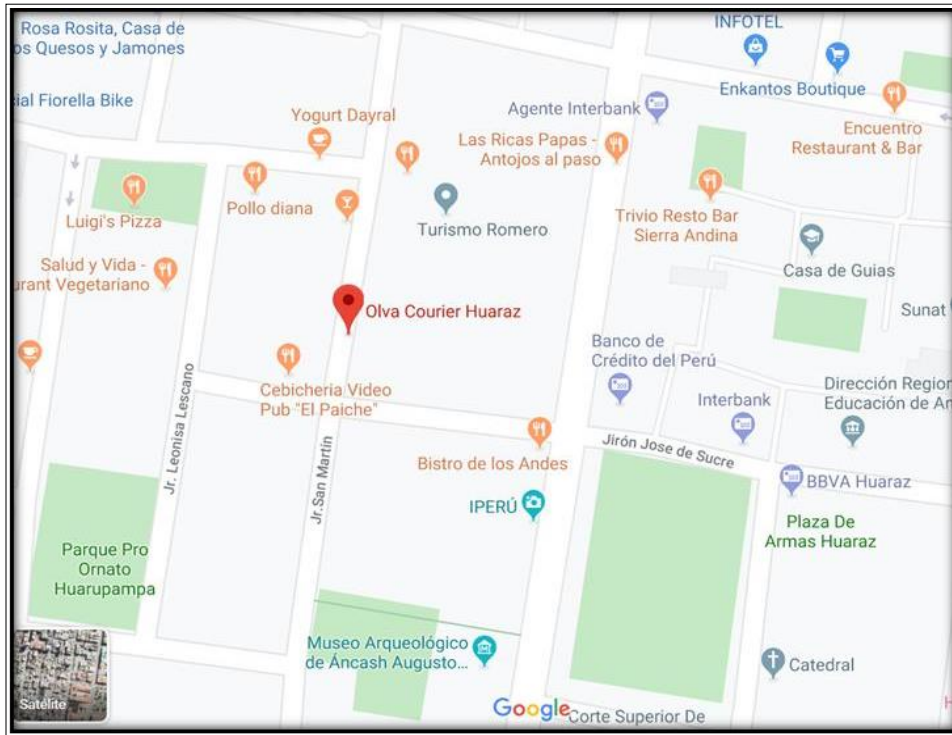
- ✓ Cumplimiento de normas y leyes.

Iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y de cuidado del medio ambiente. Ubicación

- Macro ubicación



Micro ubicación:



ANEXO N° 6: REVISION DOCUMENTARIA

SANCIÓN POR INDECOPI DEBIDO A DENUNCIAS DE CONSUMIDORES

Detalles de Empresa					
RESUMEN					
Razón Social	Nombre Comercial	Sector Económico	Total de Sanciones	Monto Total de UIT	
J S M O INVERSIONES EIRL	OLVA HUARAZ	SERVICIOS VARIOS	1	2.50	
<input type="button" value="Cerrar"/>					
DETALLE					
1 Registros encontrados					
Año Multa	Materia	Hecho Infractor	Resolución	Fech. Resolución	Sanción
2015	OTROS SERVICIOS	LIBRO DE RECLAMACIONES - HOJAS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES NO CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES DEL REGLAMENTO	1362-2015/CPC-INDECOPI-LAL	2015-12-28	2.50 UIT
* en caso de tener una sanción igual a cero, esta se refiere a una amonestación.					
<input type="button" value="Exportar en Excel la lista completa"/>					

FUENTE: <http://servicio.indecopi.gob.pe>

FICHA RUC

CONSULTA RUC: 20530895859 - J S M O INVERSIONES EIRL			
Número de RUC:	20530895859 - J S M O INVERSIONES EIRL		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	OLVA COURIER HUARAZ		
Fecha de Inscripción:	21/06/2005	Fecha Inicio de Actividades:	21/07/2005
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. SAN MARTIN NRO. 673 (PRIMER PISO DEL CENTRO MEDICO MOSQUERA) ANCASH - HUARAZ - HUARAZ		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5320 - ACTIVIDADES DE MENSAJERÍA		

	Secundaria 1 - 5310 - ACTIVIDADES POSTALES
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTADE CREDITO GUIA DE REMISION – REMITENTE
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 14/06/2017 BOLETA PORTAL DESDE 07/02/2018 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 05/04/2018
Afiliado al PLE desde:	05/02/2013
Padrones :	NINGUNO

FUENTE: <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe>
REPRESENTANTE LEGAL

REPRESENTANTES LEGALES DE 20530895859 - J S M O INVERSIONES EIRL

La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.

Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde
DNI	32043137	MONTORO OBREGON JULIO SILDRO	GERENTE	30/05/2005

FUENTE: <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe>
DATOS GENERALES DE LA EMPRESA



REPORTE PRELIMINAR - No se considera que representa Constancia de Presentación

FORMULARIO 708 RENTA ANUAL 2017 TERCERA CATEGORÍA

IDENTIFICACIÓN

Número de RUC: 20530895859 Razón Social: J S M O INVERSIONES EIRL
Periodo Tributario: 201713
Número de Formulario: 708

¿La presente declaración rectifica o sustituye a otra? SI

Balance de Comprobación

¿Ha obtenido ingresos al 31 de diciembre del 2017 iguales o superiores a S/ 1,215,000 (300 UIT) y se encuentra obligado a declarar el Balance de Comprobación según la Resolución de Superintendencia que aprueba el presente formulario? NO

Tratamiento Especial

Régimen de Renta

Tipo de Régimen Régimen General

Exoneraciones

Exoneraciones

Exoneración

¿Está exonerado totalmente del Impuesto a la Renta por alguna norma legal? NO

Base legal 210

Otros - Especifique 216

Inafectación

¿Está inafecto al Impuesto a la Renta por alguna norma legal? NO

Base legal 221

Otros - Especifique 222



REPORTE PRELIMINAR - No se considera que representa Constancia de Presentación

FORMULARIO 708 RENTA ANUAL 2017 TERCERA CATEGORÍA

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Número de RUC: 20530895859 Razón Social: J S M O INVERSIONES EIRL
Periodo Tributario: 201713
Número de Formulario: 708

INFORMACIÓN GENERAL		
Datos de Contador		
Tipo Documento	687	DNI
RUC	208	
DNI	207	31674160
Apellidos y Nombres	MANUEL ALFREDO RODRIGUEZ HENOSTROZA	
Correo electrónico 1		
Correo electrónico 2		
Teléfono fijo	250	
Celular	251	
Datos del Representante Legal		
Tipo de Documento	225	DNI
Doc. de Identidad	226	32043137
Apellidos y Nombres	JULIO SILDRO MONTORO OBREGON	
Alquileres Pagados		
¿Ha pagado usted alquiler por algún bien mueble o inmueble durante el presente ejercicio?	NO	
Donaciones		
¿Está deduciendo gastos por concepto de donaciones según las normas vigentes?	NO	
Empresas Constructoras con opciones		
Método de la Determinación de la Renta Bruta Elegida		



REPORTE PRELIMINAR - No se considera que representa Constancia de Presentación

**FORMULARIO 708 RENTA ANUAL 2017
TERCERA CATEGORÍA**

IMPUESTO Y DETERMINACIÓN DE DEUDA

Número de RUC:	20530895859	Razón Social:	J S M O INVERSIONES EIRL
Periodo Tributario:	201713		
Número de Formulario:	708		

Impuesto a la Renta de Tercera Categoría y Determinación de la Deuda

IMPUESTO A LA RENTA		IMPORTE	
Impuesto a la Renta	Utilidad antes de adiciones y deducciones	100	31419
	Pérdida antes de adiciones y deducciones	101	0
	Adiciones para determinar la renta imponible	103	0
	Deducciones para determinar la renta imponible	105	0
	Renta neta del ejercicio casilla(100 ó 101) + casilla 103 - casilla 105	106	31419
	Pérdida del ejercicio casilla(100 ó 101) + casilla 103 - casilla 105	107	0
	Ingresos exonerados	120	0
	Pérdidas netas compensables de ejercicios anteriores	108	0
	Renta neta Imponible casilla 106 - casilla 108	110	31419
	TOTAL IMPUESTO A LA RENTA	113	9269
	Saldo de pérdidas no compensadas	111	0
	Coeficiente	686	0.0127
	Coeficiente o porcentaje para el cálculo del pago a cuenta	610	1.5
	Créditos sin devolución	Crédito por Impuesto a la renta de fuente extranjera	123
Crédito por reinversiones		136	0
Crédito por inversión y/o reinversión - Ley del Libro		134	0
Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta acreditados contra el ITAN		126	0
Otros créditos sin derecho a devolución		125	0
Sub Total (Cas. 113 - (123 + 134 + 136 + 125 + 126))		504	9269
Créditos con devolución	Saldo a favor no aplicado del ejercicio anterior	127	31835
	Pagos a cuenta mensuales del ejercicio	128	10597
	Retenciones de Renta de Tercera Categoría	130	0
	Otros Créditos con derecho a devolución	129	0
	Sub Total (Cas. 504 - (127 + 128 + 130 + 129))	506	-33163
	Pagos del ITAN (no incluir monto compensado contra pagos a cta. de Rta.)	131	0
Otros	Saldo del ITAN no aplicado como crédito	279	0





REPORTE PRELIMINAR - No se considera que representa Constancia de Presentación

**FORMULARIO 708 RENTA ANUAL 2017
TERCERA CATEGORÍA**

IMPUESTO Y DETERMINACIÓN DE DEUDA

Número de RUC: 20530895859 Razón Social: J S M O INVERSIONES EIRL
Periodo Tributario: 201713
Número de Formulario: 708

Determinación de la Deuda

Determinación de la Deuda						
SALDO POR REGULARIZAR	A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE	1. Devolución 2. Aplicación contra futuros pagos a cuenta y/o regularización	137	2	138	33163
	A FAVOR DEL FISCO				139	0
Actualización del saldo					142	0
TOTAL DEUDA TRIBUTARIA					505	0
Saldo a favor del exportador					141	0
Pagos realizados con anterioridad a la presentación de este form					144	0
Interés moratorio					145	0
SALDO DE LA DEUDA TRIBUTARIA (Cas 505 - 141 - 144 + 145)					146	0
IMPORTE A PAGAR					180	0

2.- DETERMINACION DEL IMPUESTO A LA RENTA		
Utilidad antes de adiciones y deducciones	100	15,656
Pérdida antes de adiciones y deducciones	101	0
(+) Adiciones para determinar la renta imponible	103	
(-) Deducciones para determinar la renta imponible	105	
Renta neta del ejercicio	106	15,656
Pérdida del ejercicio	107	0
Ingresos Exonerados	120	
Pérdidas Netas Compensables y/o Aplicación de Ejercicios Anteriores	108	
Renta Neta Imponible	110	15,656
Total Impuesto a la Renta	113	4,619
Saldo de pérdidas no compensadas	111	0
Coefficiente o porcentaje para el cálculo del pago a cuenta	610	1.5
Coefficiente	686	0.0059

3.- DETERMINACION DE LA DEUDA TRIBUTARIA-CREDITOS CONTRA EL IMPUESTO A LA RENTA		
Créditos sin Devolución		
(-) Crédito por impuesto a la Renta de fuente extranjera	123	
(-) Crédito por reinversiones	136	
(-) Crédito por Inversión y/o Reinversión - Ley del Libro	134	
(-) Pago a cuenta del impuesto a la Renta acreditados contra el ITAN	126	
(-) Otros créditos sin derecho a devolución	125	
SUBTOTAL (Cas. 113 - (123+136+134-126+125))	504	4,619
Créditos con devolución		
(-) Saldo a favor no aplicado del ejercicio anterior	127	
(-) Pagos a cuenta mensuales del ejercicio	128	(3,724)
Retenciones renta de tercera categoría	130	
Ley 28843 (No incluir monto compensado contra pagos a cta. de Rta.)	124	
(-) Otros créditos con derecho a devolución	129	
SUBTOTAL (Cas 504 - Cas (127+128+130+124+129)	506	895
Pagos del ITAN (No incluir monto compensado contra pagos a cta. de Rta.)	131	
Otros		
Saldo del ITAN no aplicado como crédito	279	0

4.- DEUDA TRIBUTARIA				Imp. Renta 3ra.		ITF
SALDO POR REGULARIZAR	A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE	1.- Devolución	137	138	0	
		2.- Aplic. F. P.				
	A FAVOR DEL FISCO			139	895	161
Actualización del saldo				142		
Total Deuda Tributaria				505	895	565
(-)Saldo a favor del exportador				141		143
(-)Pagos realizados antes de presentar esta declaración				144		163
(+)-Interés moratorio				145		164
SALDO DE LA DEUDA TRIBUTARIA				146	895	165
IMPORTE A PAGAR				180	0	181
Forma de Pago				X	EFFECTIVO	CHEQUE
5.- ITF - IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS						
Monto total de pagos realizados en el ejercicio gravable						155
Monto de pagos realiz. en el ejerc. gravable - utiliz. efect. o Medios de Pago						156
Pago efectuados con otros medios de pago						157
15% sobre el total de pagos realizados en el ejercicio gravable						158
Base Imponible - Alícuota del Ejercicio - Exceso del 15% Total de Pagos						159
ITF - Impuesto a Pagar - Base Imponible x 0.005 % x 2						160

6.- IDENTIFICACION		
DATOS GENERALES		
Régimen		General
Está exonerado totalmente del Impuesto a la Renta por alguna norma legal		NO
Base Legal de la Exoneración	210	
Otros-Especifique	216	
¿Está inafecto al Impuesto a la Renta por alguna norma legal?		NO
Base Legal	221	
Otros-Especifique	222	
Convenio de Estabilidad		NO
Número de Orden del Formulario con el que comunica el convenio	224	
¿ Esta autorizado a llevar contabilidad en M.E. ?		NO
La Presente Declaración está expresada en:		
La presente declaración rectifica o sustituye a otra		NO
ITF por regularizar		NO
Balance de Comprobación		NO
Sistema de arrastre de pérdidas del ejercicio 2018		
REGIMEN DE LA AMAZONIA		
Acogimiento a la Ley de la Amazonía		NO
Contribuyente Ubicado en la Amazonía		NO
Domicilio Fiscal		
Domicilio Fiscal ubicado en la Amazonía junto con su Administración y Contabilidad		
Zona a la que corresponde la ubicación de su domicilio		
Ubicación Geográfica de su Domicilio Fiscal	812	
Descripción de Ubicación Geográfica de su Domicilio Fiscal		
Registros Públicos		
Oficina Registral	280	
Tomo o Ficha	281	
Folio	282	
Asiento	283	
Activos Fijos		
Monto de Activos Fijos al 31/12/2018 ubicados en la Amazonía	223	
BENEFICIOS TRIBUTARIOS		
Está acogido a Beneficios Tributarios		NO
Rubro del beneficio	199	
Otros-Especifique	201	
DONACIONES		
¿Está deduciendo gastos por concepto de donaciones según las normas vigentes?		NO
Inf. Donaciones:	227	

MINERIA E HIDROCARBUROS		
Minería D.S. 014-92-EM		
¿Cuenta con concesiones mineras de labor general o transporte minero?		NO
Cantidad de concesiones y otras actividades no vinculadas con inversiones est.	228	
Cantidad de concesiones y otras actividades vinculadas con inversiones estab.	238	
Hidrocarburos Ley 26221		
¿Cuenta con Concesiones Mineras (D.S. 024-93-EM) ?		NO
Cantidad de contratos	275	
Cantidad de actividades relacionadas	276	
Cantidad de otras actividades relacionadas	277	
REORGANIZACION DE SOCIEDADES		
¿Ha participado en un proceso de reorganización de sociedades durante el 2018?		NO
Tipo de reorganización	233	
Fecha de reorganización	239	
Empresas participantes	278	
ITAN		
¿ Ha presentado el Formulario Virtual - PDT 648 del ITAN ?		NO
¿Presentó Anexo aprobado por el Reg. del ITAN (D.S.N° 025-2005 EF)?		NO
Los pagos del ITAN son utilizados como gasto		NO
Los pagos del ITAN son utilizados como crédito		NO
7.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
INFORMACIÓN GENERAL		
Datos del Contador		
Apellidos		RODRIGUEZ HENOS
Nombres		MANUEL ALFREDO
DNI	207	31674160
RUC	208	
C. P. C. Nro.	211	
Correo Electrónico 1		
Correo Electrónico 2		
Teléfono Fijo	250	
Teléfono Celular	251	
Datos del Representante Legal		
Tipo de Documento	225	01
Número de Documento	226	32043137
Apellidos		MONTORO OBREGON
Nombres		JULIO SILDRO
Instrumentos financieros derivados		
Pérdida del ejerc. por inst. finan. deriv. con fines distintos a los de cobertura		NO
Arrastre de pérdidas del ejercicio 2018		
Empresa Constructora con Opciones - Art. 63 del Impuesto a la Renta		
Empresas Constructoras con opciones Metodo de Determinación de la Renta Bruta		
Número de vehículos Máximo Permitidos	701	
Porcentaje de Determinación del Gasto Máximo Deducible	702	
Máximo Deducible	703	
Adición por exceso de gastos	704	
Ingresos Netos Anuales del Ejercicio Anterior	705	
Ingresos de Empresas que recién inician actividades	706	
Ingresos Netos Anuales devengados en el ejercicio anterior	707	
Ingresos Netos provenientes de la enajenación de activos fijos	708	
Ingresos NO habituales al giro del negocio	709	
Número TOTAL de Vehículos de propiedad y/o en posesión de la Empresa	710	
Número TOTAL de Vehículos asignados a activ. de dirección, repres. y Admin.	711	
Total de Gastos Contabilizados de cada uno de los vehículos sustituidos	712	
Fecha de Inicio de actividades	713	

REGISTRO DE PRINCIPALES SOCIOS

Tipo de Socio	Tipo Documento	Nro. Documento	Nombre o Razon Social	Fecha Nac.	Pais Resid.	Porc. Part.	Fecha Socio
PN Dom.	DNI	320431137	MONTORO OBREGON JULIO SIL	17/05/1976		100.00	30/05/2005

ESTADOS FINANCIEROS COMPARADOS, PERIODO 2017 - 2018

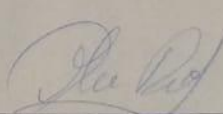
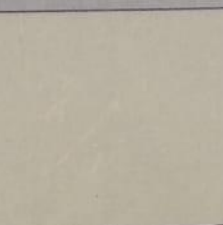
JSMO INVERSIONES EIRL					
Estado de situación financiera					
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017					
(Expresado en soles)					
ACTIVOS	2018	2017	PASIVO Y PATRIMONIO	2018	2017
ACTIVOS CORRIENTES			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes de efectivo	52,017.00	167,548.00	Tributos contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y salud por pagar	9,084.00	21,514.00
Materiales auxiliares suministros y repuestos	80,951.00				
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	132,968.00	167,548.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	9,084.00	21,514.00
ACTIVOS NO CORRIENTES			PASIVO NO CORRIENTE		
Inmueble maquinaria y equipo	104,599.00	104,599.00			
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	104,599.00	104,599.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		
			PATRIMONIO		
			Capital	18,600.00	18,600.00
			Capital adicional	30,000.00	30,000.00
			Resultados acumulados positivos	168,846.00	179,883.00
			Utilidad del ejercicio	11,037.00	22,150.00
			TOTAL PATRIMONIO	228,483.00	250,633.00
TOTAL ACTIVOS	237,567.00	272,147.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	237,567.00	272,147.00

JSMO INVERSIONES EIRL		
Estado de Resultados		
Al 31 de diciembre del 2018 y 1017		
(Expresado en soles)		
	2018	2017
Ventas netas o Ingresos de actividades ordinarias	784,616.00	729,875.00
(-) Costo de ventas	713,893.00	449,892.00
Resultado Bruto	70,723.00	279,983.00
(-) Gastos de ventas	48,396.00	123,313.00
(-) Gastos de administración	6,671.00	125,251.00
(-) Otros gastos operativos	-	-
Resultado de operación	15,656.00	31,419.00
(-) Gastos financieros	-	-
Resultados antes de Impuestos	15,656.00	31,419.00
(-) Impuesto a la Renta	4,619.00	9,269.00
Resultado del ejercicio	11,037.00	22,150.00

LIBRO DE RECLAMACIONES

OLVA COURIER

El courier más grande del Perú

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	DÍA: 15	MES: 08	AÑO: 2019	Nº 000033 - 20 - 001
J S M O INVERSIONES E.I.R.L. / R.U.C. 20530895859 JR. SAN MARTIN NRO. 673 - ANCASH - HUARAZ - HUARAZ				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: <i>MARIELA RUTH RODRIGUEZ DIAZ</i>				
DOMICILIO: <i>JR. VILLA SAN JUAN N: 220</i>				
DNI / CE: <i>43516148</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>mary_jeg027@hotmail.com</i>		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: <i>EL DIA 04 DE AGOSTO DEL 2019 HE AFERSONADO A LAS OFICINAS DEL OLVA COURIER CON LA FINALIDAD DE RECOGER UN SOBRE, SIN EMBARCO LA SPTA MARTHA MACUÑA ME INDICO QUE NO HABIA LLEGADO NADA Y QUE QUERIA QUE ME ENTREGUE EL SOBRE TENIA QUE BUSCAR LA BOLETA</i>				
PEDIDO: <i>POR ESA RAZON ME DI EL AFAN DE BUSCAR LO SOLICITADO, AL LLEGAR A LA AGENCIA NUEVAMENTE ME DICE QUE YA LO DEVOLVIERON A LIMA, MI INCOMODIDAD SE GENERA DEBIDO A QUE ES LA SEGUNDA VEZ QUE ME HACE LO MISMO, ME DICE QUE NO HAY NINGUN ENVIO A MI NOMBRE Y LUEGO DESPUES QUE EL SOLICITO SE LLAME LA ATENCION SE VUELVE A</i>			 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			 FIRMA DEL PROVEEDOR	
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			¹ QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	

ANEXO N° 7: RESUMEN EJECUTIVO DE ANALISIS DOCUMENTARIO

JSMO Inversiones EIRL – OLVA Courier S.A.C.

Olva & Asociados S.R.L., firma postal peruana, fue fundada por dos jóvenes empresarios el 23 de marzo de 1987. La firma ha crecido a lo largo de los años, contando con 17 oficinas en Lima y 270 en provincias, un área de servicio de 1.823 distritos, y un representante legal y gerente en la ciudad de Huaraz, el Sr. Julio Montoro, a cargo de esta franquicia.

Servicios:

- Distribución de maletas: envíos rápidos y asequibles desde y hacia cualquier lugar del país.
- La distribución de papelería, material de oficina y cualquier otra mercancía necesaria para su empresa se conoce como distribución de economato.
- Distribución de tarjetas de crédito y débito.
- Se incluyen todas las validaciones necesarias en la entrega de documentos como facturas, pagos de facturas, pagos de cheques, estados de cuenta y avisos.
- Transporte de artículos promocionales mediante la distribución de carga.
- Verificación domiciliaria y laboral.

Objetivos de mercado:

- Mantener una posición fuerte en el mercado a nivel local y nacional aumentando la publicidad, prestando servicios a nuevas empresas y aprendiendo de las prácticas exitosas que se han utilizado en el pasado.
- Ayudar a la llegada y salida puntual de nuestro equipaje mejorando los tiempos de llegada y salida del mismo.
- Reforzar la imagen de la marca.

FODA

De la observación de la realidad, y análisis documental de la empresa JSMO

Inversiones EIRL, se pudo identificar las siguientes Fortalezas, Oportunidades,

Debilidades y Amenazas:

Fortalezas:

- ✓ Con el sistema RPM (Red Privada Movistar), podrá comunicarse directamente con los clientes y obtener respuestas inmediatas para cualquier consulta o duda que tenga. (HABLAR POR HABLAR)
- ✓ La mayor parte de la competencia no llega a las ciudades y pueblos más rurales, por lo que este servicio es el más completo.
- ✓ La categorización de cada empresa se tiene en cuenta a la hora de crear líneas de servicio adaptadas a sus necesidades específicas.
- ✓ El establecimiento de un sistema centralizado para el intercambio de datos entre todas las oficinas y misiones diplomáticas del país.

Oportunidades

- ✓ Los rivales no ofrecen ningún servicio internacional.
- ✓ Siempre que la calidad del servicio mejore y supere las expectativas de los clientes, esto podría ayudar a ganar reputación internacional.
- ✓ La firma de alianzas estratégicas con organizaciones multinacionales para dar servicio a los clientes de otros países y la reciprocidad de servir a los clientes de esta empresa en el mercado local sería concebible debido a la apertura de los mercados de la globalización.

- ✓ El aeropuerto internacional y/o las terminales terrestres, por ejemplo, podrían prestar servicios complementarios a los suyos o viceversa.

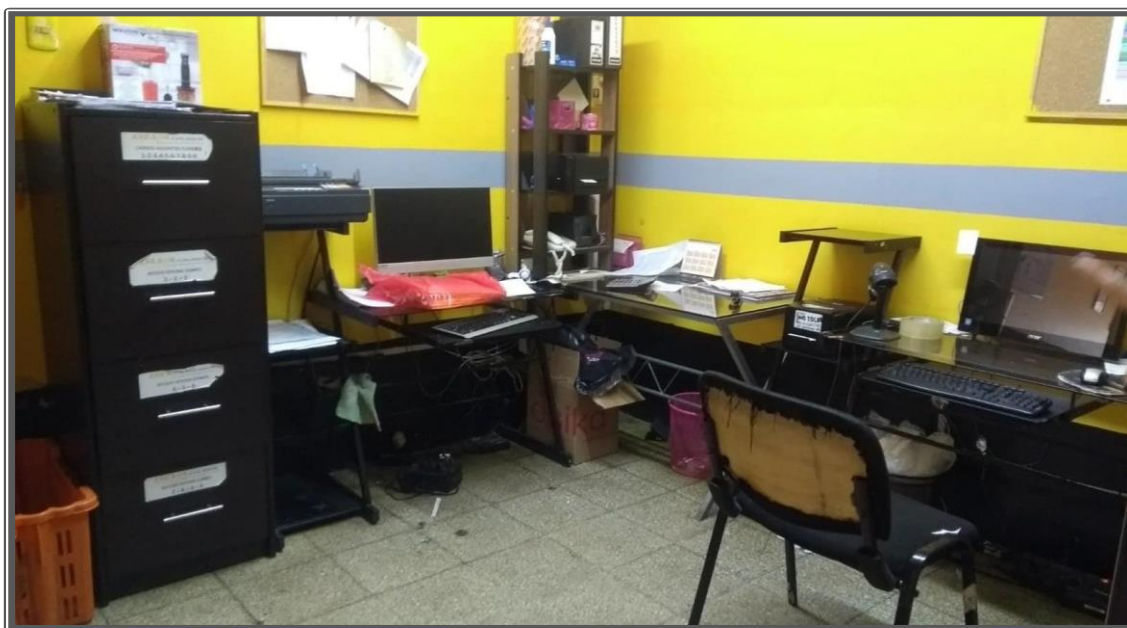
Debilidades:

- ✓ Debido a su falta de transporte interno (un avión) y de sucursales en el extranjero, tienen que recurrir a otras empresas de mensajería para que se encarguen de sus envíos al extranjero.
- ✓ Debido a la rareza de los envíos a ciudades remotas, las cantidades de carga y las entregas del servicio nacional se subcontratan.
- ✓ Cuando una empresa no se promociona en el extranjero, no gana adeptos en otras naciones.
- ✓ Como la empresa no promociona constantemente su servicio, tiene menos posibilidades de aumentar su cuota de mercado.
- ✓ Retrasos e imprecisiones en la entrega del envío. Esto demuestra que el personal o los encargados de prestar el servicio no están prestando atención. No hay formación continua para los empleados de la empresa en la entrega de documentos y paquetes.
- ✓ La incapacidad de la empresa para aplicar mejoras debido a la falta de formación del personal operativo y administrativo limita mucho el potencial de crecimiento de ambas partes.
- ✓ Presenta una instalación estrecha que causa en el personal una gran incomodidad y esta a su vez afecta en la calidad de imagen de la organización.
- ✓ No tiene cultura de inversión.
- ✓ No cuenta con la tecnología necesaria para la buena prestación de servicios.

Amenazas:

- ✓ La rivalidad en el mercado local y nacional es feroz, ya que hay muchas empresas en este sector que se dedican a la misma actividad y cada día se fortalecen para estar a la altura de las necesidades cambiantes del mercado. Con el actual sistema de oferta y demanda y el hecho de que en muchos casos no hay un mercado cautivo, el cliente es actualmente el que juzga si el servicio es o no de alta calidad.
- ✓ Creación de nuevos productos postales por parte de la competencia que proporcionan servicio local y nacional con sistemas e implementación moderna, tales como buzones especiales que pueden ser instalados en el lugar que indique el cliente para dejar correspondencias o paquetes que pueden ser verificados por la empresa.
- ✓ Las empresas informales que brindan el servicio de envío y traslado de encomiendas a nivel nacional, a precios mucho más bajos, lo que representa también una fuerte competencia para el servicio que brinda OLVA COURIER.

ANEXO N° 8: FOTOGRAFÍAS DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:









Reporte - Katherine Aquino y Jorge Hinostraza

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	1library.co Fuente de Internet	1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
9	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	1%

10	predictiva21.com Fuente de Internet	1%
11	qdoc.tips Fuente de Internet	1%
12	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
13	idoc.pub Fuente de Internet	<1%
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
15	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1%
16	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1%
19	repository.unilibre.edu.co Fuente de Internet	<1%
20	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%

21	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
22	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
24	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
25	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
26	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
27	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
28	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
29	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
30	kidderperu.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
31	documentop.com Fuente de Internet	<1%
32	repositorio.uss.edu.pe	<1%

33	www.coursehero.com	<1%
Fuente de Internet		
<hr/>		
34	www.infibague.com	<1%
Fuente de Internet		
<hr/>		
35	aseduco.com	<1%
Fuente de Internet		
<hr/>		
36	repositorio.uide.edu.ec	<1%
Fuente de Internet		
<hr/>		
37	repositorio.unica.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		
<hr/>		
38	www.elhistoriador.com.ar	<1%
Fuente de Internet		
<hr/>		
39	www.robertexto.com	<1%
Fuente de Internet		
<hr/>		
40	www2019.ilo.org	<1%
Fuente de Internet		
<hr/>		
41	biblioteca.ulasamericas.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		
<hr/>		
42	doczz.net	<1%
Fuente de Internet		
<hr/>		
43	kupdf.net	<1%
Fuente de Internet		

44	odontologia-online.com Fuente de Internet	<1%
45	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
46	riunet.upv.es Fuente de Internet	<1%
47	www.aace.org.br Fuente de Internet	<1%
48	www.monedaunica.net Fuente de Internet	<1%
49	www4.congreso.gob.pe:443 Fuente de Internet	<1%
50	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1%
51	bolivia.indymedia.org Fuente de Internet	<1%
52	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
53	debategraph.org Fuente de Internet	<1%
54	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
55	novicap.com	<1%

56	panoramadetecnologia.wordpress.com	<1%
<hr/>		
57	repositorio.unac.edu.pe	<1%
<hr/>		
58	repositorio.upao.edu.pe	<1%
<hr/>		
59	repositorio.upn.edu.pe	<1%
<hr/>		
60	repositorio.utc.edu.ec	<1%
<hr/>		
61	vsip.info	<1%
<hr/>		
62	www.conafran.gob.pe	<1%
<hr/>		
63	www.gestionar-facil.com	<1%
<hr/>		
64	www.scielo.org.mx	<1%
<hr/>		
65	www.tractestextilhogar.com	<1%
<hr/>		
66	www.vidadigital.net	<1%

67

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1%

68

www.redisd.org

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"
FACULTAD DE ECONOMIA Y CONTABILIDAD
Av. Universitaria S/N – Shancayan Teléfono: 426051
Huaraz – Ancash –Perú



AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

Los miembros del jurado evaluador de la Tesis: ***“CLIMA LABORAL Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA JSMO INVERSIONES E.I.R.L. OLVA COURIER – HUARAZ, PERIODO 2017 -2018”***, presentado por los bachilleres ***AQUINO CHÁVEZ KATHERINE LIZBETH e HINOSTROZA PICON JORGE JUNIOR***, el cual observa las características y esquemas establecidos por la Facultad de Economía y Contabilidad de la UNASAM, por lo que se encuentra en condiciones para proceder al EMPASTADO correspondiente.



Dr. JUAN ALEJANDRO MURGA ORTIZ
/ Presidente



Dra. DOMINGA AYVAR CUELLAR
Secretaria



Mag. LEONCIO FLORENTINO COCHACHIN SÁNCHEZ
Vocal