



UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”
FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD

**DESEMPEÑO LABORAL Y LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA
DE SERVICIOS APC CORPORACIÓN SOCIEDAD ANÓNIMA, 2018-2022**

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

AUTOR:

Bach. MAGUIÑA GRANADOS DINA YEZENIA

ASESOR:

Dr. ROJAS VEGA JORGE ALEXANDER

HUARAZ – PERÚ
2024





UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"
 FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
 Av. Universitaria s/n Shancayán
 Huaraz – Áncash – Perú



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los miembros del Jurado que suscriben, se reunieron en Acto Público a horas 15..... del día Seis , del mes de Junio....., del 2024, en el Auditorio de la FEC..... para calificar la sustentación de la Tesis denominada:

"DESEMPEÑO LABORAL Y LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS APC CORPORACIÓN SOCIEDAD ANÓNIMA, 2018-2022"

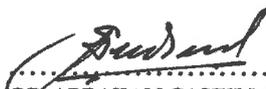
Presentado por el (la) Bachiller:

APELLIDOS Y NOMBRES	CALIFICATIVO	ESCUELA PROFESIONAL
MAGUIÑA GRANADOS DINA YEZENIA	<u>..CATORCE.. (14)</u>	CONTABILIDAD

Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, lo declararon:

- **APROBADO POR UNANIMIDAD (X..)** quedando en condiciones para recibir el **Título Profesional Universitario de: CONTADOR PUBLICO**
- **APROBADO POR MAYORÍA (.....)** quedando en condiciones para recibir el **Título Profesional Universitario de: CONTADOR PUBLICO**
- **DESAPROBADO POR UNANIMIDAD (.....)**
- **DESAPROBADO POR MAYORÍA (.....)**

Para mayor constancia firmamos


 DR. ABRAHAM CASTILLO ROMERO
 Presidente


 DR. OSCAR GUILLERMÓ ELLACURIAGA SAN MARTÍN
 Secretario


 MG. JUSTINA MARITZA SÁENZ MELGAREJO
 Vocal

UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"
 SECRETARÍA GENERAL
 CERTIFICA: Que la presente, es copia fiel del original que tuve a la vista.

HUARAZ: 20 JUN. 2024


 Mag. Nelida Rosario BRONCANO OSORIO
 SECRETARÍA GENERAL



UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”
FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD
Av. Universitaria S/N – Shancayan Teléfono: 426051
Huaraz – Áncash – Perú



ACTA DE CONFORMIDAD DE TESIS

Los miembros del jurado, luego de evaluar la tesis denominada:
“DESEMPEÑO LABORAL Y LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS APC CORPORACIÓN SOCIEDAD ANÓNIMA, 2018-2022”, presentado por la bachiller **MAGUIÑA GRANADOS Dina Yezenia**, sustentada el día 06 de mayo del 2024, respaldada mediante **Resolución de Decano N° 193-2024-UNASAM-FEC**, la declaramos **CONFORME**.

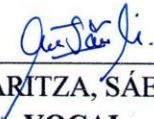
Huaraz, junio del 2024



DR. ABRAHÁN, CASTILLO ROMERO
PRESIDENTE



DR. OSCAR ELLACURIAGA SAN MARTÍN
SECRETARIO



MG. JUSTINA MARITZA, SÁENZ MELGAREJO
VOCAL

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM
ANEXO 1
INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

"Desempeño Laboral y la Rentabilidad Económica de la Empresa de Servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018 - 2022"

Presentado por: Bach. Maguiña Granados Dina Yezenia

con DNI N°: 75447847

para optar el Título Profesional de:

Contador Público

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de :9%..... de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).

Porcentaje		Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda <input type="radio"/>
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado		
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	<input checked="" type="radio"/>
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	<input type="radio"/>
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	<input type="radio"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 06/05/2024


FIRMA
Dr. Rojas Vega, Jorge Alexander

Apellidos y Nombres: _____

DNI N°: 31604193

Se adjunta:

1.Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

desempeño laboral y la rentabilidad de la empresa de servicio APC corporacion sociedad anonima,2018-

AUTOR

dina yezenia maguiña granados

RECUENTO DE PALABRAS

15720 Words

RECUENTO DE CARACTERES

88494 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

80 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.2MB

FECHA DE ENTREGA

May 6, 2024 4:49 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 6, 2024 4:51 PM GMT-5

● 9% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Bloques de texto excluidos manualmente

Miembros del Jurado



DR. ABRAHÁN CASTILLO ROMERO
PRESIDENTE



DR. OSCAR ELLACURIAGA SAN MARTÍN
SECRETARIO



MG. JUSTINA MARITZA SÁENZ MELGAREJO
VOCAL

Agradecimiento

A la prestigiosa Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, quien fue mi alma mater y quien me dio la oportunidad de formarme como profesional.

A mis queridos docentes por sus enseñanzas, experiencias, conocimientos y orientación que contribuyeron con nuestra formación profesional y al que me apoyo en culminar la presente investigación.

Al asesor de tesis por su incommensurable paciencia, su grata guía y tiempo en el desarrollo de la presente investigación.

A la empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima quien me permitió recoger las informaciones correspondientes, y así poder culminar con la investigación.



Dedicatoria

A Dios, por guiarme por el buen camino y por la fortaleza que solo él puede brindarnos para alcanzar nuestros objetivos y aspiraciones.

A mis padres, hermanos y demás seres queridos por darme su apoyo incondicional en todo momento para la realización de la presente investigación, por motivarme para seguir adelante.



Resumen

El problema se fundamenta en la discusión sobre el desempeño laboral y la baja rentabilidad, tiene por objetivo Describir las limitaciones del desempeño laboral y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022. La metodología empleada es el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población conformada por 327 trabajadores, 14 jefes y documentos, estado de situación financiera y estado de resultados, con muestra de 177 trabajadores, para los jefes y los documentos se determinó según muestreo no probabilístico por el interés del investigador; se utilizó la técnica de la encuesta y análisis documental para recopilar los datos. En el resultado se evidencia la disminución de la rentabilidad desde 5.42% a 2.36% con referencia del periodo 2018 al 2022. Estos indicadores muestran que la rentabilidad económica es baja; respecto al desempeño laboral el 50% de los trabajadores no cuentan con capacidad de análisis frente a problemas que surgen en la empresa, El 53% de los trabajadores no cuenta con autonomía para tomar decisiones en el ejercicio de su función; Lo que se interpreta que es por el poco desarrollo de habilidades necesarias. Se concluye que la poca eficiencia en el desempeño laboral ha limitado la mejora de la rentabilidad económica de la Empresa, debido a las contrataciones del personal sin perfil para el puesto.

Palabras clave: Capacitación, Desempeño, Personal, Ratios, Rentabilidad

Abstrac

The problem is based on the discussion about work performance and low profitability, it aims to describe the limitations of work performance and economic profitability of the service company APC Corporation Limited Company, 2018-2022. The used methodology is the quantitative approach, applied type, descriptive level and non-experimental design. The population consisting of 327 workers, 14 bosses and documents, statement of financial situation and statement of results, with a sample of 177 workers, for the bosses and the documents was determined according to non-probabilistic sampling in the interest of the researcher; the technique of the survey and documentary analysis were used to collect the data. The result shows the decrease in profitability from 5.42% to 2.36% with reference from the period 2018 to 2022. These indicators show that economic profitability is low; according to work performance, 50% of workers does not have the capacity to analyze the problems that emerge in the company, 53% of workers does not have autonomy to make decisions in the exercise of their function; that is interpreted due to the little development of necessary skills. It is concluded that the little efficiency in labor performance has limited the improvement of the economic profitability of the Company, due to the hiring of staff without a profile for the position.

Keywords: Training, Performance, Staff, Ratio, Profitability

Datos Generales

1. **Línea y sublínea de investigación:**

Ciencias Económicas –Contabilidad, Auditoría, Tributación, Finanzas y Peritaje

2. **Investigador:**

Maguiña Granados Dina Yezenia.

3. **Responsabilidad del investigador:**

Planificar y ejecutar de acuerdo con el protocolo de la facultad de economía y contabilidad de la escuela profesional de contabilidad y Norma APA versión 7.

Índice

Agradecimiento	2
Dedicatoria	3
Miembros del Jurado	4
Resumen	5
Abstrac	6
Datos Generales	7
1. Línea y sublínea de investigación:	7
2. Investigador:	7
3. Responsabilidad del investigador:	7
I. Introducción	10
Planteamiento del Problema	10
Formulación del Problema	12
Objetivos de la Investigación	12
Justificación de la Investigación	13
Delimitación	13
Ética del investigador	13
II. Marco Teórico	14
Antecedentes:	14
Bases Teóricas	17
Marco conceptual	32
III. Hipótesis y Variables	36
Formulación Hipótesis	36
Operacionalización de las Variables	37
IV. Metodología	39
Enfoque y tipo de investigación	39
Nivel de investigación	39
Diseño de investigación	39
Población y Muestra	39
Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos	42
Procedimiento de tratamiento de datos	42
Procesamiento de datos	42
Análisis e interpretación de las informaciones	43

V. Resultados.....	44
Presentación de datos generales.....	44
Presentación y análisis de datos relacionado con cada objetivo de investigación	47
VI. Discusión	57
VII. Conclusiones	60
VIII. Recomendaciones	61
IX. Referencias.....	62
X. Anexos	65
Anexo 1. Matriz de Consistencia	65
Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos	66
Anexo 3. Instrumento de Recolección de Datos	68
Anexo 4. Figuras.....	70
Anexo 5. Estados Financieros	74
Anexo 6. Estados de Resultados.....	77

I. Introducción

Planteamiento del Problema

Según Apaza, (2018) “Hoy en día las empresas más exitosas a nivel mundial invierten mucho tiempo y recursos para mantener un buen desempeño laboral donde la innovación y la productividad puedan desarrollarse en cada trabajador a través de una buena organización”.

Según Medina, (2017) a nivel nacional, en Perú, las empresas invierten sólo el 30% en capacitaciones para sus trabajadores. El desempeño laboral en nuestro país viene siendo afectado por el estrés que sufren los trabajadores, por diversos problemas familiares que tienen en casa, y por la incapacidad que tienen los jefes de delegar funciones, asimismo, por la falta de identidad con la institución que representan, y se frustran muchos proyectos importantes por la incapacidad de trabajar en equipo. El 70% en el país, tanto de empresas privadas y estatales sufren de esta enfermedad, sin embargo, son pocas las empresas que adoptan una solución al respecto. Las empresas o instituciones públicas erróneamente incrementan las horas de trabajo a sus empleados porque creen que existirá mayor productividad. Esto es un grave error que cometen, porque los resultados son, desfavorables para la institución porque el personal terminará agotado, enfermo y se precipitan de perder a buenos empleados por no tener capacidad de tener una buena política de trabajo y de retener al talento humano.

Según Chiavenato (2009) (citado por Chavez , 2017)) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados para alcanzar las metas mediante las estrategias establecidas, y así obtener el desempeño de las habilidades que tiene cada colaborador.

La Empresa de servicio APC Corporación Sociedad Anónima ubicado con domicilio fiscal en la AV. José Larco N° 130, OF. 1503, Miraflores –Lima. Con RUC 20102185863, Rubro

de alimentación colectiva y servicios complementarios como hotelería, limpieza y mantenimiento menor. Sus principales clientes son empresas Petroleras, Mineras y de Desarrollo en Infraestructura.

Una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficios, pero en la empresa de servicios APC corporación sociedad anónima existe una baja rentabilidad y esto ocurre periódicamente (Ver Figura 08) lo que representa un problema por que es contradictorio a la teoría de las finanzas la cual menciona que la rentabilidad es quien se encarga de gestionar y analizar los recursos económico de la empresa con el fin de maximizar su valor y garantizar su estabilidad económica a largo plazo.

Dentro de las causas que origina el problema es la Contratación de personal sin perfil para el puesto que ocupan, eso implica que no tengan un buen desempeño laboral porque carecen de habilidades necesarias para llevar a cabo las actividades asignadas, la falta de motivación y compromiso para cumplir con las responsabilidades de la empresa.

De continuar así la Empresa con la baja rentabilidad se verá afectada económicamente que le podría llevar a extinguirse más adelante.

Mediante la presente investigación se propone alternativas de mejora en la evaluación y planes de formación de desempeño laboral que le permitirá a la empresa identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos. La investigación pretende describir el desempeño laboral y la rentabilidad económica de la empresa de servicios APC Corporación sociedad anónima.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuáles son las limitaciones del desempeño laboral y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022?

Problemas Especifico

1. ¿Qué deficiencias existe en la función de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022?
2. ¿Cuáles son los incumplimientos en el comportamiento de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022?
3. ¿Cuáles son las limitaciones en el compromiso de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Describir las limitaciones del desempeño laboral y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022.

Objetivos Especifico

1. Caracterizar la función de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022.
2. Identificar los incumplimientos en el comportamiento de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022.

3. Detallar las limitaciones en el compromiso de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022.

Justificación de la Investigación

Es necesario realizar la investigación por que la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima está experimentando una baja Rentabilidad periódica, para lo cual se buscará mejorar el desempeño laboral proponiendo posibles alternativas de solución y mejora por medios de recolección de datos que le permitirá conocer las necesidades, incertidumbre, inquietudes de sus trabajadores.

Delimitación

Teórico: basada en la teoría de las Finanzas

Espacial: la investigación se realizará en la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, ubicado con domicilio fiscal en la AV. José Larco N° 130, OF. 1503, Miraflores – Lima.

Temporal: estudio del periodo 2018-2022

Ética del investigador

La investigación se realizó en cumplimiento de los principios de la ética y moral, recopilando informaciones y evidencias verídicas; la encuesta se ejecutó a cada uno de los trabajadores, jefes de área con respeto y los documentos contables brindados por la empresa se revisó sin alterarlos de manera objetiva.

II. Marco Teórico

Antecedentes:

Internacional

Sum, (2015) En su trabajo titulado “Motivación y desempeño Laboral del Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango”. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El objetivo del estudio fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El Tipo de estudio de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional de acuerdo a su contenido y el tamaño rendimiento laboral. Asimismo, el estudio tuvo una muestra de 34 colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, los mismos que fueron distribuidos con 12 mujeres y 22 hombres. El estudio muestra como hipótesis que si existe influencia de la motivación en el desempeño laboral. El estudio concluye, que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona de Quetzaltenango. Al mismo tiempo el estudio pudo deducir que la motivación es uno de los factores importantísimos para el buen desempeño laboral en el personal administrativo de una empresa.

Nacional

Cueva & Gonzales, (2017) En su trabajo de investigación titulado “Desempeño Laboral y Calidad de servicio en el Restaurant Sabor de mi Tierra de San Ignacio – 2017” Universidad Señor de Sipan – Chiclayo, El presente trabajo tiene como objetivo principal determinar el desempeño laboral y la calidad de servicio en el restaurante Sabor de mi Tierra, aplicando un instrumento de elaboración propia. El tipo de trabajo que se utilizó para este proyecto de investigación es de tipo no experimental descriptivo transversal. Esta investigación fue aplicado

con la metodología científica, que consistió en identificar el problema, para después de analizar las teorías, se propondrá soluciones a través de las conclusiones. El estudio planteado es del tipo no experimental descriptivo por un lado describirá el fenómeno objeto de estudio y enunciará las características de la realidad, en el restaurante Sabor de mí tierra. Además, se elaboraron fichas bibliográficas de resumen y comentarios textuales que ayudaron a contribuir el marco teórico de la investigación y así poder fundamentar nuestra base teórica, en cuanto a los métodos y procedimientos de la recolección de datos, se utilizó la encuesta al cliente. Se concluye que existen serias deficiencias en el Desempeño Laboral y la calidad de servicio de restaurante Sabor de mi Tierra.

Cornelio, (2019) En su tesis Gestión de la Calidad de Servicio y Desempeño Laboral del Personal de la Pollería Norky'S, Lurín – 2019, Universidad Autónoma del Perú, el objetivo primordial de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral del personal de la pollería Norky's, Lurín - 2019. El estudio es de nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra considerada está conformada por 18 colaboradores de la pollería en mención seleccionada de manera intencional. Los instrumentos fueron válidos por expertos en el tema, de igual modo los resultados señalaron una alta confiabilidad en el estadístico alfa de Cronbach que arrojó un resultado de 0,925 para el cuestionario de gestión de calidad de servicio y 0,960 para el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados de comprobación de hipótesis arrojaron un resultado de Pearson de 0,851 aspecto que evidencia que la correlación alta entre las variables gestión de calidad de servicio y desempeño laboral del personal de la pollería Norky's.

Local

Lindo & Menacho, (2018) En su tesis “La Gestión de Ventas en la Rentabilidad de la Empresa Distribuciones G & A SAC Huaraz Periodo 2016-2017” en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo – Huaraz, La presente investigación es de tipo aplicado, de diseño no experimental y longitudinal y de nivel descriptivo, tiene como objetivo demostrar de qué manera la gestión de ventas contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuciones G & A S.A.C., periodo 2016- 2017. Para la validación de las hipótesis, nos planteamos la siguiente fórmula matemática $Y=f(X)$. En este sentido, nuestras hipótesis de trabajo para el presente estudio han sido dos: a) una hipótesis nula que sostiene que, Si la gestión de ventas no es empleada adecuadamente, entonces no mejora la rentabilidad de la empresa Distribuciones G & A S.A.C.; y b) la hipótesis alternativa que sostiene que, Si la gestión de ventas es empleada adecuadamente, entonces mejora la rentabilidad de la empresa Distribuciones G & A S.A.C. En las hipótesis planteadas según el modelo estadístico de Pearson, las hipótesis alternativas, respectivamente, nos muestran un nivel de confianza de 95%, de donde se desprende que nuestra hipótesis alternativa se encuentra dentro de los márgenes de confiabilidad. Los resultados obtenidos en la investigación corroboran efectivamente que Sí la gestión de ventas es empleada adecuadamente, entonces mejora la rentabilidad de la empresa Distribuciones G & A S.A.C. El estudio concluye que la gestión de ventas de la empresa Distribuciones G & A S.A.C. es regular, y su efecto rentable es pobre por la diferencial en la correlación de 0.162, por lo que se requiere replantear y supervisar las actividades de venta para evitar devoluciones de productos, reactivar la rotación de productos a través de una adecuada planificación de ventas y reformular los programas de capacitación.

Bases Teóricas

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es la capacidad que tiene una persona para comenzar, desarrollar y culminar un trabajo de manera eficiente, con calidad y buen liderazgo para así lograr positivamente los objetivos trazados. El empleado pone en acción sus competencias laborales logradas en las que se distinguen; habilidades duras como habilidades blandas en contraste a las expectativas de la institución (Chiavenato, 2009).

El desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización, es decir el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio (Bohlander, 2003, p. 23).

El desempeño laboral está ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño el resultado de la interacción entre todas estas variables (Milkovich & Boudreau, 1994).

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, su actitud hacia los logros y sus deseos de armonía. El desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimiento que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa (Bittel, 2000, p.256).

Elementos que inciden en el desempeño laboral

Existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: Retribución monetaria y no

monetaria, satisfacción en relación con las tareas asignadas, habilidades, aptitudes para realizar las tareas asignadas, capacitación y desarrollo constante de los empleados, factores motivacionales y conductuales del individuo, clima organizacional, cultura organizacional y por último expectativas del desempeño (Palaci, 2005, p. 237).

El desempeño laboral puede medirse a través de factores como: Capacidad, Adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talento, potenciar el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Estos factores influyen en el desempeño laboral puesto que están relacionados al desenvolvimiento de las funciones del personal en la organización (Davis & Neuwstrom, 2007).

Los factores que afectan el desempeño laboral, tales como: capacidades de los trabajadores, adaptabilidad al cambio, comunicación entre colaboradores, iniciativa, conocimientos sobre el área o función, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de la creatividad y talentos, potencia el diseño del trabajo y maximizar el desempeño (Davis & Neuwstrom, 2000).

El desempeño laboral de una persona puede evaluarse a través de factores previamente definidos y valorados los cuales son:

Factores actitudinales: actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, presentación personal, creatividad y capacidad de realización.

Factores operativos: conocimiento del trabajo, cantidad, calidad, comprensión de la situación (Chiavenato, 2011, p.209).

El desempeño en un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que en este influyen las habilidades, motivaciones, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión

y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña (Queipo & Useche, 2002).

La evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es un proceso de revisión y evaluación ya sea, individual o grupal, de los logros, que permite iniciar planes de desarrollo, metas y objetivos; este proceso consiste en determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores en sus actividades cotidianas, proporcionando importantes beneficios para el análisis de la productividad, siendo la evaluación un medio para destacar el desempeño (Monday & Noe, 2005).

La evaluación del desempeño laboral es un proceso que se realiza de acuerdo con las características de la organización y se la emplea como estrategia, tomando en cuenta la eficiencia, eficacia y la calidad de los objetivos de la organización junto a la competitividad demostrada y las capacidades laborales, hace una evaluación integral en base a los resultados de las aptitudes de los trabajadores y cómo afecta está en el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la organización (Leyva, 2016).

las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para:

- ✓ Tomar decisiones de promociones y remuneración.
- ✓ Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo.
- ✓ La mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación; a partir de conocer como hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento.
- ✓ Mejora el rendimiento del empleado.
- ✓ Mejora los resultados de la organización

- ✓ Detecta necesidades de capacitación.
- ✓ Descubre personas (Alles, 2004).

Una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto, es decir, que sólo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso ese algo es el puesto que ocupa. Confrontado el perfil de un puesto con el de la persona evaluada se establece una relación entre ambos, la adecuación persona-puesto. A partir de allí será posible evaluar el desempeño, el potencial, y definir cuáles son las estrategias de capacitación y entrenamiento necesarias para la más correcta adecuación persona-puesto (Pineda, 2008).

Métodos de evaluación de desempeño

Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas o resultados. Los basados en característica son los más usados, si bien no son los más objetivos. Los basados en conducta (competencias) brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas. Mientras que el enfoque con base en resultados es también muy popular, ya que se focaliza en las contribuciones mensurables que los empleados realizan en la organización (Alles, 2004).

- A. **Métodos basados en características:** Su diseño está pensando para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que la compañía considera importantes para el presente o para un futuro (Alles, 2004).
- B. **Métodos basados en el comportamiento:** Los métodos basados en el comportamiento permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleja de la

escala. Estos métodos se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían (o no deberían) exhibirse en el puesto. Por lo general, su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados una retroalimentación de desarrollo (Alles, 2004).

- C. **Método basado en resultados:** Los métodos basados en resultados, como su nombre lo indica, evalúan los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo. Sus defensores afirman que son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados. La observación de resultados, como cifras de ventas o producción, supone menos subjetividad, por lo cual quizá esté menos abierta al sesgo o a la opinión subjetiva sea a favor o en contra, de los evaluadores (Alles, 2004).

Pasos para una evaluación del desempeño laboral

Los pasos para la realización de una evaluación del desempeño del personal son los siguientes:

- ✓ **Definir el puesto:** asegurarse de que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto.
- ✓ **Evaluar el desempeño en función del puesto:** incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente.
- ✓ **Retroalimentación:** Comentar el desempeño y los progresos de subordinado (Alles, 2004).

Dimensiones del desempeño laboral

“El desempeño laboral se refleja al momento de realizar funciones y actividades en el ámbito laboral, asimismo, cuenta con tres dimensiones: funciones, comportamiento y compromiso que está relacionado con el rendimiento según puesto” (Pernía y Carrera, 2014).

1. **En la dimensión funciones:** el colaborador debe saber sus funciones teniendo la capacidad de análisis, para medir y entender claramente las actividades que realizará, direccionado al cumplimiento de objetivos de la entidad. Para este propósito puede valerse del Manual de Organización y Funciones (MOF), documento donde puede encontrar las funciones y actividades del personal de salud (Pernía y carrera, 2014).
2. **La dimensión comportamiento:** considera las cualidades de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones, este se encarga de medir las habilidades, satisfacción y actitud, para entender un compromiso con los bienes o servicios que ofrece la organización, la actitud frente al trabajo en equipo y la satisfacción al realizar las actividades, tiene como objetivo evaluar el accionar de los colaboradores en el proceso del cumplimiento de objetivos (Pernía y carrera, 2014).
3. **La dimensión compromiso:** comprende la iniciativa que puede tener un colaborador al realizar sus funciones, a que busquen en conjunto el cumplimiento de metas. Se considera como colaborador eficaz, cuando el trabajador obra adecuadamente al realizar sus funciones y solucionar problemas y situaciones mediante nuevas e innovadoras ideas (Pernía y carrera, 2014).

Según Arias, (2011) sostiene que el desempeño depende de varias dimensiones trascendentales, los cuales se describirá a continuación:

1. **El conocimiento:** esta dimensión se refiere que el individuo debe tener los aspectos conceptuales y prácticos para alcanzar a ejecutar un trabajo. Parte fundamental de ese conocimiento se basa en los objetivos, la misión, planes y estrategias, propuestas de la empresa y el área.

2. **Las habilidades:** esta dimensión hace referencia a la capacidad mental y psicomotriz para ejecutar y realizar un trabajo.
3. **La personalidad:** esta dimensión hace referencia al manejo de las relaciones interpersonales, pensamiento y las emociones que manifiesta frente a los demás.
4. **Las expectativas:** se catalogan bajo este rubro los efectos esperados del desempeño, singularmente con referencia a recompensas y sanciones (Arias, 2011).

Administración de Personal

La administración de personal es la función que comprende actividades administrativas del departamento de Recursos Humanos. Por ejemplo, procesos de reclutamiento, contratación, inducción y todas las etapas que hacen parte de la experiencia del empleado durante el tiempo que permanece en la empresa. El concepto de administración de personal también abarca los aspectos legales, los contratos de los empleados y acuerdos de la empresa (Gómez, 2018).

Objetivo

El objetivo de la administración de personal se centra en varios puntos clave. Sin embargo, su enfoque principal es generar un ambiente de trabajo agradable, para que los empleados tengan un mejor desempeño y utilicen mejor sus capacidades (Chiavenato, 2005).

Procesos de selección de personal

Seleccionar personal es considerado como una inversión para la empresa, y a pesar de esto el objetivo principal es que, al escoger personal altamente capacitado permitirá el retorno de esta inversión lo más pronto posible, además trae consigo más beneficios a la empresa en diferentes niveles como el social, material y financiero, pues la fuerza de trabajo permite que la empresa cumpla sus funciones adecuadamente (Martínez y Vargas, 2019).

El proceso de selección consiste en identificar a las personas correctas al comparar las características individuales (habilidad, experiencia) con los requisitos del puesto (Stephen y Timothy, 2013).

Rentabilidad

La rentabilidad es la acción económica donde se mueven un número de medios, materiales, recursos humanos y financieros con el propósito de adquirir varios resultados, lo que quiere decir que la rentabilidad no es más que el beneficio generado por una secuencia de capitales en un tiempo estipulado. Considerada como una manera de caracterizar los medios abordados para una acción determinada y la ganancia que se ha creado producto de esa acción (Millones, 2020).

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios y recursos con el fin de obtener beneficios. A modo general, se trata de la medida del rendimiento que producen los capitales invertidos en un determinado periodo de tiempo. En otras palabras, es el resultado obtenido tras la comparación entre beneficio neto generado con el capital invertido para obtenerlo (Muños, 2021).

En el ámbito financiero la rentabilidad es el producto que se genera de diferentes inversiones realizadas para beneficio de la misma, a mayor porcentaje mejor será la utilidad que obtenga; quiere decir también que si una empresa genera un porcentaje significativo del capital de inversión su desempeño de la misma irá mejorando y esto le va a permitir de manera positiva aumentar el valor de la empresa haciendo que la misma obtenga una excelente ganancia y de por si una rentabilidad estable y a favor de la empresa (Acosta, 2020).

Hay diversas teorías que tratan de explicar las razones de la rentabilidad, unas se enfocan en el entorno macroeconómico del negocio, otras en las cualidades de la organización y de su

área, así como en su administración o decisiones financieras. Esto nos indica que si la entidad posee un buen monitoreo de sus productos y una buena administración le va a generar mayor rentabilidad y está a la vez podrá tener mejor participación en el mercado ya que podrá cumplir con todas las expectativas del consumidor generando así mayores ingresos en beneficio de la empresa (Darío, 2017).

Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad (Sánchez, 2002).

La rentabilidad económica es la disposición referente a un categórico espacio de tiempo, sobre el beneficio de sus activos de la organización con autonomía en su financiamiento. Pues, la rentabilidad de inversión también conocida es el indicador básico para calificar la validez de gestión empresarial en las organizaciones (Díaz, 2012).

Es llamada también de inversión, es la verificación de rentabilidad basado en los activos que posee la empresa, en su rendimiento y capacidad en relación a la inversión, está se verá reflejada en porcentajes los cuales nos señalan el nivel que tienen los activos para generar beneficios para la empresa sin tener en cuenta como estas han podido ser financiadas, mediante los ratios para su medición se encadenan cuatro variantes de gestión de suma importancia para el empresario como son ventas, activos, capital y resultados (utilidades) (Ccaccya, 2015).

La rentabilidad económica, también se conoce como rentabilidad de los activos o rentabilidad de las inversiones (ROA, return on assets, o ROI, return on investments), y se define como la relación entre el resultado antes de intereses e impuestos (RAII) y total activo (Garrido & Iñiguez, 2013).

$$RE = \frac{\text{RAII}}{\text{Activo total}} \times 100$$

En el denominador tenemos el activo, que es una medida de toda la inversión realizada por la empresa, y representa su estructura económica. En el que el numerador, el resultado que generan todas esas inversiones, que no es otro que el resultado antes de intereses e impuestos. Así pues, los activos productivos generan los ingresos y gastos de explotación y los activos financieros los ingresos financieros. Todo ello ser el resultado antes de intereses e impuestos. Comparando la rentabilidad con los fondos utilizados, que componen el activo total, tenemos a rentabilidad de la estructura economía de la empresa. La interpretación de esta ratio es directa, pues supone comparar la rentabilidad de la empresa antes de descontar la retribución de los recursos utilizados (intereses para los acreedores, dividendos para las accionistas) y el impuesto sobre el beneficio, con las inversiones reales utilizadas en su obtención. Por tanto, es una medida de la rentabilidad de las inversiones totales al margen de la forma de financiación elegida (Garrido & Iñiguez, 2013, p. 384 - 385).

Análisis de Rentabilidad Económica (RE)

Dentro de la rentabilidad económica se toma en cuenta el ROA, que es aquel que muestra la capacidad que tiene la administración de activos totales en promedio de la entidad, ya que esta

diferencia el índice de la utilidad de la organización con los activos de la misma, siendo esta la fórmula del ROA (Andrade, 2018):

$$\text{ROA} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{Activo total}}$$

Donde el resultado obtenido nos permite darnos cuenta que por cada sol que invierte en activos de la organización esta va a contar con un tanto por ciento de rentabilidad. (p.53 -54).

La rentabilidad económica o de los fondos totales, también conocida como ROA (Return On Assets) o ROI (Return On Investments) viene dado por el cociente del beneficio antes de intereses e impuestos y el activo total. En el cálculo de la rentabilidad económica no debe influir la fuente de financiación de la empresa, por tanto, no se diferencia entre los recursos propios o ajenos. Por esto razón, la carga financiera del capital ajeno se excluye del análisis y también el impuesto sobre el beneficio. Como la rentabilidad económica es una pieza importante para conocer si existe una adecuada gestión en la empresa, resulta interesante identificar dos elementos fundamentales que la forman: el margen y la rotación (Castelao, 2014).

$$\text{RE} = \frac{\text{BAIT}}{\text{AT}} = \frac{\text{BAIT}}{\text{VENTAS}} \times \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVO}}$$

De esta forma, la rentabilidad económica es el resultado de multiplicar el margen (primer factor) por la rotación (segundo factor). El margen, identifica el resultado de explotación sobre las ventas, lo que indica el porcentaje que representa el beneficio sobre la cifra de negocio de la empresa. En los incrementos o disminuciones de dicho elemento afectan las variaciones en los precios de venta (incremento de precios), costes de factores (mano de obra, mercaderías, administración, etc.) y también las variaciones en la productividad.

El otro elemento que forma la rentabilidad económica es la rotación. A diferencia del margen, la rotación se mide en veces y no en porcentaje e indica el número de veces que las

ventas cubren la inversión total. Para que se produzca un incremento de la rotación, las ventas tienen que tener una variación superior a los activos fijos, con lo que se concluye que la empresa estará aprovechando mejor su capacidad productiva (Castelao, 2014, p. 56).

Componentes de la rentabilidad de la empresa

Las variables que pueden afectar a la rentabilidad de la empresa. Comenzando por la rentabilidad económica, si multiplicamos y dividimos su expresión por las ventas netas del período se obtienen los dos componentes esenciales de la misma: el margen económico y la rotación del activo (Garrido & Iñiguez, 2013). De esta manera, se tendrá:

Margen Económico de las Ventas

$$RV = \frac{RAII}{VENTAS} \quad \text{Tanto Por Ciento}$$

El margen económico de las ventas; es decir, el beneficio por unidad de venta, entendido como el porcentaje de resultado antes de intereses e impuestos sobre la cifra de ventas, o, lo que es igual, el margen que queda una vez cubiertos todos los gastos derivados de los factores productivos utilizados en la obtención de los productos vendidos o servicios prestados. Las dos vías de incremento de este margen podrían ser el aumento de precio de venta de los productos de la empresa, o bien la reducción de costes. Sin embargo, en numerosos casos el logro de una reducción de costes parece más viable que la posibilidad de incrementar los precios de los productos, pues estos últimos pueden depender del comportamiento externo del mercado donde opera la empresa (Garrido & Iñiguez, 2013).

Rotación del activo

$$RA = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}} = \text{Veces}$$

La rotación del activo, expresa el número de veces que se ha vendido y repuesto el activo; o, dicho de otro modo, el nivel de veces para una determina inversión. También refleja la capacidad de los activos para generar ventas y la eficiencia relativa con que la empresa los gestiona. Un aumento de la rotación indica un incremento de las ventas por encima del aumento del activo, o. también una disminución de los activos por encima de la disminución de las ventas, lo que implica un aumento de la rentabilidad y de la eficiencia, manteniendo todo lo demás constante (Garrido & Iñiguez, 2013, p. 387).

Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera (ROE, return on equity) hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica. En términos de cálculo es la relación que existe entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la empresa. Hay tres maneras de mejorar la rentabilidad financiera: aumentando el margen, aumentando las ventas o disminuyendo el activo, o aumentar la deuda para que así la división entre el activo y los fondos propios sea mayor (Lawrence y Joehnk, 2009).

La rentabilidad financiera, ROE, se calcula:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Fondos Propios}}$$

“Es una medida referida a un determinado periodo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado” (Ccaccya, 2015).

Este ratio mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios, representado para ellos, en última instancia, el costo de oportunidad de los fondos que mantienen invertidos en la empresa y posibilita la comparación, al menos en principio, con los rendimientos de otras inversiones alternativas. Si la rentabilidad económica tenía como objetivo conocer la capacidad de remunerar a la totalidad de los activos invertidos en la actividad empresarial, la rentabilidad financiera pretende medir la capacidad de remunerar a los propietarios o accionistas de la empresa (Eslava, 2010).

Formula de la rentabilidad financiera:

$$RF = \frac{\text{Utilidad después de impuesto}}{\text{pasivo} + \text{patrimonio neto}}$$

Políticas de generación de la rentabilidad financiera

La maximización de la rentabilidad financiera depende de:

- ✓ Un aumento del beneficio neto.
- ✓ Una disminución del patrimonio neto.

A su vez la rentabilidad financiera dependerá:

- ✓ Del aumento de la rentabilidad económica.

Que la rentabilidad financiera depende de la rentabilidad económica, de tal modo que cuanto mayor sea la rentabilidad económica, cabe afirmar que mayor será la rentabilidad financiera (Eslava, 2010).

Rentabilidad social

La rentabilidad social es un término que hace referencia a cuando una actividad genera mayor cantidad de beneficios que pérdidas para un grupo de personas que componen la sociedad, este tipo de rentabilidad puede ser calculada o cuantificada en términos de índices o indicadores mientras que la rentabilidad económica requiere de una fórmula matemática que estime numéricamente el retorno económico y permita compararlo con los gastos (Norén , 2021).

Rentabilidad social alude a cualquier actividad empresarial que resulte en beneficio o utilidad para la sociedad o determinados colectivos sociales: la búsqueda y ejecución de un potencial y efectivo beneficio a las comunidades. permite a las entidades (privadas o estatales), destinar recursos para mejorar aspectos que impacten en el bien de los ciudadanos y de las comunidades (efecto multiplicar), lo que genera desarrollo, estabilidad, equilibrio (no solo recaudación tributaria) y se puede así, reducir la brecha social y financiera que existe en un país emergente como el peruano. La diferencia entre la inversión pública y privada pierde fronteras cuando se incorpora el concepto de rentabilidad social pensado de manera activa en el día a día y permite una sostenibilidad de las organizaciones generando un bienestar mayor a toda la sociedad (Lizarzaburo, 2021).

La rentabilidad social define el valor que un proyecto aporta a la sociedad como beneficios una vez ejecutada y puesta en marcha, la cual puede ser positiva independiente de si su rentabilidad económica lo es o no. Esta relación costo/efectividad, compara la inversión a

precios sociales con el número de beneficiarios directos que impacta el proyecto, apuntando a asuntos netamente económicos y no al beneficiario final (sociedad) (Mardones, 2019).

Factores determinantes de la Rentabilidad

Los factores más relevantes para que se pueda obtener una mejor rentabilidad de un negocio o empresa es que la misma tenga una mayor participación en el mercado de acuerdo al rubro que se encuentre, tener un mayor índole de bienes y servicios, una reducción de costos, los cuales serán claves principales para que se pueda tener una mayor aceptación entre los consumidores, esto hará que las ventas poco a poco aumenten y se tenga un resultado positivo en el incremento de sus utilidades en beneficio del negocio o empresa (Ccaccya, 2015).

Marco conceptual

Desempeño

El desempeño es aquel acto y la consecuencia de desempeñar: ejecutar una obligación, desempeñar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción además puede vincularse o relacionarse a la representación de un papel. La idea de desempeño suele aplicarse respecto al rendimiento de un individuo en su ambiente laboral o académico. Se refiere al nivel que logro conseguir y obtener, por medio de la destreza, habilidad y a su esfuerzo (Pérez, 2019).

Capacidad de análisis

Es aquella habilidad que nos permite procesar la información de una forma que, posteriormente, nos ayudará a tomar mejores decisiones y a obtener mejores resultados (Pérez, 2019).

Actividad



Es el conjunto de tareas o acciones realizadas por un ser vivo, que las desarrolla impulsado por el instinto, la razón, la emoción, o la voluntad, hacia un objetivo (Fingermann, 2008).

Habilidad

La habilidad es la capacidad para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada, ya sea de índole física, mental o social. Por lo tanto, estaríamos hablando de una aptitud específica para una actividad concreta (RAE, 2014).

Satisfacción

La satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben (Wright y Davis, 2003).

Iniciativa

Es la actitud mediante la cual una persona decide hacer algo esperando obtener algún resultado específico a partir de ello (Bembibre, 2014).

Eficaz

Es un adjetivo utilizado para señalar la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación (Bembibre, 2009).

Capacitación

Son actividades organizadas con objetivos definidos, fechas y horarios, estas actividades ayudan a formar al personal, por lo general se desarrollan cursos donde los ponentes, los

instructores tramiten sus conocimientos. Esto ayuda a cumplir de manera más óptima de los objetivos (Alles, 2011).

Actitud

Es el ánimo que una refleja a través de su comportamiento. Se basa en la dirección de las capacidades, el cual se ve reflejado en las actitudes y el comportamiento (Alles, 2011).

Comportamiento

La conducta de una persona, que se determina mediante su comportamiento o mediante una acción física (Alles, 2011).

Evaluación

Son acciones que se realizan con la finalidad de conocer el desempeño y poder medirlo de acuerdo a su área de trabajo, se toma en cuenta los conocimientos y competencias en base a los resultados (Alles, 2011).

Rendimiento

Es el resultado que se espera del desempeño de una persona, además el rendimiento se puede medir (Alles, 2011).

Rentabilidad

Una dimensión monetaria de eficiencia que puede medir, en parte, el grado de satisfacción síquica de los individuos (Parada, 1998).

Ventas netas

Incluyen bonos, incentivos, impuestos y demás responsabilidades previas al cierre contable. Esto quiere decir, que los ingresos registrados totales, sin descuento de ningún tipo equivalen a las ventas brutas (Mejías, 2019).

Ventas brutas

Se calculan posterior a un cierre contable. Estas se determinan a partir de las ventas brutas restando todas las bonificaciones, descuentos, incentivos, e impuestos. Por ende, las ventas netas representan el ingreso real por ventas en un periodo contable luego de acreditar todos los pagos a que se hace responsable en la acción de venta (Mejías,2019).

Return On Assets (ROA)

Es rendimiento sobre los activos, muestra el nivel de eficiencia con el cual se manejan los activos promedio de la empresa (Andrade, 2018).

Return On Investment (ROI)

Es rendimiento sobre la inversión, permite comparar la rentabilidad de una unidad de negocio, de un programa o una actividad específica dentro de una organización (Andrade, 2018).

Return On Equity (ROE)

Es rendimiento sobre el patrimonio, muestra el nivel de eficiencia con el cual se han manejado los recursos propios que componen el patrimonio de la empresa (Andrade, 2018).

Margen económico de las Ventas (MV)

Es una medida de la rentabilidad neta sobre las ventas, donde se consideran los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la empresa. Indica cuántos céntimos gana la empresa por cada sol vendido de mercadería (Ccaccya, 2015).

Rotación de activo (RV)

Es un indicador que refleja la capacidad de la empresa para generar ingresos respecto de un volumen determinado de activos (Ccaccya, 2015).

III. Hipótesis y Variables

Formulación Hipótesis

Hipótesis general

Las limitaciones del desempeño laboral y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 son por las contrataciones del personal sin perfil para el puesto que ocupan.

Hipótesis Especifico

1. Las deficiencias que existe en la función de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 son por la falta de habilidades necesarias para cumplir con los objetivos de la empresa trazados dentro de un periodo de tiempo determinado.
2. Los incumplimientos en el comportamiento de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 se generan por la realización de actividades no relacionados a los objetivos de la empresa.
3. Las limitaciones en el compromiso de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 son ocasionados por la falta de identidad con los objetivos de la empresa en la que trabajan.

Operacionalización de las Variables

Variable	Definición	Definición operacional	
		Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Pernía y Carrera (2014) consideran que el desempeño laboral se refleja al momento de realizar funciones y actividades en el ámbito laboral, asimismo, cuenta con tres dimensiones: funciones, comportamiento y compromiso que está relacionado con el rendimiento según puesto.	Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de análisis ✓ Medir la actividad ✓ Entender claramente la actividad
		Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades ✓ Satisfacción ✓ Actitud
		Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iniciativa ✓ Eficaz
Rentabilidad Económica	Millones (2020), señala que la rentabilidad es la acción económica donde se mueven un número de medios, materiales, recursos humanos y financieros con el propósito de adquirir varios resultados, lo que quiere decir que la rentabilidad no es más que el beneficio generado por una secuencia de capitales en un tiempo estipulado.	ROA (Retorno sobre Activos)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Activos total netos ✓ Beneficio o utilidad ✓ Ventas netas
		MV (Margen económico de las Ventas)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresos netos ✓ Gastos operacionales
		RA (Rotación del Activo)	

Variable (X): Desempeño Laboral

Variable (Y): Rentabilidad Económica

Donde:

X = Desempeño Laboral

Y = Rentabilidad Económica

X ----- **Y**

Donde:

X 1= Funciones de los trabajadores

Y = Rentabilidad Económica

X1 ----- **Y**

Donde:

X 2= Comportamiento de los trabajadores

Y = Rentabilidad Económica

X2 ----- **Y**

Donde:

X3 = Compromiso de los trabajadores

Y = Rentabilidad Económica

X3 ----- **Y**

IV. Metodología

Enfoque y tipo de investigación

Enfoque de la Investigación

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo porque se utilizó herramientas estadísticas.

Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada – evaluativa porque se utilizó teorías que existen para dar posibles soluciones al problema identificado.

Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptiva, dado que muestra la descripción individual de cada variable, a describir hechos y eventos en la realidad tal como se presentan en una situación, espacio y tiempo dado.

Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental porque no se manipuló las variables, es de corte longitudinal porque se tomó la información de 5 años.

Población y Muestra

Población

La población está conformada por los documentos contables, los trabajadores y jefes de cada área de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima como los siguientes:

Documentos:

- ✓ Estado de situación financiera
- ✓ Estados por resultados

Trabajadores:

Está conformada por 327 trabajadores

Jefes de área

AREA	Nº
Gerencia	1
RR.HH	2
Facturación	2
Bienestar social	2
Seguridad	2
Recreación	1
Hotelería	1
Servicio	3
TOTAL	14

Muestra

- ✓ La muestra para los documentos se determinó bajo el modelo del muestreo no probabilístico por el interés del investigador ya que el objeto de estudio son los documentos mencionados en la población.
- ✓ La muestra para los jefes de área se determinó bajo el modelo del muestreo no probabilístico por el interés del investigador por el tamaño de la población.
- ✓ Para determinar el tamaño de la muestra de los trabajadores, se utilizó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2 p q}{e^2}$$

Teniendo los siguientes datos:

n = tamaño de muestra

$Z = 1.96$ = nivel de confianza 95%

$p = 50\%$ = probabilidad de aciertos

$q = 50\%$ = probabilidad de fracasos

$e = 5\%$ = error estándar

N = población

Se operará con el tamaño óptimo de la muestra determinada como sigue: tamaño inicial, o sin ajustar, será:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384$$

Tamaño definitivo de la muestra, o muestra ajustada, es representada por:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

$$n = \frac{384}{1 + \frac{384 - 1}{327}} = 177 \text{ informantes}$$

Se utilizará el muestreo aleatorio simple a partir del listado de los trabajadores, se seleccionarán los que conformarán la muestra.

Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos

Técnicas

Se empleó las técnicas de encuesta y análisis documental para recolectar datos del periodo 2018-2022 esenciales para la investigación.

Instrumentos

Los instrumentos para su recolección de información fueron los cuestionarios, cuadros comparativos, cuadros estadísticos, guía de revisión documental y gráficos.

Fuentes de recolección de datos

Se tuvo como informantes a los trabajadores, jefes de área y documentos de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima. (Estado de situación Financiera y Estado de Resultados).

Procedimiento de tratamiento de datos

Se utilizó el programa computarizado el Excel para crear tablas y figuras estadísticas a partir de los datos recogidos mediante las metodologías e instrumentos mencionados anteriormente.

Procesamiento de datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, acudiendo a las fuentes antes mencionadas fueron ingresados al programa computarizado Excel, para digitar y procesar datos de las empresas, además se utilizaron fórmulas para ratios económicos propias de las variables e indicadores de la rentabilidad económica y asimismo se realizaron análisis de los Estados Financieros anuales de la empresa de servicios APC corporación S.A, los cuales se plasmaron en cuadros consolidados de Excel.

Análisis e interpretación de las informaciones

Los cuadros de información estadística fueron analizados e interpretados mediante la apreciación de la estructura porcentual señalando cada uno de los porcentajes en un orden de prevalencia y luego se indicó el menos prevalente. La prueba de hipótesis no se efectuó por ser una investigación de nivel descriptiva.

V. Resultados

En este apartado son presentados los resultados en base a los datos recopilados de la empresa de servicios APC corporación sociedad anónima y se analizan en términos porcentuales.

Presentación de datos generales

A continuación, se presentan los resultados de las variables de estudio de manera independiente, teniendo en cuenta los objetivos seguidos por la investigación. Y se procedió a procesar la información por medio del software Excel para de esta manera se pueda contrastar tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas.

Variable x: Desempeño Laboral

Tabla 01: Cargo que desempeñan

Cargo que Desempeña	Frecuencia	Porcentaje %
Aux. RR.HH	3	2
Asistente RR.HH	3	2
Asistente de Facturación	3	2
Asistente de Recreación	3	2
Recepcionista	12	7
Conductor	12	7
Estibador	78	44
Cuartelero	63	36
Total	177	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores.

Descripción: en la tabla 01, se observa que en su mayoría como el 44% ocupan el cargo de Estibador, así el 36% son cuarteros, el 7% son conductores, el otro 7% ocupan el cargo de recepcionistas, mientras que en menor cantidad se observa que ocupan otros cargos distintos.

Tabla 02: *Tiempo de servicio*

Tiempo de Servicio	Frecuencia	Porcentaje %
Menos de 1 año	122	69
1 a 5 años	21	12
6 a 10 años	20	11
Más de 10 años	14	8
Total	177	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores.

Descripción: en la tabla 02 se observa que el 69% de los encuestados vienen trabajando menos de un año, mientras que el 12% ya tienen de uno a 5 años trabajando, el 11 % trabaja de seis a diez años, y también se observa que el 8% una cantidad menor trabajan más de 10 años.

Tabla 03: *Nivel de instrucción*

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje %
Primaria	0	0
Secundaria	81	46
Tecnológico	35	20
Universidad	61	34
Total	177	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores.

Descripción: en la tabla 03 se observa que el 46% tienen el nivel de instrucción secundaria, mientras que el 20% de los trabajadores son técnicos y también se observa que el 34% tienen el grado de instrucción universitario es decir tienen una carrera profesional.

Tabla 04: *Condición Laboral*

Condicion Laboral	Frecuencia	Porcentaje %
Nombrado	55	31
Contratado	122	69
Total	177	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores.

Descripción: en la tabla 04 se observa de los encuestados que en su mayoría son contratados el 69%, mientras que el 31% son nombrados.

Variable Y: Rentabilidad Económica

Cuadro 01: Cuadro comparativo de Estado de Situación Financiera

APC CORPORACION S.A.											
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA											
al 31 de diciembre											
(en nuevos soles)											
CONCEPTO	2018	2019	2020	2021	2022	CONCEPTO	2018	2019	2020	2021	2022
ACTIVO						PASIVO Y PATRIMONIO					
ACTIVO CORRIENTE						PASIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalentes de efectivo	19,579,800.00	23,088,400.00	19,088,400.00	176,640.00	138,720.00	Tributos por pagar		1,119,400.00	1,026,280.00	868,040.00	468,040.00
Cuentas por cobrar comerciales	11,976,080.00	6,367,880.00	5,971,480.00	5,203,640.00	4,467,640.00	Remuneraciones por pagar		1,287,480.00	1,287,480.00	1,239,320.00	751,320.00
Otras cuentas por cobrar	18,315,800.00	1,615,640.00	1,615,640.00	816,600.00	856,600.00	Cuentas por pagar comerciales	28,853,800.00	4,508,920.00	4,113,720.00	3,789,720.00	2,573,720.00
Suministros diversos	3,384,040.00	28,189,720.00	24,985,320.00	25,731,480.00	31,681,720.00	Otras cuentas por pagar	29,460,440.00	2,974,480.00	2,899,200.00	3,067,880.00	2,465,720.00
Cargas diferidas		6,394,000.00	10,390,520.00	10,940,600.00	10,820,600.00	Beneficios sociales de los trabajadores		1,661,480.00	1,241,480.00	1,167,560.00	1,073,800.00
Crédito fiscal		294,680.00	333,880.00								
Gastos pagados por anticipado		994,720.00	1,098,320.00	1,044,400.00	1,064,400.00						
						TOTAL PASIVO CORRIENTE	58,314,240.00	11,551,760.00	10,568,160.00	10,132,520.00	7,332,600.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	53,255,720.00	66,945,040.00	63,483,560.00	43,913,360.00	49,029,680.00	PASIVO NO CORRIENTE					
						Deudas a largo plazo	18,046,840.00	45,706,000.00	33,847,636.80	42,267,080.00	35,716,305.60
Activo No Corriente						TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	18,046,840.00	45,706,000.00	33,847,636.80	42,267,080.00	35,716,305.60
Inmuebles, maquinaria y equipo	78,684,480.00	133,431,880.00	127,081,761.00	141,653,080.00	126,486,280.00						
Depreciación	3,900,280.00	-69,651,200.00	-66,059,600.00	-64,741,880.00	-60,732,840.00	TOTAL PASIVO	76,361,080.00	57,257,760.00	44,415,796.80	52,399,600.00	43,048,905.60
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	82,584,760.00	63,780,680.00	61,022,161.00	76,911,200.00	65,753,440.00	PATRIMONIO NETO					
						Capital	40,000,000.00	40,000,000.00	40,000,000.00	40,000,000.00	40,000,000.00
						Reserva legal	2,343,200.00	26,221,166.30	599,300.21		
						Resultados acumulados	17,136,200.00	7,246,793.70	33,622,160.00	24,850,694.60	29,941,032.80
						Resultados del ejercicio			5,868,463.99	3,574,265.40	1,793,181.60
						TOTAL PATRIMONIO NETO	59,479,400.00	73,467,960.00	80,089,924.20	68,424,960.00	71,734,214.40
TOTAL ACTIVO	135,840,480.00	130,725,720.00	124,505,721.00	120,824,560.00	114,783,120.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	135,840,480.00	130,725,720.00	124,505,721.00	120,824,560.00	114,783,120.00

Fuente: Estado de situación financiera

Descripción: en el cuadro 01 se observa que su situación económica y patrimonial va disminuyendo periódicamente año tras año, en el primer año es 135'840,480.00, en el segundo año es 130'725,720.00, en el tercer año es 124'505,721.00, en el cuarto año es 122'234,560.00 y en el último año es 116'193,120.00, como se muestra en la tendencia que muestra la figura 05 estado de situación financiera.

Cuadro 02: Cuadro comparativo de Estado de Resultados

APC CORPORACION S.A.						
ESTADO DE RESULTADOS						
al 31 de diciembre del 2018						
(en nuevos soles)						
		2018	2019	2020	2021	2022
Ventas netas	S/	103,966,800.80	95,059,560.80	87,459,523.20	86,572,680.00	81,684,320.00
Costo de ventas	S/	-77,218,461.20	-68,418,061.20	-63,097,261.20	-59,593,920.00	-57,159,920.00
UTILIDAD BRUTA	S/	26,748,339.60	26,641,499.60	24,362,262.00	26,978,760.00	24,524,400.00
GASTOS OPERATIVOS						
Gastos de administración	S/	-18,287,030.80	-18,708,630.80	-18,388,630.80	-19,933,000.00	-19,557,000.00
Gastos de venta	S/	-1,100,708.00	-997,508.00	-1,037,508.00	-3,201,800.00	-2,253,800.00
UTILIDAD ANTES DE INTERÉS E IMPUESTOS	S/	7,360,600.80	6,935,360.80	4,936,123.20	3,843,960.00	2,713,600.00
Otros ingresos/ egresos						
Ingresos financieros	S/	428,800.00	1,240,000.00	1,200,000.00	2,333,080.00	1,533,080.00
Gastos financieros	S/	-372,220.80	-416,220.80	-412,060.80	-4,206,120.00	-4,602,120.00
Ingresos diversos	S/	1,918,000.00	2,520,000.00	2,600,000.00	3,650,280	3,370,280.00
Gastos diversos	S/				-551,320	-471,320.00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/	9,335,180.00	10,279,140.00	8,324,062.40	5,069,880.00	2,543,520.00
Impuesto a la renta	S/	-2,753,878.10	-3,032,346.30	-2,455,598.41	-1,495,614.60	-750,338.40
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	S/	6,581,301.90	7,246,793.70	5,868,463.99	3,574,265.40	1,793,181.60

Fuente: Estado de Resultados

Descripción: se observa en el cuadro 02 la rentabilidad de la empresa, el primer año es de 6,581,301.90, el segundo año es 7,246,793.70, tercer año es de 5,868,463.99 y el cuarto año es 4,984,265.40, mientras que del último año es 3,203,181.60, lo que se observa que va bajando periódicamente su rentabilidad como refleja la tendencia de estado de resultados.

Presentación y análisis de datos relacionado con cada objetivo de investigación**Variable x: Desempeño Laboral (dimensiones)****Tabla 05: Funciones del trabajador**

Items	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
El personal cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	Siempre	4	29
	A veces	3	21
	Nunca	7	50
	TOTAL	14	100
El personal cuenta con autonomía para tomar decisiones en el ejercicio de su función.	Siempre	4	27
	A veces	3	20
	Nunca	8	53

	TOTAL	14	100
El personal cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.	Siempre	6	43
	A veces	3	21
	Nunca	5	36
	TOTAL	14	100
Conocen cada una de las funciones que desarrolla en el puesto de trabajo.	Siempre	7	50
	A veces	3	21
	Nunca	4	29
	TOTAL	14	100

Fuente: Encuesta aplicado a los jefes.

Descripción: se observa que de los 14 jefes encuestados en su mayoría respondieron que no cuentan los trabajadores con capacidad de análisis frente a una problemática existente, muy pocas veces cuentan con autonomía para tomar decisiones en el ejercicio de su función, pero si se observa que en su mayoría conocen cada una de las funciones que desarrolla en el puesto de trabajo.

Dimensión: Comportamiento del trabajador

Tabla 06

Items	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
El personal logra adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en el ambiente laboral.	Siempre	5	36
	A veces	2	14
	Nunca	7	50
	TOTAL	14	100
El personal cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	Siempre	6	43
	A veces	3	21
	Nunca	5	29
	TOTAL	14	100
Brindan reconocimientos al personal por el buen trabajo.	Siempre	7	50
	A veces	3	21
	Nunca	4	29
	TOTAL	14	100
El personal tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	Siempre	5	36
	A veces	3	21
	Nunca	6	43
	TOTAL	14	100
El personal trabaja en equipo para lograr los objetivos de la empresa.	Siempre	6	43
	A veces	2	14

Nunca	6	43
TOTAL	14	100

Fuente: Encuesta aplicado a los jefes.

Descripción: se observa que de los 14 jefes encuestados en su mayoría respondieron que no logran adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en el ambiente laboral, pero la mayor parte si cuentan con las habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima, no tienen actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo y por último se observa que en su mayoría no trabaja en equipo para lograr los objetivos de la empresa.

Dimensión: Compromiso del trabajador

Tabla 07

Items	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
los trabajadores tienen la actitud para innovar con nuevas ideas de trabajo.	Siempre	6	43
	A veces	3	21
	Nunca	5	36
	TOTAL	14	100
los trabajadores tienen el compromiso con su trabajo.	Siempre	4	29
	A veces	3	21
	Nunca	7	50
	TOTAL	14	100
los trabajadores son proactivos para el cumplimiento de metas de la empresa en el tiempo programado.	Siempre	4	29
	A veces	4	29
	Nunca	6	43
	TOTAL	14	100

Fuente: Encuesta aplicado a los jefes.

Descripción: se observa de los 14 jefes encuestados respondieron que su mayoría respondieron que los trabajadores no tienen el compromiso con su trabajo ni son proactivos para el cumplimiento de metas de la empresa.

Dimensión: Funciones del trabajador

Tabla 08



Items	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Cuando existe controversias en el ejercicio de su función, lo resuelve sin recurrir a los demás.	Siempre	110	62
	A veces	36	20
	Nunca	31	18
	TOTAL	177	100
Cuenta con autonomía para tomar decisiones en el ejercicio de su función.	Siempre	102	58
	A veces	32	18
	Nunca	43	24
	TOTAL	177	100
Las funciones establecidas dentro de la empresa está acorde a su capacidad profesional.	Siempre	88	50
	A veces	42	24
	Nunca	47	27
	TOTAL	177	100
cumple con los objetivos de la empresa con las actividades que realiza.	Siempre	112	63
	A veces	37	21
	Nunca	28	16
	TOTAL	177	100
Conoce cada una de sus funciones que desarrolla en su puesto de trabajo.	Siempre	120	68
	A veces	37	21
	Nunca	20	11
	TOTAL	177	100
Cuenta con acceso a la información necesaria, para cumplir con sus funciones oportunamente.	Siempre	70	40
	A veces	50	28
	Nunca	57	32
	TOTAL	177	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores.

Descripción: en la tabla 4 se observa que los trabajadores respondieron que el 60%, si tienen las habilidades necesarias para resolver problemas existentes durante el cumplimiento de sus funciones, el 58% tienen la autonomía de tomar decisiones, el 63% consideran que cumplen con los objetivos de la empresa, en 68% conocen sus funciones que desarrollan en su puesto de trabajo y el 40% cuenta con información necesaria para cumplir sus funciones oportunamente.

Dimensión: Comportamiento del trabajador

Tabla 09

Items	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en su ambiente laboral.	Siempre	110	62
	A veces	30	17
	Nunca	37	21
	TOTAL	177	100
Supera las dificultades para realizar su actividad con los conocimientos que posee.	Siempre	116	66
	A veces	36	20
	Nunca	25	14
	TOTAL	177	100
La remuneración establecida dentro de la empresa está acorde al trabajo que realiza.	Siempre	76	43
	A veces	30	17
	Nunca	71	40
	TOTAL	177	100
Las funciones que le corresponden, requieren el apoyo de sus compañeros.	Siempre	28	16
	A veces	46	26
	Nunca	103	58
	TOTAL	177	100
Se encuentra a gusto con las actividades asignadas en su puesto de trabajo.	Siempre	80	45
	A veces	30	17
	Nunca	67	38
	TOTAL	177	100
Establece relaciones de trabajo cordiales con sus compañeros de trabajo.	Siempre	96	54
	A veces	31	18
	Nunca	50	28
	TOTAL	177	100
Maneja los valores al escuchar a sus compañeros de trabajo sin hacer diferencias.	Siempre	115	65
	A veces	25	14
	Nunca	37	21
	TOTAL	177	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores.

Descripción: en la tabla 5 se observa que los trabajadores respondieron que en 62% logran adaptarse con rapidez a los cambios que se generan, el 66% Superan las dificultades para realizar su actividad con los conocimientos que poseen, el 54% establecen relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo, el 65% escucha a sus compañeros sin hacer diferencias, pero el 43% está conforme con la remuneración que está establecida mientras que es su mayoría no lo está, el 16% respondieron que las funciones que le corresponden, requieren el apoyo de sus compañeros

mientras que la mayoría respondió que no lo requieren y por último se observa que el 45 % Se encuentran a gusto con las actividades asignadas en su puesto de trabajo.

Dimensión: Compromiso del trabajador

Tabla 10

Ítems	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Se siente identificado con la empresa en la que trabaja.	Siempre	80	45
	A veces	79	45
	Nunca	18	10
	TOTAL	177	100
Propone nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las actividades de su puesto de trabajo.	Siempre	96	54
	A veces	58	33
	Nunca	23	13
	TOTAL	177	100
Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas de la empresa en el tiempo programado.	Siempre	81	46
	A veces	58	33
	Nunca	38	21
	TOTAL	177	100
Brinda información necesaria oportunamente cuando lo requiera su inmediato superior.	Siempre	92	54
	A veces	58	34
	Nunca	20	12
	TOTAL	170	100

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores.

Descripción: en la tabla 6 se observa que los trabajadores respondieron que solo el 45% se sienten identificado con la empresa en la que trabajan, el 54% Proponen nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las actividades de su puesto, el 46% respondieron que se muestran proactivo para el cumplimiento de metas de la empresa en el tiempo programado y finalmente respondieron el 54% brindan información necesaria oportunamente cuando lo requiera su inmediato superior.

Variable Y: Rentabilidad Económica

Para poder hallar la rentabilidad económica se utilizaron los valores del reporte consolidados del año 2018,2019,2020,2021 y 2022:

Cuadro 03

CUADRO 03 : REPORTE CONSOLIDADO							
CONCEPTO	REPORTE 2018	REPORTE 2019	REPORTE 2020	REPORTE 2021	REPORTE 2022	TOTAL	PROMEDIO
ACTIVO TOTAL	135,840,480.00	130,725,720.00	124,505,721.00	120,824,560.00	114,783,120.00	626,679,601.00	125,335,920.20
UAIT	7,360,600.80	6,935,360.80	4,936,123.20	3,843,960.00	2,713,600.00	25,789,644.80	5,157,928.96
VENTAS	103,966,800.80	95,059,560.80	87,459,523.20	86,572,680.00	81,684,320.00	454,742,884.80	90,948,576.96

Fuente: Estado de situación financiera y estado de Resultados

Usando los valores del reporte, de los Estados de situación Financiera y de estado de resultados de la empresa APC corporación S.A., se aplicó la siguiente formula:

Componentes de la Rentabilidad de la Empresa

Margen Económico de las Ventas

$$MV = \frac{\text{UAIT}}{\text{VENTAS}} \text{ Tanto Por Ciento}$$

$$MV (2018) = \frac{7,360,600.80}{103,966,800.80} = 7.08 \%$$

$$MV (2019) = \frac{6,935,360.80}{95,059,560.80} = 7.30 \%$$

$$MV (2020) = \frac{4,936,123.20}{87,459,523.20} = 5.64 \%$$

$$MV (2021) = \frac{3,843,960.00}{86,572,680.00} = 4.44 \%$$

$$MV (2022) = \frac{2,713,600.00}{81,684,320.00} = 3.32 \%$$

Rotación del Activo

$$RA = \frac{\text{VENTAS}}{\text{Activo Total}} \text{ Veces}$$

$$RA (2018) = \frac{103,966,800.80}{135,840,480.00} = 0.77 \text{ Veces}$$

$$RA (2019) = \frac{95,059,560.80}{130,725,720.00} = 0.73 \text{ Veces}$$

$$RA (2020) = \frac{87,459,523.20}{124,505,721.00} = 0.70 \text{ Veces}$$

$$RA (2021) = \frac{86,572,680.00}{120,824,560.00} = 0.70 \text{ Veces}$$

$$RA (2022) = \frac{81,684,320.00}{114,783,120.00} = 0.70 \text{ Veces}$$

Cuadro 04

CUADRO 04: RESUMEN					
	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
Margen Económico de las Ventas	7.08%	7.30%	5.64%	4.44%	3.32%
Rotación del Activo	0.77 Veces	0.73 Veces	0.70 Veces	0.70 Veces	0.70 Veces

Descripción: se observa en el cuadro 04 que las ventas del año 2018 son de 7.08%, en el año 2019 es 7.30%, en el año 2020 es 5.64%, en el año 2021 es 4.44% y en el año 2022 es 3.32% lo que se observa que disminuyen periódicamente, generando así menores beneficios económicos; también se observa los activos no han sido usados efectivamente para producir una utilidad en tendencia creciente.

Rentabilidad Económica

$$ROA = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuesto}}{\text{Activo total}}$$

$$ROA (2018) = \frac{7,360,600.80}{135,840,480.00} = 5.42 \%$$

$$ROA (2019) = \frac{6,935,360.80}{130,725,720.00} = 5.31 \%$$

$$ROA (2020) = \frac{4,936,123.20}{126,400,000.00} = 3.96 \%$$

124,505,721.00

$$\text{ROA (2021)} = \frac{3,843,960.00}{120,824,560.00} = 3.18 \%$$

$$\text{ROA (2022)} = \frac{2,713,600.00}{114,783,120.00} = 2.36 \%$$

Cuadro 05

CUADRO 05: RESUMEN					
	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
ROA (RETORNO SOBRE ACTIVOS)	5.42%	5.31%	3.96%	3.18%	2.36%

Descripción: En el cuadro 05 se observa que la ROA (Retorno Sobre Activos) en el año 2018 es 5.42%, en el año 2019 es 5.31%, en el año 2020 es 3.96%, en el año 2021 es 3.18% y en el año 2022 es de 2.36% esto muestra que disminuye periódicamente, esto debido a que la utilidad antes de intereses e impuestos también ha decrecido como muestra en el estado de resultados Lo que significa que por cada sol invertido entre 2018 y 2022 por la empresa se produjo un rendimiento neto de 5.42% a 2.36% , Cuanto menor sea el ratio de rentabilidad económica, es cuando no se está aprovechando la inversión de la empresa.

Cuadro 06

CUADRO 06	
PROMEDIO	
ROA (RETORNO SOBRE ACTIVOS)	4.05%

Descripción: En el cuadro 06 se observa el promedio de la rentabilidad económica de la empresa de servicios APC Corporación S.A. es de 4.05% del total de los 5 años.

VI. Discusión

El primer objetivo específico de la investigación es Caracterizar la función de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022. fundamentado en la teoría de la administración menciona distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada (Taylor, 1911). Los resultados encontrados en la investigación se evidencia el 50% de los trabajadores que no cuentan con capacidad de análisis frente a una problemática existente dentro de la empresa, El 53% de los trabajadores no cuenta con autonomía para tomar decisiones en el ejercicio de su función. Lo que se interpreta que es por falta de habilidad necesaria. En contraste con la investigación realizada por (Sum,2015) En su trabajo titulado Motivación y desempeño Laboral del Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango. Menciona que los factores internos son las necesidades, aptitudes , intereses, valores y habilidades de las personas, dice que estos motivos individualizan a cada persona y hacen que todas sean diferentes unas con otras. Los resultados de la investigación son similares, debido a que el rubro es el mismo que la presente investigación en estudio, además los resultados obtenidos fueron a través de la técnica de encuesta con la escala de likert.

El segundo objetivo específico de la investigación es Identificar los incumplimientos en el comportamiento de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022, fundamentado en la teoría de la administración menciona que se debe controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto (Taylor, 1911). En los resultados de la investigación se observa que el 50% del personal no logra adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en el ambiente laboral y el 43% del personal no tiene una actitud positiva hacia el

desarrollo de su trabajo. Lo que se interpreta que es por el incumplimiento de la realización de las actividades relacionados a los objetivos de la empresa. En contraste con la investigación realizada por (Cornelio, 2019) En su tesis Gestión de la Calidad de Servicio y Desempeño Laboral del Personal de la Pollería Norky´S, Lurín – 2019, se evidenció un estadístico R de Pearson con un valor significativo, con lo que concluye que existe relación significativa alta entre la gestión de la calidad de servicio y la rotación del personal. los resultados obtenidos en la investigación son diferentes, debido a que es una pequeña empresa, mientras que la presente investigación se desarrolla en una gran empresa.

El tercer objetivo específico de la investigación es Detallar las limitaciones en el compromiso de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022, fundamentado en la teoría de la administración menciona que el compromiso es un factor que hace que los empleados se involucren tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la empresa, un empleado comprometido es alguien que siente pasión con su trabajo, y esto lo demostrará realizando un esfuerzo mayor en sus actividades (Taylor, 1911). En los resultados de la investigación se evidencia que el 50% de los trabajadores no tienen el compromiso con su trabajo, el 37% no son proactivos para el cumplimiento de metas de la empresa en el tiempo programado. lo que se interpreta que las limitaciones son por la falta de identidad con los objetivos de la empresa. en contraste con la investigación realizada por (Cueva & Gonzales, 2017) En su trabajo de investigación titulado “Desempeño Laboral y Calidad de servicio en el Restaurant Sabor de mi Tierra de San Ignacio – 2017” menciona que el 37% de clientes manifestó no estar satisfecho con el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante Sabor de mi Tierra en San Ignacio. Los resultados de la investigación son iguales, debido a que la presente investigación tiene la misma metodología de nivel descriptiva.

El objetivo general de la investigación es Describir las limitaciones del desempeño laboral y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022, fundamentado En la teoría de la administración menciona seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado (Taylor, 1911). Teoría de las finanzas nos indica que la rentabilidad es la que se encarga de gestionar y analizar los recursos económicos de la empresa con el fin de maximizar su valor y garantizar su estabilidad económica a largo plazo (Westerfield & Ross, 2012). En los resultados de la investigación se evidencia según el análisis de los estados financieros, la rentabilidad de la empresa disminuyó de un 5.42% a un 2.36% con referencia del periodo 2018 al 2022. Estos indicadores muestran que la rentabilidad económica es baja. Esto a que la utilidad antes de intereses e impuestos también ha decrecido como muestra en el estado de resultados; sin embargo, no es el único factor determinante para medir la rentabilidad económica, pero son muy importantes debido a que los conocimientos, actitudes y habilidades de los trabajadores contribuyen en este caso a la rentabilidad económica. Lo que se interpreta que las limitaciones del desempeño laboral son por las contrataciones del personal sin perfil para el puesto que ocupan. en contraste con la investigación realizada por (Lindo & Menacho, 2018) En su tesis “La Gestión de Ventas en la Rentabilidad de la Empresa Distribuciones G & A SAC Huaraz Periodo 2016-2017” menciona que los resultados obtenidos en la investigación corroboran efectivamente que Sí la gestión de ventas es empleada adecuadamente, entonces mejora la rentabilidad de la empresa Distribuciones G & A S.A.C. Los resultados de la investigación son similares, debido a que la presente investigación se desarrolla con la técnica de análisis documental.

VII. Conclusiones

Primera: De acuerdo al objetivo general, se concluye que un deficiente desempeño laboral ha limitado la mejora de la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 debido a que son por las contrataciones del personal sin perfil para el puesto que ocupan.

Segunda: En relación al objetivo específico, se concluye que, por la falta de habilidades necesarias para cumplir con los objetivos de la empresa trazados de un periodo de tiempo determinado, limitan a la mejora de desempeño laboral de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022. debido a las deficiencias que existe en el cumplimiento de sus funciones de los trabajadores.

Tercera: Respecto al objetivo específico, se concluye que la realización de las actividades no relacionados a los objetivos de la empresa, limitan a la mejora de desempeño laboral de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022. debido a los incumplimientos en el comportamiento de los trabajadores.

Cuarto: En relación al último objetivo específico, se concluye que por la falta de identidad con los objetivos de la empresa en la que trabajan, limitan a la mejora de desempeño laboral de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022. Debido a las limitaciones en el compromiso de los trabajadores.

VIII. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al Gerente de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, capacitar a sus trabajadores sobre el uso eficiente de habilidades para relacionarse con el cliente y sus compañeros de trabajo, habilidades tecnológicas y habilidades para resolver problemas.

Segunda: Se recomienda al Gerente de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, realizar una evaluación periódica de los resultados de la capacitación, mejorando así sus competencias, y así poder obtener buenos resultados para la empresa.

Tercera: Se recomienda al Gerente de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, trabajar en talleres semestrales, que impliquen trabajar en temas de desarrollo personal y laboral para que el personal se sienta identificado con la empresa en la que trabaja.

Cuarta: Se recomienda al Gerente de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, realizar planes de formación consistentes en análisis de debilidades y necesidades para reforzar el trabajo en equipo, la empatía y sobre todo el compañerismo, para generar un clima laboral adecuado lo cual va repercutir en la mejora de rentabilidad de la empresa.

Quinta: Se recomienda al Gerente de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, Mantener motivado al personal con pequeños incentivos que reconozcan los logros del trabajador, con el fin de alcanzar un buen desempeño laboral.

IX. Referencias

- Acosta , M. (2020). Rentabilidad en la Empresa Trujillo Gool. 63.
- Alles, M. (2004). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. 1° edición, Buenos Aires, Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2011). *Diccionario de Términos Recursos Humanos*. México: GRANICA.
- Andrade, A. (2018). Análisis del ROA, ROE Y ROI. *Contadores & empresas*, 53-55.
- Apaza, F. (2018). Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de chumbivilca - cusco. *Tesis de Grado, Universidad Peruana Union*, 78.
- Arias , F. (2011). Para el Alto desempeño. *Administracion de Recursos Huamanos*.
- Bembibre, C. (Julio de 2009). *Definicion de eficaz*. Obtenido de <https://significado.com/eficaz/>
- Bembibre, C. (Enero de 2014). *Definición de Iniciativa*. Obtenido de <https://significado.com/iniciativa>
- Bittel, L. (2000). *Manual de entrenamiento y desarrollo del personal*. mexico Diana.11era Ed.
- Bohlander, G. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Madrid - España: International Thomson Editore.
- Castelao, J. (2014). Análisis económico-financiero de. *Trabajo de Fin de Grao presentado en la Facultade de Economía e Empresa de la Universidade da Coruña*, 70.
- Ccaccya, D. (2015). Analisis de Rentabilidad de una Empresa. *actualidad Empresarial*.
- Chavez , C. (2017). “El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017. *Tesis de Grado*, 50.
- Chiavenato, I. (2005). *Introduccion a la Teoria General de la Administracion*. Delegación Cuajimalpa, México, D. F: MCGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion de Talento Humano, El nuevo papel de los recursos Humanos en las Organizaciones*. madrid-españa: Quinta edición, editor Mc Graw-Hill Publishing Co.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestion del talento humano*. Mexico:Mc GRAWHILL/INTERAMERICAN EDITORIAL ,S.A DE CV.
- Cornelio, M. (2019). Gestión de la calidad de servicio y desempeñolaboral del personal de la polleria NORKY’S, Lurín - 2019. *Tesis de Grado, UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ*, 108.
- Cueva, B., & Gonzales, C. (2017). Desempeño Laboral y Calidad de servicio en el Restaurant Sabor de mi Tierra de San Ignacio - 2017. *Tesis de Grado*, 58.
- Darío, A. (2017). En su Artículo factores claves de la Rentabilidad Empresarial.
- Davis , J., & Neuwstrom, K. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Edición McGraw – Hill.
- Davis, J., & Neuwstrom, K. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc.Graw Hill.Mexicos.

- Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial. España: EUMED*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>
- Eslava, J. (2010). *Las claves de análisis económico-financiero de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Fingermann, H. (22 de noviembre de 2008). *Concepto de actividad. Deconceptos.com*. Obtenido de <https://deconceptos.com/general/actividad>
- Garrido, P., & Iñiguez, R. (2013). *Análisis de estados contables. (2 ed.). Madrid: Ediciones Pirámide*.
- Gómez, P. (24 de Abril de 2018). *Teorías de la administración y sus enfoques*. Obtenido de <https://gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>
- Lawrence, G., & Joehnk, M. (2009). *Fundamentos de inversiones*. Pearson Educación, México.
- Leyva, C. (2016). *Tecnología para la Evaluación del Desempeño Individual alineada al Desempeño Organizacional*. 4.
- Lindo, N., & Menacho, Y. (2018). *La Gestión de Ventas en la Rentabilidad de la Empresa Distribuciones G & A SAC Huaraz periodo 2016-2017. Tesis de Grado*, 136.
- Lizarzaburo, E. (23 de septiembre de 2021). *Rentabilidad Social: Aspectos clave del Bicentenario*. Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/rentabilidad-social-aspectos-clave-del-bicentenario-para-los-proximos-anos/>
- Mardones, G. (21 de febrero de 2019). *Rentabilidad Social*. Obtenido de <https://www.infraestructurapublica.cl/rentabilidad-social-gonzalo-mardones/>
- Martínez, O., & Vargas, T. (31 de mayo de 2019). *Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. Cooperativismo Y Desarrollo*. Obtenido de <https://codes.upr.edu.cu/index.php/codes/article/view/241>
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la municipalidad provincial del santa - Chicmbote. Tesis de Grado de Maestría*.
- Mejías, A. (2019). *Definiciones de ventas netas y ventas brutas*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13099064/definiciones-de-ventas-netas-y-ventas-brutas>
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos: Un enfoque de estrategia*.
- Millones, M. (2020). *Rentabilidad*. 53.
- Monday, W., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Digital Publisher, Novena Edición.
- Muñoz, J. (17 de noviembre de 2021). *Rentabilidad: lo que debes saber para potenciar tu negocio*. Obtenido de <https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-empresarial/>
- Norén, A. (12 de octubre de 2021). *Programa - patrimonio para el desarrollo*. Obtenido de <https://www.programapd.pe/rentabilidad-social-y-economica/>

- Palaci, J. (2005). *Psicología de la Organización*. 1era edición. Madrid, person-prentice.
- Parada, J. (1998). *Rentabilidad Empresarial*.
- Peréz, A. (02 de febrero de 2019). *blog- Capacidad analítica*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/capacidad-analitica-sus-ventajas-en-el-desarrollo-de-proyectos>
- Pérez, J., & Merino, M. (07 de junio de 2019). *Desempeño - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>
- Pernia, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. México: 1era edición.
- Pineda, E. (2008). *Metodología de la investigación*. 2da edición. PALTEX.
- Queipo, B., & Useche, M. (2002). *Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria*. Ciencia Sociales.
- Real Academia Española (RAE). (Octubre de 2014). *Diccionario la 23ª Edición*.
- Sánchez, J. (20 de FEBRERO de 2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Obtenido de <https://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Stephen, R., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.
- Sum, M. (2015). "Motivacion y Desempeño Laboral". *Tesis de Grado, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR, GUATEMALA*, 107.
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Editorial Ateneo: Buenos Aires, 1973.
- Westerfield, R., & Ross, S. (2012). *Finanzas Corporativas*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V Novena Edición.
- Wright, B., & Davis, B. (2003). *Satisfacción Laboral - el Papel del entorno Laboral*. Nueva York.

X. Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Desempeño Laboral y la Rentabilidad Económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño de la Ejecución
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	<u>Variable (x):</u>	<u>Tipificación</u>
¿Cuáles son las limitaciones del desempeño laboral y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022?	Describir las limitaciones del desempeño laboral y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022	Las limitaciones del desempeño laboral y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 son por las contrataciones del personal sin perfil para el puesto que ocupan.	Desempeño laboral Dimensiones: 1. Funciones 2. Comportamiento 3. Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque cuantitativo ✓ Tipo aplicada ✓ Nivel descriptivo ✓ Diseño no experimental – corte longitudinal Población Esta conformada por: Documentos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estados financieros ✓ Estados por resultados Trabajadores: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 327 trabajadores Jefes de área: <ul style="list-style-type: none"> ✓ por 14 jefes
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicos</u>	<u>Variable (y):</u>	<u>Muestra</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué deficiencias existe en la función de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022? 2. ¿Cuáles son los incumplimientos en el comportamiento de los trabajadores y la rentabilidad económica de Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022? 3. ¿Cuáles son las limitaciones en el compromiso de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar la función de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 2. Identificar los incumplimientos en el comportamiento de los trabajadores y la rentabilidad económica de Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 3. Detallar las limitaciones en el compromiso de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las deficiencias que existe en la función de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 son por la falta de habilidades necesarias para cumplir con los objetivos de la empresa trazados dentro de un periodo de tiempo determinado. 2. Los incumplimientos en el comportamiento de los trabajadores y la rentabilidad económica de Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 se generan por la realización de actividades no relacionados a los objetivos de la empresa. 3. Las limitaciones en el compromiso de los trabajadores y la rentabilidad económica de la Empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima, 2018-2022 son ocasionados por la falta de identidad con los objetivos de la empresa en la que trabajan. 	Rentabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los mismos documentos de la población por muestreo no probabilístico por el interés del investigador ✓ Muestra de los trabajadores n = 177 Informantes, Se utilizará el muestreo aleatorio. ✓ Muestra de los jefes de área n = 14 Informantes, Se utilizará el muestreo aleatorio Técnica de Recolección de Datos <ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis documental ✓ Encuesta



Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario de encuesta para los trabajadores



Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo"

Facultad de Economía y Contabilidad

Escuela Académica Profesional de Contabilidad

Para evaluar el Desempeño Laboral de la Empresa de servicios Apc Corporación Sociedad

Anónima

Agradeceré a Ud. responder esta encuesta, su aporte es muy importante para proponer recomendaciones para mejorar el desempeño laboral de la empresa.

Los datos serán utilizados en forma anónima. Es importante que proporcione información veraz, sólo así, serán útiles.

1. Datos del Informante: Complete o marque con un aspa (X)

- a) Cargo que desempeña:
- b) Tiempo de servicios en la empresa
- c) El más alto nivel de instrucción alcanzado:
 Primaria Secundaria Tecnológico Universidad
- d) Condicion laboral: Nombrado contratado

2. Desempeño laboral

1	2	3
Siempre	A veces	Nunca

N°	CUESTIONARIO	ESCALA		
		1	2	3
	Dimensión: Funciones del trabajador			
1	Cuando existe controversias en el ejercicio de su función, lo resuelve sin recurrir a los demás.			
2	Cuenta con autonomía para tomar decisiones en el ejercicio de su función.			
3	Las funciones establecidas dentro de la empresa está acorde a su capacidad profesional.			
4	cumple con los objetivos de la empresa con las actividades que realiza.			
5	Conoce cada una de sus funciones que desarrolla en su puesto de trabajo.			
6	Cuenta con acceso a la información necesaria, para cumplir con sus funciones oportunamente.			
	Dimensión: Comportamiento del trabajador			
7	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en su ambiente laboral.			
8	Supera las dificultades para realizar su actividad con los conocimientos que posee.			
9	La remuneración establecida dentro de la empresa está acorde al trabajo que realiza.			
10	Las funciones que le corresponden, requieren el apoyo de sus compañeros.			
11	Se encuentra a gusto con las actividades asignadas en su puesto de trabajo.			
12	Establece relaciones de trabajo cordiales con sus compañeros de trabajo.			
13	Maneja los valores al escuchar a sus compañeros de trabajo sin hacer diferencias.			
	Dimensión: compromiso del trabajador			
14	Se siente identificado con la empresa en la que trabaja.			
15	Propone nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las actividades de su puesto de trabajo.			
16	Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas de la empresa en el tiempo programado.			
17	Brinda información necesaria oportunamente cuando lo requiera su inmediato superior.			

Anexo 3. Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario de encuesta para los jefes



Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo"

Facultad de Economía y Contabilidad

Escuela Académica Profesional de Contabilidad

Para evaluar el Desempeño Laboral de la Empresa de servicios Apc Corporación Sociedad

Anónima

Agradeceré a Ud. responder esta encuesta, su aporte es muy importante para proponer recomendaciones para mejorar el desempeño laboral de la empresa.

Los datos serán utilizados en forma anónima. Es importante que proporcione información veraz, sólo así, serán útiles.

1	2	3
Siempre	A veces	Nunca

N°	CUESTIONARIO	ESCALA		
		1	2	3
	Dimensión: Funciones del trabajador			
1	El personal cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.			
2	El personal cuenta con autonomía para tomar decisiones en el ejercicio de su función.			
3	El personal cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.			
4	Conocen cada una de las funciones que desarrolla en el puesto de trabajo.			
	Dimensión: Comportamiento del trabajador			
5	El personal logra adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en el ambiente laboral.			
6	El personal cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.			
7	Brindan reconocimientos al personal por el buen trabajo.			

8	El personal tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.			
9	El personal trabaja en equipo para lograr los objetivos de la empresa.			
	Dimensión: compromiso del trabajador			
10	los trabajadores tienen la actitud para innovar con nuevas ideas de trabajo.			
11	los trabajadores tienen el compromiso con su trabajo.			
12	los trabajadores son proactivos para el cumplimiento de metas de la empresa en el tiempo programado.			

Anexo 4. Figuras

Figura 01: Cargo que desempeñan

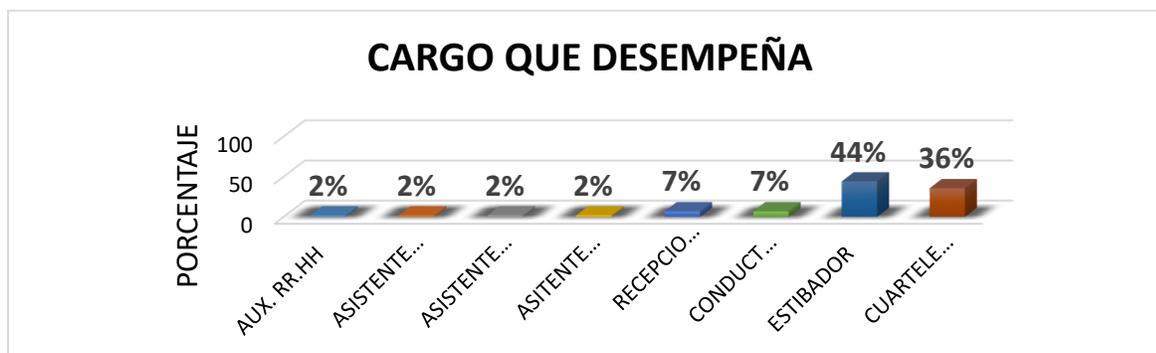


Figura 02: Tiempo de servicio

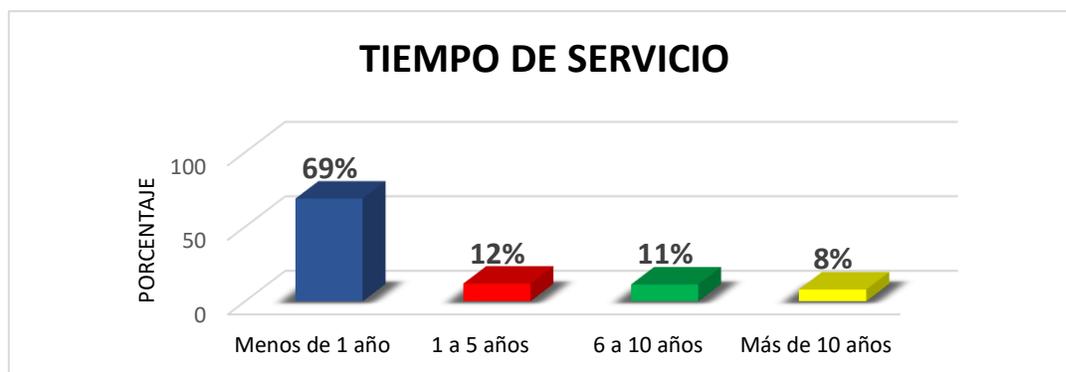


Figura 03: Nivel de instrucción

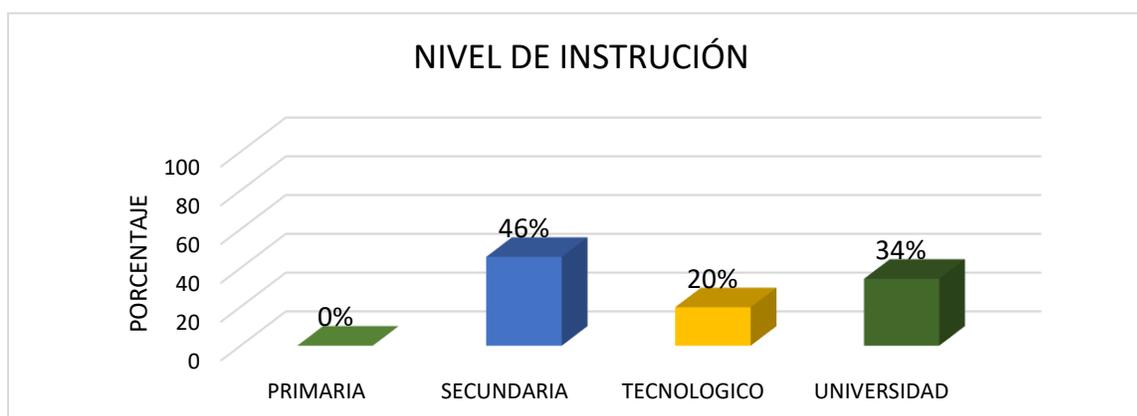


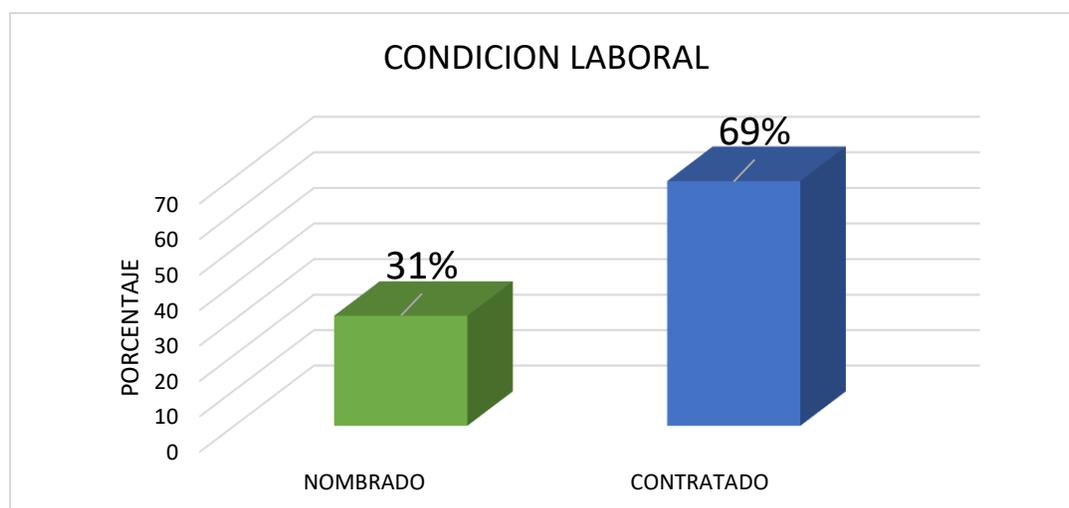
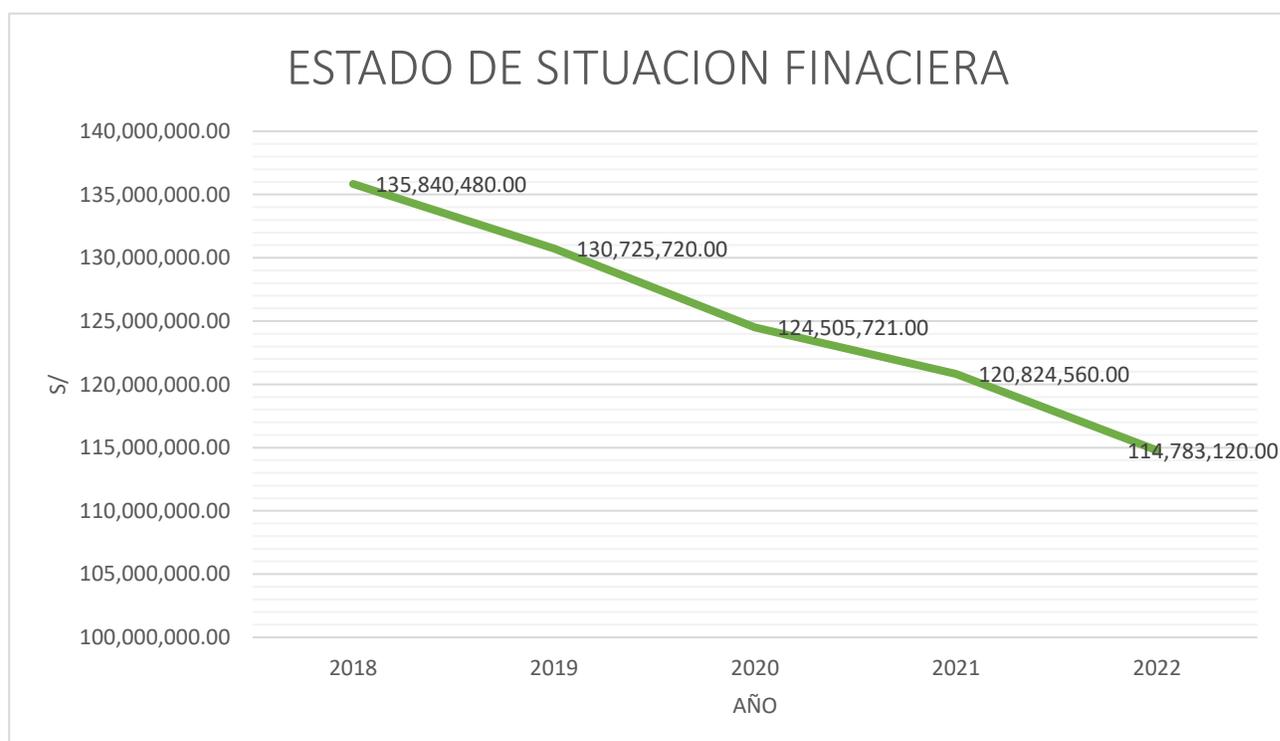
Figura 04: *Condición laboral***Figura 05:** *Estado de situación financiera*

Figura 06: Estado de resultados

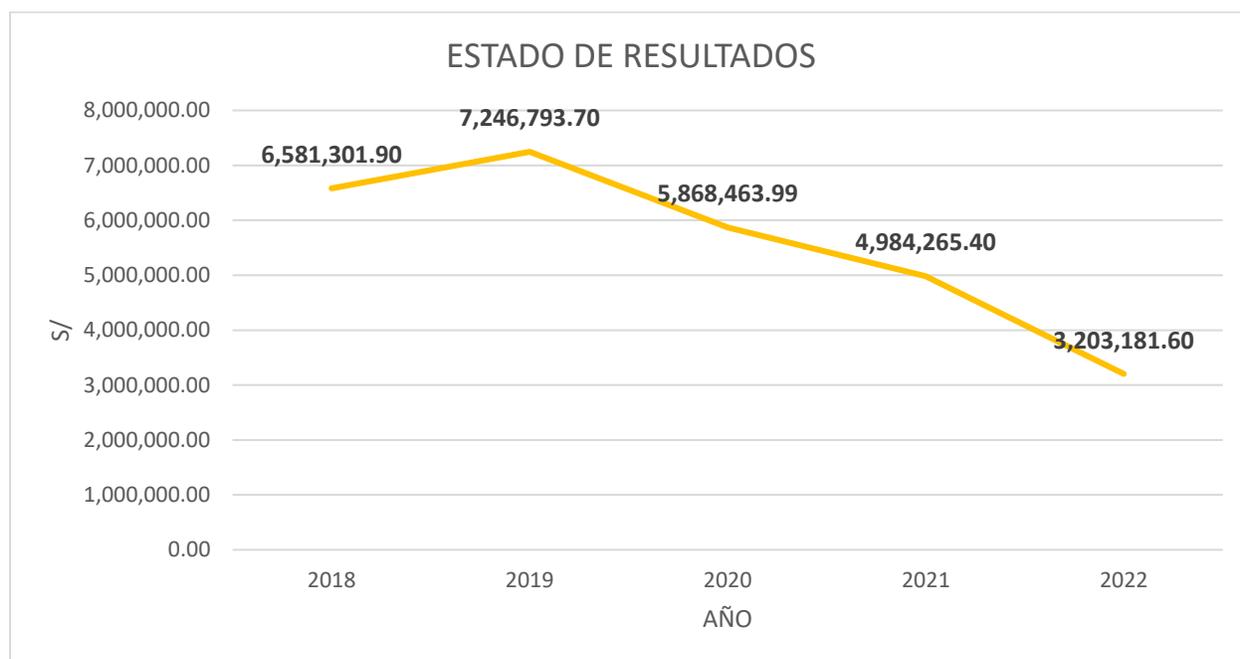


Figura 07: ROA (Retorno sobre Activos)

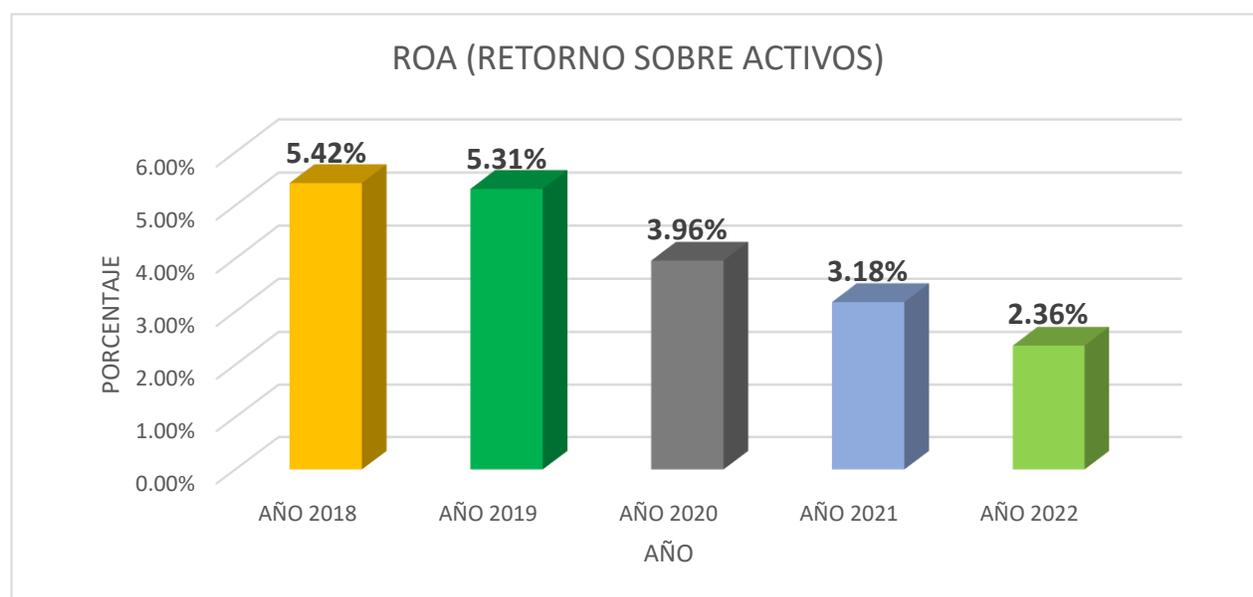


Figura 08:

Nota: En esta figura se observa cómo va bajando su rentabilidad año a año de la empresa de servicios APC Corporación

Anexo 5. Estados Financieros

APC CORPORACION S.A.					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
al 31 de diciembre del 2018					
(en nuevos soles)					
CONCEPTO		VALOR	CONCEPTO		VALOR
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes de efectivo	S/	19,579,800.00	Tributos por pagar	S/	
Cuentas por cobrar comerciales	S/	11,976,080.00	Remuneraciones por pagar	S/	
Otras cuentas por cobrar	S/	18,315,800.00	Cuentas por pagar comerciales	S/	28,853,800.00
Suministros diversos	S/	3,384,040.00	Otras cuentas por pagar	S/	29,460,440.00
Cargas diferidas	S/		Beneficios sociales de los trabajadores	S/	
Crédito fiscal	S/				
Gastos pagados por anticipado	S/				
			TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/	58,314,240.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/	53,255,720.00	PASIVO NO CORRIENTE		
Activo No Corriente			Deudas a largo plazo	S/	18,046,840.00
Inmuebles, maquinaria y equipo	S/	78,684,480.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/	18,046,840.00
Otros activos (neta)	S/	3,900,280.00			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/	82,584,760.00	TOTAL PASIVO	S/	76,361,080.00
			PATRIMONIO NETO		
			Capital	S/	40,000,000.00
			Reservas	S/	2,343,200.00
			Resultados acumulados	S/	17,136,200.00
			TOTAL PATRIMONIO NETO	S/	59,479,400.00
TOTAL ACTIVO	S/	135,840,480.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/	135,840,480.00

APC CORPORACION S.A.					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
al 31 de diciembre del 2019					
(en nuevos soles)					
CONCEPTO		VALOR	CONCEPTO		VALOR
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes de efectivo	S/	23,088,400.00	Tributos por pagar	S/	1,119,400.00
Cuentas por cobrar comerciales	S/	6,367,880.00	Remuneraciones por pagar	S/	1,287,480.00
Otras cuentas por cobrar	S/	1,615,640.00	Cuentas por pagar comerciales	S/	4,508,920.00
Suministros diversos	S/	28,189,720.00	Otras cuentas por pagar	S/	2,974,480.00
Cargas diferidas	S/	6,394,000.00	Beneficios sociales de los trabajadores	S/	1,661,480.00
Crédito fiscal	S/	294,680.00			
Gastos pagados por anticipado	S/	994,720.00			
			TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/	11,551,760.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/	66,945,040.00	PASIVO NO CORRIENTE		
Activo No Corriente			Deudas a largo plazo	S/	45,706,000.00
Inmuebles, maquinaria y equipo	S/	133,431,880.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/	45,706,000.00
Depreciación	S/	-69,651,200.00			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/	63,780,680.00	TOTAL PASIVO	S/	57,257,760.00
			PATRIMONIO NETO		
			Capital	S/	40,000,000.00
			Resultados acumulados	S/	26,221,166.30
			Resultados del ejercicio	S/	7,246,793.70
			TOTAL PATRIMONIO NETO	S/	73,467,960.00
TOTAL ACTIVO	S/	130,725,720.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/	130,725,720.00

APC CORPORACION S.A.				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
al 31 de diciembre del 2020				
(en nuevos soles)				
CONCEPTO		VALOR	CONCEPTO	VALOR
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalentes de efectivo	S/	19,088,400.00	Tributos por pagar	S/ 1,026,280.00
Cuentas por cobrar comerciales	S/	5,971,480.00	Remuneraciones por pagar	S/ 1,287,480.00
Otras cuentas por cobrar	S/	1,615,640.00	Cuentas por pagar comerciales	S/ 4,113,720.00
Suministros diversos	S/	24,985,320.00	Otras cuentas por pagar	S/ 2,899,200.00
Cargas diferidas	S/	10,390,520.00	Beneficios sociales de los trabajadores	S/ 1,241,480.00
Crédito fiscal	S/	333,880.00		
Gastos pagados por anticipado	S/	1,098,320.00		
			TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/ 10,568,160.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/	63,483,560.00	PASIVO NO CORRIENTE	
Activo No Corriente			Deudas a largo plazo	S/ 33,847,636.80
Inmuebles, maquinaria y equipo	S/	127,081,761.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/ 33,847,636.80
Depreciación	S/	-66,059,600.00	TOTAL PASIVO	S/ 44,415,796.80
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/	61,022,161.00	PATRIMONIO NETO	
			Capital	S/ 40,000,000.00
			Reserva legal	S/ 599,300.21
			Resultados acumulados	S/ 33,622,160.00
			Resultados del ejercicio	S/ 5,868,463.99
			TOTAL PATRIMONIO NETO	S/ 80,089,924.20
TOTAL ACTIVO	S/	124,505,721.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/ 124,505,721.00

APC CORPORACION S.A.				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
al 31 de diciembre del 2021				
(en nuevos soles)				
CONCEPTO		VALOR	CONCEPTO	VALOR
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalentes de efectivo	S/	176,640.00	Tributos por pagar	S/ 868,040.00
Cuentas por cobrar comerciales	S/	5,203,640.00	Remuneraciones por pagar	S/ 1,239,320.00
Otras cuentas por cobrar	S/	816,600.00	Cuentas por pagar comerciales	S/ 3,789,720.00
Suministros diversos	S/	25,731,480.00	Otras cuentas por pagar	S/ 3,067,880.00
Cargas diferidas	S/	10,940,600.00	Beneficios sociales de los trabajadores	S/ 1,167,560.00
Crédito fiscal	S/			
Gastos pagados por anticipado	S/	1,044,400.00		
			TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/ 10,132,520.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/	43,913,360.00	PASIVO NO CORRIENTE	
Activo No Corriente			Deudas a largo plazo	S/ 42,267,080.00
Inmuebles, maquinaria y equipo	S/	141,653,080.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/ 42,267,080.00
Depreciación	S/	-64,741,880.00	TOTAL PASIVO	S/ 52,399,600.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/	76,911,200.00	PATRIMONIO NETO	
			Capital	S/ 40,000,000.00
			Reserva legal	S/
			Resultados acumulados	S/ 24,850,694.60
			Resultados del ejercicio	S/ 3,574,265.40
			TOTAL PATRIMONIO NETO	S/ 69,424,960.00
TOTAL ACTIVO	S/	120,824,560.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/ 120,824,560.00

APC CORPORACION S.A.					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
al 31 de diciembre del 2022					
(en nuevos soles)					
CONCEPTO		VALOR	CONCEPTO		VALOR
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes de efectivo	S/	138,720.00	Tributos por pagar	S/	468,040.00
Cuentas por cobrar comerciales	S/	4,467,640.00	Remuneraciones por pagar	S/	751,320.00
Otras cuentas por cobrar	S/	856,600.00	Cuentas por pagar comerciales	S/	2,573,720.00
Suministros diversos	S/	31,681,720.00	Otras cuentas por pagar	S/	2,465,720.00
Cargas diferidas	S/	10,820,600.00	Beneficios sociales de los trabajadores	S/	1,073,800.00
Crédito fiscal	S/				
Gastos pagados por anticipado	S/	1,064,400.00			
			TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/	7,332,600.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/	49,029,680.00	PASIVO NO CORRIENTE		
			Deudas a largo plazo	S/	35,716,305.60
Activo No Corriente			TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/	35,716,305.60
Inmuebles, maquinaria y equipo	S/	126,486,280.00			
Depreciación	S/	-60,732,840.00	TOTAL PASIVO	S/	43,048,905.60
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/	65,753,440.00	PATRIMONIO NETO		
			Capital	S/	40,000,000.00
			Reserva legal	S/	
			Resultados acumulados	S/	29,941,032.80
			Resultados del ejercicio	S/	1,793,181.60
			TOTAL PATRIMONIO NETO	S/	71,734,214.40
TOTAL ACTIVO	S/	114,783,120.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/	114,783,120.00

Anexo 6. Estados de Resultados

APC CORPORACION S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS		
al 31 de diciembre del 2018		
(en nuevos soles)		
Ventas netas	S/	103,966,800.80
Costo de ventas	S/	-77,218,461.20
UTILIDAD BRUTA	S/	26,748,339.60
GASTOS OPERATIVOS		
Gastos de administración	S/	-18,287,030.80
Gastos de venta	S/	-1,100,708.00
UTILIDAD ANTES DE INTERÉS E IMPUESTOS	S/	7,360,600.80
Otros ingresos/ egresos		
Ingresos financieros	S/	428,800.00
Gastos financieros	S/	-372,220.80
Ingresos diversos	S/	1,918,000.00
Gastos diversos	S/	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/	9,335,180.00
Impuesto a la renta	S/	-2,753,878.10
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	S/	6,581,301.90

APC CORPORACION S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS		
al 31 de diciembre del 2019		
(en nuevos soles)		
Ventas netas	S/	95,059,560.80
Costo de ventas	S/	-68,418,061.20
UTILIDAD BRUTA	S/	26,641,499.60
GASTOS OPERATIVOS		
Gastos de administración	S/	-18,708,630.80
Gastos de venta	S/	-997,508.00
UTILIDAD ANTES DE INTERÉS E IMPUESTOS	S/	6,935,360.80
Otros ingresos/ egresos		
Ingresos financieros	S/	1,240,000.00
Gastos financieros	S/	-416,220.80
Ingresos diversos	S/	2,520,000.00
Gastos diversos	S/	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/	10,279,140.00
Impuesto a la renta	S/	-3,032,346.30
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	S/	7,246,793.70

APC CORPORACION S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS		
al 31 de diciembre del 2020		
(en nuevos soles)		
Ventas netas	S/	87,459,523.20
Costo de ventas	S/	-63,097,261.20
UTILIDAD BRUTA	S/	24,362,262.00
GASTOS OPERATIVOS		
Gastos de administración	S/	-18,388,630.80
Gastos de venta	S/	-1,037,508.00
UTILIDAD ANTES DE INTERÉS E IMPUESTOS	S/	4,936,123.20
Otros ingresos/ egresos		
Ingresos financieros	S/	1,200,000.00
Gastos financieros	S/	-412,060.80
Ingresos diversos	S/	2,600,000.00
Gastos diversos	S/	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/	8,324,062.40
Impuesto a la renta	S/	-2,455,598.41
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	S/	5,868,463.99

APC CORPORACION S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS		
al 31 de diciembre del 2021		
(en nuevos soles)		
Ventas netas	S/	86,572,680.00
Costo de ventas	S/	-59,593,920.00
UTILIDAD BRUTA	S/	26,978,760.00
GASTOS OPERATIVOS		
Gastos de administración	S/	-19,933,000.00
Gastos de venta	S/	-3,201,800.00
UTILIDAD ANTES DE INTERÉS E IMPUESTOS	S/	3,843,960.00
Otros ingresos/ egresos		
Ingresos financieros	S/	2,333,080.00
Gastos financieros	S/	-4,206,120.00
Ingresos diversos	S/	3,650,280
Gastos diversos	S/	-551,320
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/	5,069,880.00
Impuesto a la renta	S/	-1,495,614.60
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	S/	3,574,265.40

APC CORPORACION S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS		
al 31 de diciembre del 2022		
(en nuevos soles)		
Ventas netas	S/	81,684,320.00
Costo de ventas	S/	-57,159,920.00
UTILIDAD BRUTA	S/	24,524,400.00
GASTOS OPERATIVOS		
Gastos de administración	S/	-19,557,000.00
Gastos de venta	S/	-2,253,800.00
UTILIDAD ANTES DE INTERÉS E IMPUESTOS	S/	2,713,600.00
Otros ingresos/ egresos		
Ingresos financieros	S/	1,533,080.00
Gastos financieros	S/	-4,602,120.00
Ingresos diversos	S/	3,370,280.00
Gastos diversos	S/	-471,320.00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/	2,543,520.00
Impuesto a la renta	S/	-750,338.40
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	S/	1,793,181.60



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: “DESEMPEÑO LABORAL Y LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS APC CORPORACIÓN SOCIEDAD ANÓNIMA, 2018-2022”, presentado por la bachiller MAGUIÑA GRANADOS Dina Yezenia; 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 con el EMPASTADO correspondiente.

Huaraz, junio del 2024



DR. ABRAHAN, CASTILLO ROMERO
PRESIDENTE



DR. OSCAR ELLACURIAGA, SAN MARTÍN
SECRETARIO



MG. JUSTINA MARITZA, SÁENZ MELGAREJO
VOCAL