



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El desempeño Laboral y la Rentabilidad en la Empresa Bureau Veri-tas Inspectorate
Perú SAC – Callao 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Cachay Villacrez, Gisella Paola (ORCID: 0000-0003-1702-9814)

ASESORA:

Dra. De La Cruz Rojas, Lucila Amelia (ORCID: 0000-0003-3150-9793)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria.

A los hijos míos Grexia y Gael por haberme permitido llegar hasta este punto. A Nelly y Baltazar, mis amados padres por haberme apoyado en todo momento quienes alientan mi continua superación y a todos quienes me apoyaron en este largo camino.

Agradecimiento.

Primero a Dios y a mis progenitores Nelly y Baltazar por protegerme y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida. A mis hijos Grexia y Gael, por ser mi fuerza, motivación y alegría que permite mi constante superación. Gracias al apoyo directo e indirecto de las personas en la realización de la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pag
Carátula	i
Dedicatoria.	ii
Agradecimiento.	iii
Índice de contenidos	iv
Indicé de tablas	v
Indicé de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODOLÓGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Diseño de investigación	15
3.3 Población y muestra	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de Análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	44

Indicé de tablas

Tabla 1.	Muestra de Estudio	18
Tabla 2.	Escala Likert	19
Tabla 3.	Cuestionario	19
Tabla 4.	Coeficientes de Alfa de Cronbach	20
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad del Desempeño Laboral	20
Tabla 6.	Credibilidad sobre su desarrollo de labores	20
Tabla 7.	Nivel de confiabilidad de la Rentabilidad	21
Tabla 8.	Fiabilidad de rentabilidad	21
Tabla 9.	Variable desempeño laboral	23
Tabla 10.	Frecuencia y porcentaje Objetivos Laborales	24
Tabla 11.	Frecuencia y porcentaje de Metas Laborales	25
Tabla 12.	Frecuencia y porcentaje de Cumplimiento de Metas Individuales	26
Tabla 13.	Frecuencia y porcentaje de Rentabilidad	27
Tabla 14.	Frecuencia y porcentaje de Comunicación	28
Tabla 15.	Frecuencia y porcentaje Toma de Decisiones	29
Tabla 16.	Pruebas de normalidad	30
Tabla 17.	Grado de relación según coeficiente de correlación	31
Tabla 18.	Hipótesis General	32
Tabla 19.	Hipótesis Especifica N° 1	33
Tabla 20.	Hipótesis Especifica N° 2	34
Tabla 21.	Hipótesis Especifica N° 3	35
Tabla 22.	Hipótesis Especifica N° 4	36

Indicé de figuras

Figura 1. Desempeño Laboral	23
Figura 2. Objetivos Laborales	24
Figura 3. Metas Laborales	25
Figura 4. El cumplimiento de las Metas Individuales	26
Figura 5. Rentabilidad	27
Figura 6. Comunicación	28
Figura 7. Capital	29

Resumen

Se plantea como objetivo determinar cómo es que se relaciona, “El Desempeño laboral y la rentabilidad de la compañía Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC –Callao ,2017”, Del total de la población se toma una pequeña muestra conformada por 78 empleados; la información necesaria para el respectivo análisis del estudio se obtuvo por medio de un balotario conocido como Likert el mismo que estuvo compuesto por un total de 26 preguntas.

En el proceso de análisis, la información recabada fue sometida a programa estadístico conocido como software SPSS 24, dicho análisis estadístico fue realizado de manera descriptiva inferencial, logrando obtener una resultante alta de una $Rho = 0.758$, que muestra la relación positiva entre la variable Desempeño Laboral y la Rentabilidad a relación.

Palabras clave: Desempeño, desempeño laboral, rentabilidad

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between "Work performance and profitability in the company Bureau Veritas Inspectorate Peru SAC -Callao, 2017". The population was constituted by a sample of 78 employees; the data were obtained by means of the survey technique using a Likert study questionnaire with 26 questions.

The information obtained was processed using the descriptive inferential statistics, using the software SPSS 24, achieving as a result that there is a very high positive correlation $Rho = 0.758$ of the variable Labor Performance and Profitability in relation to

Keyword: Performance, work performance, profitability

I INTRODUCCIÓN

Desempeño Laboral y Rentabilidad son un gran desafío en los actuales escenarios siendo además ineludible en una organización. En el Perú y en el mundo desde su origen o creación, las organizaciones sean éstas, privadas o públicas evidencian ciertas limitaciones, observándose aquello en diversas empresas al no poder realizar un correcto Desempeño laboral, es por ello que este se convierte en una terminología que va cobrando mayor importancia dentro de las empresas para poder promover diferentes estrategias que mejoren el desempeño laboral de los colaboradores, sobre todo en las grandes corporaciones, por cierto falta todavía un gran porcentaje de pequeñas organizaciones incluyendo las informales que olvidan que el desempeño laboral es un factor de crecimiento. Hay quienes piensan que, para lograr homogenizar este concepto, aún hace falta mucho trecho, teniendo el falso concepto de que un buen Desempeño laboral en las empresas u organizaciones es innecesario, Craso error, ya que hay evidencia suficiente de que cuando se invierte en el personal este trae consigo ganancias favorables para la compañía. Así la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, a pesar de contar con más de una década de experiencia en el rubro terciario ya que emite certificados de calidad y Sanitarios mediante ensayos y análisis técnicos, muestra deficiencias estructurales en su gestión, un ejemplo de ello es el área jerárquica donde no se trabaja en base a actividades laborales teniendo por el contrario objetivos inadecuados sumado a un deficiente desempeño laboral que coadyuva al incumplimiento de metas laborales e individuales, tomando de forma beligerante decisiones cruciales para la empresa, generando incertidumbre y preocupación en sus trabajadores sobre todo porque acarrea pérdida de clientes.

Las diversas falencias de rentabilidad en la gerencia de la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, tiene entre sus causas más evidentes la deficiencia y ausencia de la rentabilidad se suma a ello el poco tiempo en el cargo del gerente general de la empresa, producto de ello su desconocimiento de los procesos y tareas propias de su función. Cabe añadir que el puesto que ostenta en la referida empresa le fue asignado por vínculo familiar y no por sus competencias o perfil.

Otra de las causas que coadyuva a la deficiente rentabilidad en la gerencia de la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, es el escaso apoyo de presupuesto recibido por parte de los dueños, para lograr el funcionamiento óptimo de esta, motivado por la crisis financiera que enfrenta actualmente la empresa, hecho que generó la renuncia del gerente anterior y la presencia del nuevo gerente quien por su poca experiencia y desconocimiento de las funciones en la empresa no logra establecer aún una estrecha relación con sus trabajadores, rodeándose de personas inexpertas como personal de confianza que lo único que hace es abrir brechas desconociendo así los problemas reales que enfrenta dicha organización. De lo descrito líneas arriba se puede inferir que en la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, no mantienen un buen contacto lingüístico, lo que conlleva a que no se tomen buenas decisiones y por ende desencadena en una muy grande falta en las actividades laborales, objetivos incorrectos, deficiente desempeño laboral, e incumplimiento de metas laborales e individuales es decir no cuenta con un área directiva eficiente creando así un clima organizacional adverso, de no subsanarse en un corto plazo existe la tendencia de verse afectados en sus utilidades corporativas, hecho que genera inestabilidad y miedo entre los colaboradores de las diferentes áreas de la compañía. Por último, por los problemas descritos, urge el estudio de Bureau Veritas Inspectorate, por ser el principal factor interno que limita la consecución de resultados financieros.

Planteamiento de la problemática

Problema General

¿Cómo es que están relacionados las variables Desempeño laboral y la rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017?

Problemas Específicos

¿Qué conexión existente hay entre actividades laborales y la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017?

¿Qué relación existe entre los objetivos laborales en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017?

¿Qué relación existe entre Las Metas laborales en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017?

Justificación del estudio

La investigación permitirá que el Gerente General y los colaboradores de las diferentes áreas de trabajo puedan desarrollar conocimientos y aptitudes de manera óptima y eficiente, incrementando sus habilidades y obteniendo la confianza necesaria para tomar decisiones idóneas, reduciendo recursos y acelerando el proceso de captación de clientes como una empresa formal que brinda confianza al tener y brindar las medidas de seguridad necesarias junto a una tecnología acorde a la época y estrategias que satisfagan al usuario dependiendo que se les brinda y recibe.

Justificación teórica:

Está presente investigación será beneficioso para las diferentes investigaciones que se puedan suscitar en el futuro, de tal manera que sirva como fuente de información fehaciente de información sobre temas que estén relacionados con el presente estudio, teniendo en consideración los diferentes puntos de análisis de las variables que se mencionan en la presente.

Justificación Práctico:

Se pretende que el presente estudio sea considerado como componente útil al momento de buscar las mejores soluciones a los contratiempos parecidos o estén relacionados, que se puedan suscitar dentro de las diferentes compañías, de tal forma que puedan encontrar respuestas a sus diferentes interrogantes que guarden similitud a lo que se plantea como estudio entornos al servicio y la lealtad de compra.

Esta investigación quedará como instrumento y fundamento para diversas consultas que se presenten dentro de una organización o en general de las personas que estén realizando un proyecto de investigación o simplemente requieran actualizar su metodología de calidad de servicio y lealtad de compra.

Justificación Social

Debido a que esta investigación no solo será de beneficio de la empresa estudiada si no que servirá de apoyo a las diferentes organizaciones se demuestra que es un aporte también a la sociedad ello teniendo en cuenta que estas tengan

una cultura organizacional leal y comprometida se abrirá un abanico de posibilidades como trabajadores con un alto desempeño laboral comprometidos con la misma, bajos principios de valores , creencias y éxito empresarial dando así a conocer el buen servicio de calidad que ofrecen en el que todos los colaboradores se veas favorecidos conjuntamente con su entorno familiar, conllevando a que cambie a mejor su estilo de vida de todos manteniendo una estabilidad social.

Hipótesis General

El Desempeño en el trabajo está relacionado directamente con la rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC Callao, año 2017.

Hipótesis Específicas

Existe Relación entre Las Actividades Laborales y la Rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC Callao, año 2017.

Existe Relación entre Los objetivos laborales y la rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017

Existe Relación entre El desempeño laboral en la rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017

Objetivo General

Decretar de qué manera están relacionadas el desenvolvimiento de las labores de un trabajo con la rentabilidad que tenga la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017

Objetivos Específicos

Delimitar como se conectan las Actividades Laborales en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017.

Determinar la relación que existe entre los Objetivos Laborales en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017.

Determinar la relación que existe entre Las Metas Laborales en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017.

II. MARCO TEÓRICO

Arizmendi (2015) en una investigación que presento, en la que se trataban temas sobre ambientes de trabajo en el interior de las compañías y como ésta influía para el desarrollo laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional Autónoma de México en México. Dentro de sus objetivos principales estuvieron: dar a conocer qué relación guardan las variables de estudio sobre satisfacción de los colaboradores, como es la relación entre ellos, dando a relucir si son unidos, se apoyan mutuamente en el trabajo y en la misma línea como es el comportamiento de los jefes y la alta gerencia, el liderazgo, incluido también la de los mismos, la motivación, así como los beneficios y recompensas. Determinando finalmente que trabajos son los más preferidos por los trabajadores al momento de desarrollar el trabajo, incluyendo labores dentro de un buen clima Organizacional. Por otro lado, analizando la variable sobre las competencias entorno a la motivación por alcanzar los objetivos laborales y los sub variables en referencia al clima laboral como es: que tan satisfechos se encuentran dentro de su centro laboral y que tan apoyados se sienten al momento de realizar trabajos difíciles, buscando tener un trabajo óptimo.

Así Pacheco (2010) dentro de su estudio en el cual se hizo una Evaluación del trabajo y liderazgo que realizan los colaboradores y líderes de la empresa ATENTO en el área de selección del personal en Bucaramanga, en el interior de la Universidad que lleva el mismo nombre. Este estudio fue realizado en país de Colombia por una persona que requería alcanzar el grado de Especialista en Gestión para el Desarrollo Humano de la Organización, en este estudio de planteo como finalidad reconocer como es que están relacionados las variables: habilidad de los directores y cuál es el comportamiento del líder en el área comercial en el interior de la empresa Atento (Bucaramanga-Colombia) y su logro de un desempeño laboral adecuado, en esa línea su propósito fue establecer cuáles eran las destrezas de cada colaborador de la alta dirección y también como lideraban los gerentes comerciales de la empresa materia de estudio teniendo la hipótesis de que las destrezas de los directores y como lideran los gerentes del área comercial tienen mucha influencia en el desarrollo de una adecuada administración de la compañía. Entre

sus conclusiones se ratifica, lo que se plantea como estudio, es decir que las destrezas con las que cuentan las jefaturas tienen un fuerte efecto positivo sobre el comportamiento en su interrelación del personal, así también se logró mostrar que las personas que participaron del estudio contaban con un alto porcentaje de técnicas adecuadas para formar y trabajar en equipos incluyendo el facultamiento y delegación para que en su conjunto se pueda tener como consecuencia un óptimo desempeño laboral teniendo personal más responsable, basado en roles coordinados, siendo así más eficientes, alcanzando mayor participación mejor calidad, mayor credibilidad y por ende generar mayor confianza. Se concluye además resaltando la importancia que tienen el llevar una buena comunicación en los diferentes niveles dentro de la compañía Atento Colombia S.A, generando un inadecuado clima laboral si esta falla, produciendo beneficios o perjuicios según sea el caso.

Ojeda (2011) realizó una investigación en el interior de la UNAM, en México. dicha investigación cuya meta era instaurar que conexión hay entre clima organizacional y el desempeño laboral, tratando así de formular metas laborales

Sum, dijo en su tesis tipo descriptivo, cuyo objetivo general radica en ubicar el vínculo del factor motivación frente al ejercicio de sus labores en el área administrativa en la compañía de alimentos (zona 1. Quetzaltenango), este estudio tuvo a 30 trabajadores administrativos como muestra, a quienes se les aplicó la encuesta.

Que la alta gerencia felicita a los trabajadores de la compañía por la destacada labor detectando mediante la escala de Likert cuyo resultado es fuente de fiabilidad.

De la Cruz (2009), efectúa un estudio en la ciudad de Ayacucho, dicha tesis fue realizada para obtener el grado de Licenciado en Administración, este estudio fue presentado ante la universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, de la misma ciudad, Este tuvo como título "La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño laboral en las instituciones financieras de Huamanga". Se planteo como objetivo primordial saber cómo están relacionadas la Gestión del talento humano y su éxito como empresa, logrando de esta manera obtener proposiciones de una mejor metodología que apoye a desarrollar un mejor plan de desempeño de las labores de los colaboradores, esto es aplicado a todos los que

trabajan para el estado. Esto se realiza con la finalidad de crear un documento que sirva como dato instructivo con la visión de lograr mejoras al momento de tomar medidas en los indicadores del desempeño de las labores del personal y como son gestionados todo lo relacionado al talento humano, proponiéndolo de manera metódica, este trabajo fue realizado de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transversal; debido a que al momento de explicar cada una de las variables y analizarlas en el ámbito de incidencia e interrelación se logra tener una buena interpretación de manera adecuada dentro de una realidad en un rango de tiempo de los años 2010 al 2012. El método general fue el inductivo-deductivo; haciendo uso de un balotario además de realizar en cada caso una entrevista llamada entrevista fichaje, y toda la información obtenida es ingresada a una base de datos la misma que será trabajada en el software de estadística llamado (SPSS) técnicas utilizadas para recoger y procesar la información. Por otra parte, la población en estudio tuvo un grupo de 3029 personas, las mismas que estuvieron conformadas por 120 que pertenecían al área de administración, los mismos que eran nombrados y otro grupo de 327 que eran usuarios (estos son parte de la muestra de estudio). Se realiza el estudio basándose en la hipótesis general. La misma que indica como se conectan los factores que influyen en el desarrollo laboral y como relaciona de manera significativa sobre la gestión del talento humano siento esta lo que los motiva, adapta y les da la habilidad siendo esto su principal componente. En consecuencia se logra incrementar el nivel de las habilidades de cada colaborador, también lo hace su desempeño, siendo importante el fortalecimiento y desarrollo de la habilidad en los trabajadores, para obtener mejoras en el desempeño en las labores logrando un incremento de la institución y beneficio de la población ,aplicando el manual que ayuda a que se use un buen método al momento de realizar la planeación para que los colaboradores que trabajen en PDP se desarrollen, logrando alcanzar el uso de mejores prácticas, mejores procedimientos y adecuadas evaluaciones para un adecuado desempeño y un buen uso de los recursos que administra el Gobierno Regional de Junín.

Medina y Mauricci (2014) en su tesis “Los factores en la rentabilidad por la línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009-2013”, tuvo en cuenta que los factores como que, al revisar el factor de cantidad de ventas, cantidad de colaboradores y el nivel de mercadería en stock trae como consecuencia la

creación de una línea ambulatoria, por tal motivo se considera un tipo de negocio de alta rentabilidad en dicha etapa de estudio. Esta Investigación de tipo relación y explicativo, siendo un factor preponderante que afecta de manera directa a la rentabilidad de cada empresa y la toma de decisiones.

El objetivo es establecer el vínculo entre los procesos (específicamente su gestión) y la rentabilidad en la compañía de Courier ubicado en Lima Metropolitana, periodo 2012-2013, El tipo de investigación es descriptiva explicativa, la cual estuvo conformada por unas 1 mil personas como su población de estudio y 72 elegidas para tomarlas como muestra, y a quienes se les realizaron las técnicas para recabar los datos necesarios para obtener la información necesaria, para ello se les hizo una entrevista, arribando a la siguiente conclusión:

La empresa en mención afecta la rentabilidad financiera al no ejecutar el apoyo respectivo cuando de compras se trata sumado a ello la no inversión en tecnología derivando por ende en un peligroso riesgo financiero.

Cuenca (2014), realiza una investigación la cual llama: "Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la Financiera Confianza" Universidad Nacional De Trujillo. Cuyo tipo de estudio es "Descriptiva-Relación" mostró un modelo denominado "No experimental, transversal" cuyo total de su grupo de estudio lo conformaron "25 trabajadores" siendo "La Encuesta" la técnica utilizada para tal fin. Finalmente, se demuestra que el talento humano se ve engrandecido el trabajo de cada uno de los colaboradores dándoles así un mejor ambiente laboral con la finalidad de que estos puedan realizar un mejor trabajo aprovechando de la mejor manera su mayor potencial logrando sentirse como la pieza fundamental de la empresa financiera.

Quintero, et al (2008), indican que el trabajo diario de un colaborador se basa en la búsqueda por alcanzar las metas trazadas, esto es parte de un plan personal de lo expresado, se suma a ello otras características, como el talento, competencias, y aptitudes que van relacionadas al desempeño laboral y por ende afectan a la compañía es por ello que hay que tener claro qué tipo de comportamientos se dan dentro de la compañía ya que son esas actitudes que pueden afectar el resultado de un buen trabajo en equipo y terminan afectando a la empresa. (p. 36).

En ese mismo contexto, Araujo y Leal (2010). sostiene que hablar de desempeño laboral es hacer referencia a la cantidad y calidad de tareas que realiza una persona o un grupo de ellos. Por tanto, el desempeño va depender del comportamiento de las personas dentro de su ambiente laboral. Metafóricamente se dice que es la columna vertebral para que una empresa alcance su mayor rendimiento debiendo atribuir a la consecución de las metas trazadas por toda organización.

Por tanto, el autor en mención asevera que el desempeño laboral no es más que la labor que realizan las personas y la efectividad de la misma, siendo ello necesario dentro de la productividad de toda empresa para que esta logre sus objetivos a corto o largo plazo.

Robbins y Coulter (2005) refieren que si se quiere definir la gestión de todo lo que se decida en la gerencia formando criterios que pretenden medir las ganancias reales en el área laboral es necesario tener en cuenta los resultados que se desean obtener con respecto a las personas, sector o compañías. (p.160)

Las finalidades se Considerada como determinantes de la conducta. Al respecto cuando una persona tiene una meta establecida las diferentes situaciones que ocurran en su contexto muchas veces son determinantes para la orientación de la misma. Las metas de acción trazadas generalmente están orientadas a competir o determinar algo. Finalmente, una meta no es más que una representación mental de un objetivo a conseguir asumidos por la persona. (Nicholls, 1989)

La rentabilidad ha sido sujeto a una serie de variaciones a través del tiempo, pero aun determinado negocio y o sector análogo. es igual a unidad económica fortalecida. (Gasca, 2002).

Cabe resaltar que La gestión basada en la rentabilidad apropiada es resultado de la escuela japonesa y alemana, posterior a ello se replicó en EE UU, promoviendo en todas las áreas de la empresa una comunicación abierta e integral a fin de conseguir acciones eficientes a favor de la empresa. Por tanto, la rentabilidad ha ido cambiando a la par con los diferentes cambios en la gestión administrativa, es así que para poder llegar una gestión administrativa exitosa se debe de aplicar las diferentes habilidades que se van adquiriendo a lo largo de la experiencia laboral que se presente.

Para lo antes mencionado Whetten y Camerón (2011), denotan gran cantidad de compañías de Japón destacando entre las mejores las más reconocidas y esto debido a que ellas cuentan con planes operativos bien establecidos que van acompañados por una buena gestión que busca alcanzar las metas establecidas. En su pugna por lograr alcanzar el éxito desean aplicar de manera adecuada la sinergia de la calidad, asegurándose de llegar a una conducta ritualista, necesitando, por el contrario, una comunicación fluida e integral a fin de tener trabajadores motivados y comprometidos con los objetivos de la empresa y del personal jerárquico. Respecto a ello Vásquez (2007), manifiesta que el contacto lingüístico acertado dentro de las diferentes áreas es un instrumento primordial para obtener una rentabilidad y el desempeño exitoso de la tarea directiva. (p.77)

El desarrollo de la comunicación es inherente para todas las circunstancias de la vida cotidiana, empero, la rentabilidad obliga a lograr ser capaces de realizar una presentación de forma efectiva para poder brindar soluciones asertivas a las diferentes problemáticas que puedan afectar a las diferentes compañías. (Vásquez, 2007)

Solucionar contratiempos que produzcan al aplicar acciones asertivas es sinónimo de una correcta decisión, ello se evidencia a través de indicadores como prevenir que tipo de información se requiere, escoger información de importancia, y saber identificar la problemática, diseñar los objetivos, brindar alternativas de solución, darle el valor adecuada a cada una, elegir la más apropiada y comunicar la decisión. Así mismo tener controlado cada resultante, y proponer soluciones que corrijan. Por su parte el gerenciamiento: necesita que se posea múltiples características, que coadyuven a erradicar los problemas y maximizar las fortalezas, contando para ello con indicadores como: Dirigir, liderazgo, personalidad y entorno.

Robbins y Coulter (2005). El autor refiere que la transformación por la que ha pasado su compañía se ve precisada al éxito alcanzado, y ello se deberá a que tan bien han venido realizando las diferentes actividades y que tan apegados al cumplimiento de sus metas se trabaja. De manera se puede evaluar con hechos que tanto éxito puede tener una compañía esto se verá debido al desempeño de sus labores de cada colaborador. (p.67)

Según Robbins y Coulter (2005) eficacia está definida como; "hacer las cosas correctas", dicho de otra manera, realizar un trabajo en el lugar y tiempo adecuado para beneficio de la organización y satisfacción propia.

Para Poulet (1969): indica que el comportamiento humano tiene mucha relación con hacer un buen uso del tiempo dentro de las labores cotidianas dentro de la organización, es decir que tan eficaz son las interrelaciones personales en las diferentes áreas de trabajo. Se entiende que para que todo fluya de una manera adecuada uno tiene que colaborar de manera asertiva con su entorno inmediato y este responder de la misma manera. Logrando que las necesidades se integren en una motivación para un próximo encuentro laboral.

Según Araujo y Leal (2010) indica sobre el desempeño laboral, lo siguiente: se le considera desempeño a la manera de trabajar de cada colaborador dentro de su área de trabajo, es decir como es visto frente a los demás en su desenvolvimiento laboral. Es la consideración que se tiene de un colaborador en su trabajo. Es considerado como lo principal dentro de la cadena de productividad debido a que ello debe de contribuir a alcanzar las metas de las diferentes empresas.

Robbins y Coulter (2005) el autor plantea que la gestión basada en alcanzar en objetivos es un procedimiento administrativo en el que se unen jefes y colaboradores en una misma línea para poder establecer objetivos concretos para un buen desempeño, el mismo que se evalúa de manera periódica para un mejor desarrollo prospero. (p.165)

Robbins y Coulter (2005) el autor refiere que el resultado que se tiene para ser una empresa exitoso depende de la gestión administrativa, esta debe tomar buenas decisiones en favor de toda la organización de tal forma que se creen los criterios que sirvan para poder medir los avances y metas alcanzadas del trabajo realizado. (p.160)

Según Sikula (1994), MAPESS (2005) y Gólcher (2006) Indican que la capacitación está asociada con la instrucción al personal fijo, para que de esa forma tengan un mejor desenvolvimiento dentro de sus labores cotidianas en el interior de las organizaciones, y las diferentes jefaturas logran formarse mejor como líder de grupo para que pueden llevar mejor a su grupo de trabajo de tal forma que aumenten su potencial dentro del trabajo. Se puede ver que hay una diferenciación entre

las capacitaciones para las diferentes jerarquías, eso conlleva a que el personal básico tenga planes a corto plazo en tanto eso va requerir que cada vez sea más necesario tener mayor formación de manera personal de manera proactiva para poder lograr un ascenso.

Robbins y Coulter, (2005) define a la planificación como el acto de establecer una serie de metas para las mejoras de la organización, estableciendo diferentes planes estratégicos que desencadenen en planes que sirvan para la integración y coordinación de un desempeño laboral organizado. Este se encarga de los fines (que hacer) y de los medios (cómo hacerlos). (p.158)

Las Metas son Consideradas como determinantes de la conducta. Al respecto cuando una persona tiene una meta establecida las diferentes situaciones que ocurran en su contexto muchas veces son determinantes para la orientación de la misma. Las metas de acción trazadas generalmente están orientadas a competir o determinar algo. Finalmente, una meta no es más que una representación mental de un objetivo a conseguir asumidos por la persona. (Nicholls 1989)

Robbins y Coulter, (2005) el autor refiere que los resultados ya sea de manera personal, organizacional o de agrupaciones, se encuentran manifestadas según como se esté gestionando, es decir qué tipo de decisiones y con qué tipo de criterios se están dirigiendo la empresa para poder obtener logros reales dentro del ambiente laboral. (p.160)

Según Robbins y Coulter (2005) los resultados se refieren al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades manteniendo una calidad y productividad laboral que contribuya a la realización de los objetivos empresariales.

La rentabilidad ha sido sujeto a una serie de variaciones a través del tiempo, pero aun determinado negocio y o sector análogo. es igual a unidad económica fortalecida. (Gasca, 2002).

Cabe resaltar que La gestión basada en la rentabilidad apropiada es resultado de la escuela japonesa y alemana, posterior a ello se replicó en EE UU, promoviendo en todas las áreas de la empresa una comunicación abierta e integral a fin de conseguir acciones eficientes a favor de la empresa. Por tanto, la rentabilidad ha ido cambiando a la par con los términos administrativos, así triunfar con una

buena administración implica habilidad para afrontar dificultades e impedimentos para una buena gestión administrativa.

III. METODOLOGÍA

La metódica que se usa está fundamentada en la metodología científica hipotético deductivo, repercutiendo en el uso de distintas metodologías de estadística, en las que se analiza los diferentes datos y se examina la parte documental para elaborar y redactar una adecuada teoría. (Zapata, 2005)

Esto indica que la metódica tiene sus inicios en la hipótesis, permitiendo así realizar una comparación de las consecuencias deductivas con la resultante de lo que se obtuvo de la observación y los distintos experimentos efectuados.

Para este tipo de investigación se usó el Descriptivo - relación. En él se indica que no se puede realizar ninguna manipulación de ninguna de las variables que se están estudiando su descripción de la teoría. Así se evidencia en las situaciones descritas dentro de la empresa Bureau Veritas Inspectorate, Callao, 2017.

Por su parte Hernández (2008) indica que el beneficio del objetivo primordial de un estudio correlacional se basa en tener conocimiento de cómo se comporta la parte conceptual frente a las variables que se están estudiando sabiendo su comportamiento entre ellas. Dicho de otras palabras lograr predecir alguna significación cercana que sostendrán el sector de colaboradores pertenecientes a una variable, partiendo de un valor que lo tengan las demás variables.

La presente investigación cuyo diseño es el No-experimental de corte transversal o transaccional, por tal motivo no se ha manipulado ninguna variable estudiada tan solo se ha recopilado datos para materia de estudio. (2006, pp. 205 - 208), Así en la investigación no experimental se estudian fenómenos tal y como ocurren dentro de un ambiente normal que más adelante va a ser materia de estudio. Sumado a ello el diseño de investigación transaccional o transversal recoge información dentro de un solo espacio y tiempo lo que se denomina una situación análoga en la cual se fotografía los fenómenos de lo sucedido.

Según Rojas (2007), es el proceso de conocimiento cuyo principal interés radica en recolectar información empírica sobre un problema o problemas que se generan en el ámbito institucional a fin de brindar alternativas de solución. Sus resultados permiten realizar una conclusión de lo que sucede en la actualidad permitiendo identificar las causas y efectos del problema que posibiliten su solución.

3.1 Tipo y diseño de investigación

Para el presente estudio investigado se utiliza un tipo de estudio Descriptivo - relación. Debido a que para el desarrollo del presente estudio no se va a manipular ninguna de las variables estudiadas, tan solo se va a realizar una descripción dentro del plano de la teoría. Para el estudio de las diferentes circunstancias de la compañía Bureau Veritas Inspectorate, Callao, 2017.

Según Hernández (2008) refiere: los beneficios y la intención que se tienen del presente estudio es conocer el comportamiento de las diferentes variables de estudio, teniendo conocimiento de una de ellas frente a las demás que se encuentren en relación a esta. Lo que se logra intentar es que se pueda poder prever el valor más próximo del grupo de colaboradores de una de las variables, partiendo de que esta tiene un valor ya asignado que se relacionan entre ellas. (p.106).

3.2 Diseño de investigación

La presente investigación se aplica un diseño que es No-experimental con corte transversal o transaccional, ya que no se ha manipulado las variables de estudio y solo se recopilado la información. Según Hernández, et al (2006) este tipo de investigación se basa en que para realizar el estudio se tiene que hacer uso de la observación de las manifestaciones tal cual se desarrollan dentro de su ambiente natural, sabiendo que son materia de análisis. Así también, el diseño de investigación transaccional o transversal recoge la información en solo instante, dentro de un mismo tiempo, sería como plasmar una foto de un solo momento.

VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Operacionalización de la variable 1: Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍAS DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Desempeño laboral	“Proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.” (Robbins y Coulter, 2005, p. 67).	Medición mediante un cuestionario con el cual se evalúa el nivel medición de desempeño laboral, cumplimiento de metas estratégicas a nivel individual.	Actividades Laborales	Eficacia	P01 P02	<ol style="list-style-type: none"> 1. Completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo 	Escala Ordinal
			Tiempo	P03 P04 P05 P06			
			Objetivos Laborales	Estrategia	P07 P08		
				Dirección	P09 P10 P11 P12		
			Desempeño Laboral	Productividad	P13		
				Acción	P14		
			Metas Laborales	Formación Continua	P15		
				Planificación	P16		
				Decisiones	P17		
			Cumplimiento metas individuales	Resultados	P18		

VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Operacionalización de la variable 2: Rentabilidad

VARIA-BLE	DEFINI-CIÓN CON-CEP-TUAL	DEFINI-CIÓN OPERA-CIONAL	DIMEN-SIONES	INDICA-DORES	ÍTEMS	CATEGORÍAS DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Rentabilidad	FER-NANDEZ (2004) Señala que una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable	Aptitudes cualidades que permiten una comunicación eficaz dentro de un grupo de trabajo, así mismo es la capacidad de decisiones acertadas en la gestión lo cual conlleva a fortalecer a una empresa o institución	Comuni-cación	Difundir Tareas	P19	1. Completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo	Escala Ordinal
				Anticipa tareas	P20		
				Describe y define las políticas de la empresa	P21		
			Toma Decisiones	Definir el problema	P22		
				Establecer Objetivos	P23		
				Elegir la alternativa más adecuada	P24		
				Comunicar la Decisión	P25		
				Controla y Monitorea acciones	P26		

3.3 Población y muestra

Población

Se conformaba por las 78 personas trabajadoras dentro de la compañía y se encuentran directamente relacionadas a la investigación. Siendo la población pequeña el método es censal.

Según Hernández, et al (2014), esta población de estudio es el total de colaboradores que pertenezcan a la compañía que está siendo materia de estudio. Dentro de la compañía que es materia de estudio se tiene a 78 colaboradores de la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017.

Tabla 1*Muestra de Estudio*

Empresa	Personal del rubro
Área de certificaciones	30
Área comercial	21
Área ATC	9
Área de sistemas	10
Área de Finanzas	8

Fuente: Elaboración propia.

Muestra

Debido a que es una población no muy numerosa se decide tomar como muestra al total de ella la cual estuvo conformado por el total de los trabajadores de la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017.

Esta selección corresponde con un tipo de muestra censal, que según Zarco Vich (2005) esto conlleva a tener los datos de todas las áreas siendo parte de un universo, dicha información es referente a gestión y recurso humano que constituyen a parte de un censo. La información recolectada se toma del total de la población y se toma el total ya que son parte de la muestra, es decir se toma todo el universo para poder analizarlo. Esto porque es una población reducida y limitada.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**Técnica**

La técnica empleada pudiendo recabar información necesaria es de los *batallones*, con preguntas categorizadas en forma ordinal, utilizando como categoría de respuesta la Escala de Likert, que se realizó con interrogantes que se les planteo de manera directa al total del personal ya que son la parte representativa de la compañía con la finalidad de saber que opinan sobre las características o hechos específicos con relación a la investigación. Esta escala medirá los diversos indicadores que se han determinado en la operacionalización de acuerdo a cada una de las dimensiones por cada una de las variables.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento empleado en la investigación fue el balotario de tipo nominal, con preguntas categorizadas en forma ordinal. Dicho instrumento ofrece una opción al encuestado para elegir entre cinco alternativas:

Tabla 2

Escala Likert

Escala de medición	Valor
Totalmente en acuerdo	1
De acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	4
Definitivamente en desacuerdo	5

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Para validar la encuesta aplicada en la presente investigación se hace el uso del procedimiento en el cual esta es validada por un grupo de expertos, por medio de un peritaje y la aplicación de su juicio basado en su experiencia y su grado.

Validación de Expertos

Aplica: para medir el trabajo del personal y el beneficio de la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017.

Instrumento: Cuestionario

Tabla 3

Cuestionario

N°	EXPERTO	Validez
Experto 1	Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable
Experto 2	Dra. Lucila Amelia De la Cruz Rojas	Aplicable
Experto 3	MBA. Juan Muñoz Acevedo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Para demostrar si el estudio es confiable o no se hace uso de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, elaborándose un cuestionario de 26 interrogantes para cada una de las variables, esta encuesta fue hecha a todos los 78 personas que colaboran con su trabajo dentro de la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao y más adelante siguiendo con el desarrollo de la investigación, dicha información es colocada en una base de datos para poder hacer uso de un programa de estadística llamado SPSS 24.0.

George y Mallery (2003) consideran el siguiente cuadro a fin de evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Tabla 4

Coeficientes de Alfa de Cronbach

COEFICIENTE	RELACIÓN
Coeficiente alfa $>.9$	es excelente
Coeficiente alfa $>.8$	es bueno
Coeficiente alfa $>.7$	es aceptable
Coeficiente alfa $>.6$	es cuestionable
Coeficiente alfa $>.5$	es pobre
Coeficiente alfa $<.5$	es inaceptable

Fuente: Elaboración del programa SPSS 24.0

Tabla 5

Nivel de confiabilidad del Desempeño Laboral

	N	%
Válidos	78	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	78	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6

Credibilidad sobre su desarrollo de labores

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	10

Fuente: encuesta piloto

Se muestra como resultado obtenido un valor de 0.876, dicho resultado evidencia que se encuentra dentro de un rango del 0.80 a 0.90 lo cual significa que el nivel del presente instrumento es bueno.

Concluyendo al analizar la confiabilidad de la variable “El desempeño Laboral” es de 87.60%, evidenciando que el instrumento usado servirá como instrumento de investigación de futuros estudios que tengan objetivos similares.

Tabla 7

Nivel de confiabilidad de la Rentabilidad

	N	%
Casos Válidos	78	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	78	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 8

Fiabilidad de rentabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	6

Fuente: encuesta piloto

En el resultado se ha obtenido un valor de 0.856, señalándonos que estamos dentro del rango del 0.80 a 0.90, lo cual significa que el nivel del presente instrumento es bueno.

La conclusión que se tiene después de analizar la variable “Rentabilidad” es de 85.60%, es decir que se valida que el instrumento utilizado es de confianza, por ende, puede ser utilizado para futuros estudios, siempre teniendo presentes la similitud de los objetivos que se quieren obtener.

3.6 Método de Análisis de datos

Se utilizó un método estadístico, el cual fue ingresado en una base de datos para luego realizar un análisis haciendo uso del programa SPSS 24.0, aplicando la distribución de frecuencia con la finalidad de hacer un análisis de los datos correspondientes, lo cual permitió generar resultados para la elaboración de conclusiones y recomendaciones al problema planteado.

Haciendo uso de la prueba de coeficiente de correlación de Pearson con la finalidad de medir la relación entre dos variables a fin de determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis, previamente se realizó la prueba de normalidad.

$$\rho = 1 - \frac{6\sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Haciendo una contraposición y verificación de las variables de estudio, el coeficiente de Pearson puede variar de -1.00 a +1.00, donde:

0 < rxy ≤ 0,2 Muy Baja

0,2 < rxy ≤ 0,4 Baja

0,4 < rxy ≤ 0,7 Moderada o media

0,7 < rxy ≤ 0,9 Alta o muy fuerte

0,9 < rxy ≤ 1 Muy Alta o perfecta

3.7 Aspectos éticos

En la investigación realizada fue hecha en medio de un marco legal aceptado. Este estudio de tesis es de confianza, porque se han respetados casa uno de los aspectos de la metodología, la teoría y estudios de ciencia; la sinceridad de cada resultado, esta abalado porque se ha respetado la propiedad intelectual de cada autor mencionado; además se tiene mucho respeto hacia la libertad de opinión, religión y moral, procurando el confort social. También cabe mencionar que se tuvo mucho cuidado al momento de manejar los datos de los participantes, siendo honestos con el desarrollo del estudio e informando de cómo se van a utilizar la información proporcionada.

IV. RESULTADOS

Tablas de Frecuencias

Tabla 9

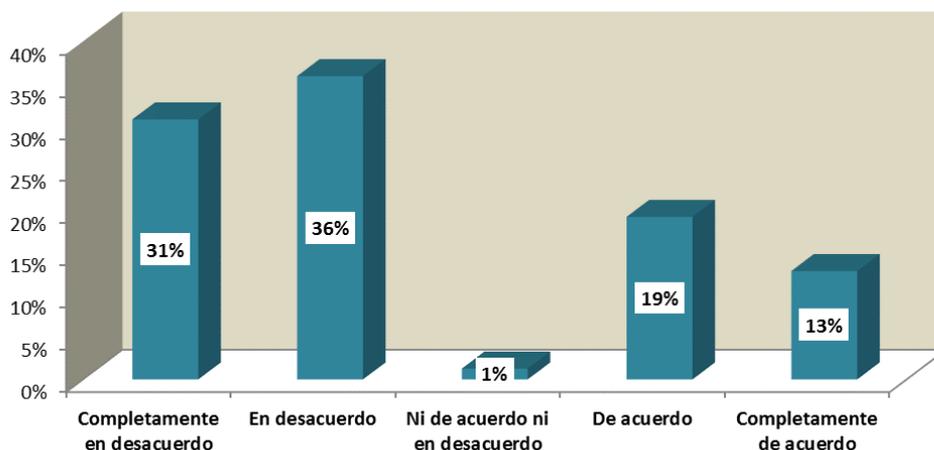
Variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	31%
	En desacuerdo	28	36%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
	De acuerdo	15	19%
	Completamente de acuerdo	10	13%
	Total		78

Fuente. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC

Figura 1

Desempeño Laboral



Interpretación: En la tabla 09 como en la figura 01, observamos que un total de 67% manifiesta que la empresa no cuenta con un buen Desempeño Laboral (36% en desacuerdo y 31% completamente en desacuerdo), sin embargo, un 19% está de acuerdo, un 13% completamente de acuerdo y el 1% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

De lo que muestra el cuadro anterior, se puede concluir que dentro de la empresa tiene un déficit con su buen Desempeño Laboral quiere decir que los trabajadores tienen un déficit para poder alcanzar sus metas trazadas por ende se desprende que no realizan un buen trabajo trayendo como consecuencia que la organización conjunto tampoco logre los objetivos que se plantea como compañía.

Dimensión: Objetivos Laborales

Tabla 10

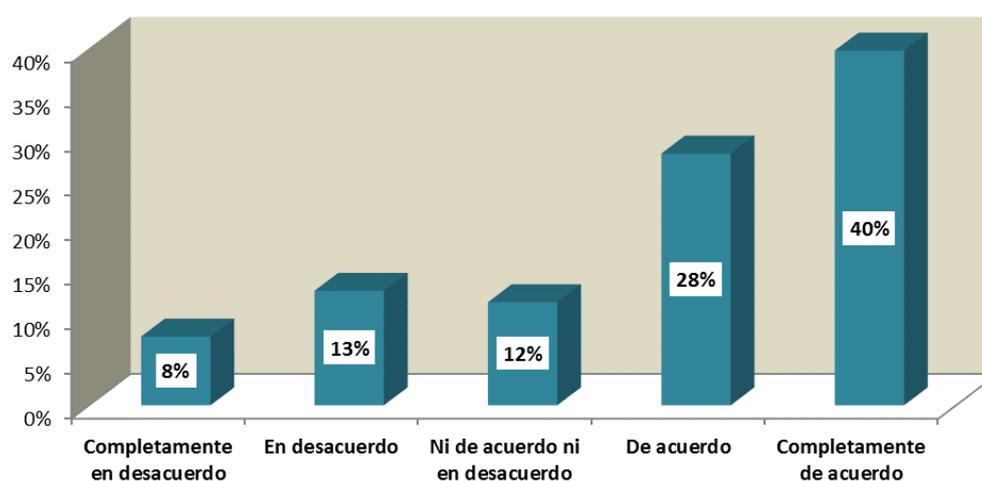
Frecuencia y porcentaje Objetivos Laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8%
	En desacuerdo	10	13%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12%
	De acuerdo	22	28%
	Completamente de acuerdo	31	40%
	Total	78	100%

Fuente. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC

Figura 2

Objetivos Laborales



Interpretación: En la tabla 10 como en la figura 02, observamos que el 40.0% está completamente de acuerdo que, seguido de un 28% de acuerdo, seguido de un 13% en desacuerdo, un 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo y terminando con un 8% completamente en desacuerdo.

De los resultados obtenidos, se concluyó que más del 40% considera que la empresa no cuenta con objetivos laborales definidos.

Dimensión: Metas Laborales

Tabla 11

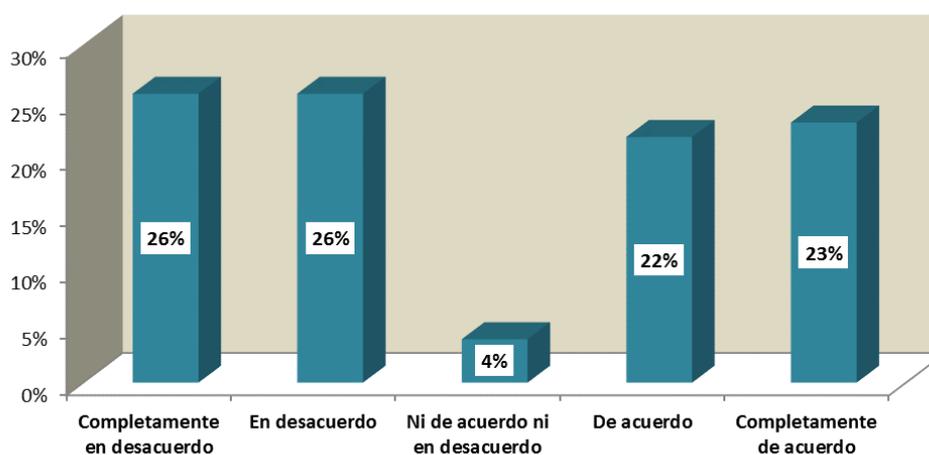
Frecuencia y porcentaje de Metas Laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	26%
	En desacuerdo	20	26%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4%
	De acuerdo	17	22%
	Completamente de acuerdo	18	23%
	Total	78	100%

Fuente. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC

Figura 3

Metas Laborales



Interpretación: En la tabla 11 como en la figura 03, podemos observar que un total de 52.0% respondieron negativamente, desacuerdo (26%) y completamente en desacuerdo (26%), que la empresa plantea metas laborales, sin embargo, tenemos un 23% completamente de acuerdo, seguido de un 22% de acuerdo y un 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se concluyó que un 52% considera que la empresa no plantea metas laborales para la mejora de la empresa.

Dimensión: Cumplimiento de metas individuales

Tabla 12

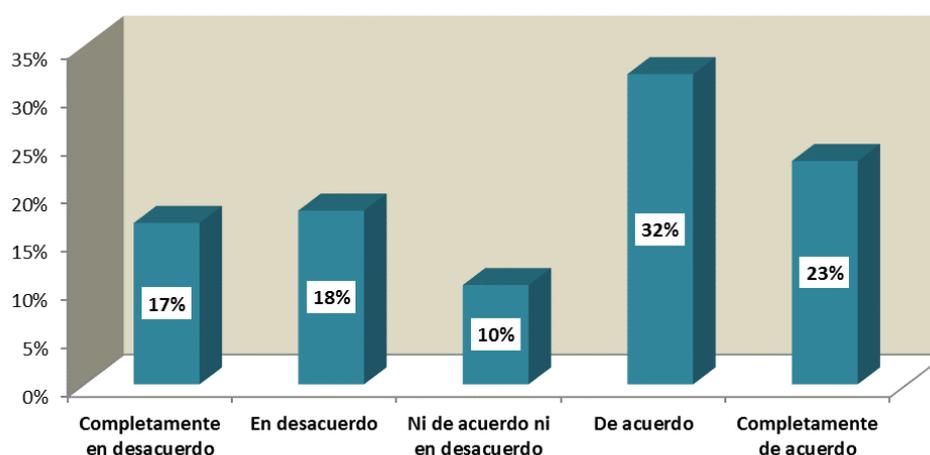
Frecuencia y porcentaje de Cumplimiento de Metas Individuales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Completamente en desacuerdo	13	17%
	En desacuerdo	14	18%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	10%
	De acuerdo	25	32%
	Completamente de acuerdo	18	23%
	Total		78

Fuente. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC

Figura 4

El cumplimiento de las Metas Individuales



Interpretación: En la tabla 12 como en la figura 04, observamos que un total de 55.0% se encuentra de acuerdo y completamente de acuerdo (32% y 23% respectivamente) Considera que las decisiones tomadas permiten el cumplimiento de metas individuales, seguido de un 18% en desacuerdo, un 17% completamente en desacuerdo y un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

De los resultados obtenidos se concluyó que un 55.0% Considera que las decisiones tomadas permiten el cumplimiento de metas individuales.

Variable 2: Rentabilidad

Tabla 13

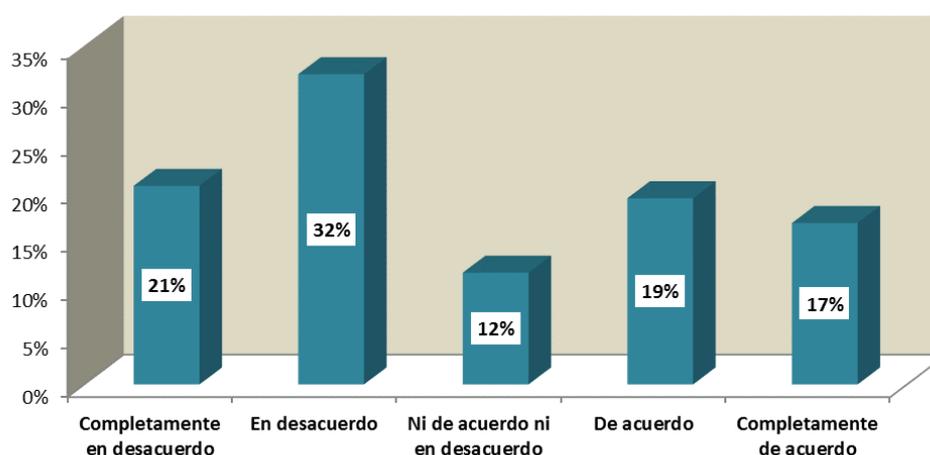
Frecuencia y porcentaje de Rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Del todo en desacuerdo	16	21%
	En desacuerdo	25	32%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12%
	De acuerdo	15	19%
	Completamente de acuerdo	13	17%
	Total	78	100%

Fuente. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC

Figura 5

Rentabilidad



Interpretación: En la tabla 13 como en la figura 05, observamos que un total de 53.0% manifiesta que la rentabilidad de la empresa se atribuye al desempeño laboral de los trabajadores, (32% en desacuerdo y 21% completamente en desacuerdo), seguido de un 19% de acuerdo, de 17% completamente de acuerdo y un 12% ni se encuentran en acuerdo ni tampoco dicen que están de desacuerdo.

Se concluyó que un total de 53.0% de personas estudiadas quienes son colaboradores de la empresa consideran que el beneficio de la empresa se atribuye a cómo trabaja el personal de la compañía.

Dimensión: Comunicación

Tabla 14

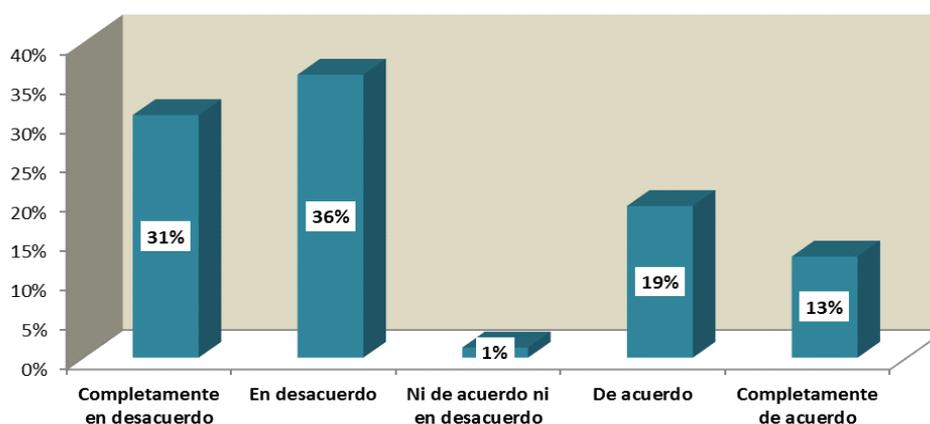
Frecuencia y porcentaje de Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Completamente en desacuerdo	24	31%
	En desacuerdo	28	36%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
	De acuerdo	15	19%
	Completamente de acuerdo	10	13%
	Total		78

Fuente. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC

Figura 6

Comunicación



Interpretación: Lo que evidencia la tabla número 14 como lo muestra la figura 06, miramos que un 67% manifiesta que no se encuentra ningún tipo de compañerismo entre los colaboradores y las jefaturas en el momento de realizar una tarea o solucionar un problema (36% en desacuerdo y 31% completamente en desacuerdo), sin embargo, un 19% está de acuerdo, un 13% completamente de acuerdo y el 1% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

De lo que muestra el resultado, se llega a concluir que no entre los compañeros de trabajo no les gusta colaborar con sus jefes en el momento de realizar una tarea o solucionar un problema.

Dimensión: Toma de decisiones

Tabla 15

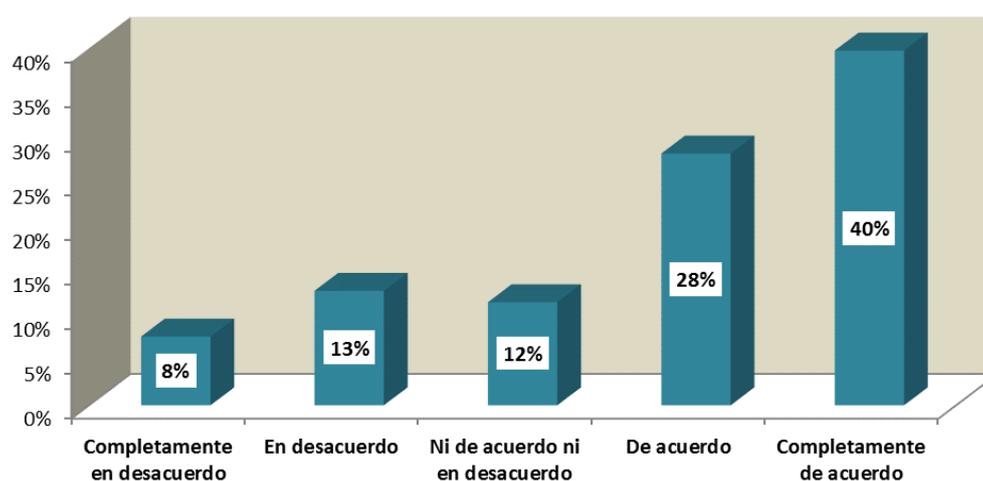
Frecuencia y porcentaje Toma de Decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Completamente en desacuerdo	6	8%
	En desacuerdo	10	13%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12%
	De acuerdo	22	28%
	Completamente de acuerdo	31	40%
	Total	78	100%

Fuente. Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC

Figura 7

Capital



Interpretación: En la tabla 15, como en la figura 06, observamos que el 40.0% está completamente de acuerdo que se han tomado decisiones adecuadas para la mejora de la empresa seguido de un 28% que está de acuerdo, seguido de un 13% en desacuerdo, un 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo y terminando con un 8% completamente en desacuerdo.

De los resultados obtenidos, se concluyó que más del 40% considera que se han tomado decisiones adecuadas para la mejora de la empresa.

Prueba de normalidad

En el proceso de realizar una prueba de la hipótesis hay que considerar que se debe de tener conocimiento de las diferentes características de la distribución del total de estudio, para que con este dato se pueda saber e indicar que estadística

se usará para poder dar respuesta a la interrogante de estudio que se plantea en la siguiente prueba:

H₀: los datos son distribuido de manera normal.

H₁: los datos no son distribuidos de manera normal.

Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Desempeño laboral	,202	78	,000
Variable 2: Rentabilidad	,077	78	,200*

*. En otros términos se dice que tienen gran alcance de veracidad.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Siendo una muestra que consta con 78 encuestados a los cuales se les ha aplicado un examen de Kolmogorov-Smirnov, lo que evidencia un grado importante en la variable 1: Desempeño Laboral es menor a 0.05 y en la variable 2: Rentabilidad es mayor a 0.05. De aquí se concluye que los datos no mantienen una distribución normal se consideran variables no paramétricas y por ello se utilizará la prueba de correlación de Serman. (Sánchez, et al, 2006)

Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis será procesada a través del coeficiente con correlación de Pearson, a fin de establecer el nivel de relación que existe entre las variables que están siendo estudiadas a efectos con la contrastación con la hipótesis.

Según Hernández y Fernández (1998), expresaron la interpretación de los valores obtenidos en escalas, conforme se detalla a continuación:

Tabla 17

Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, R. y Fernández, C. (1998).

Hipótesis General:

H_G : “En el cumplimiento de su labor y la Rentabilidad su relación es de significativa con la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas, Inspectorate 2017

Planteamos las hipótesis de trabajo:

H_0 : No existe relación entre El Desempeño laboral y la Rentabilidad con el nivel de Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas, Inspectorate 2017.

H_1 : Si existe relación entre El Desempeño laboral y la Rentabilidad con el nivel de Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas, Inspectorate 2017.

Decisión de demarcar un área de rechazo para hipótesis nula

Grado de confiabilidad con un 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 18

Hipótesis General

		Correlaciones		
			Desempeño Laboral	Rentabilidad
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente: realizado por el autor, con la información recolectada de la muestra estudiada.

Se muestra que para la hipótesis general fue considerado el nivel de relación el cual lanzo un valor de 0.758 puntos con una significancia de 0.05, entonces se dice que su conexión tiene un lazo sólido y verdadero, siendo el principal valor crítico de la zona de rechazo de la hipótesis 0 confirmando la existencia motivos autosuficientes para desestimar la hipótesis cero.

Conclusiones: Hay bastantes motivos que conllevan a desestimar la hipótesis en 0 de ello se dice que el Desempeño laboral se relacionan significativamente con el nivel de Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas, Inspectorate 2017.

Demostración de la hipótesis específicas N°1

H_{e1} : Hay conexión de las actividades laborales y la rentabilidad de la empresa Bureau Veritas, Inspectorate-Callao, 2017.

Planteamos las hipótesis de trabajo:

H_0 : No existe relación entre las Actividades Laborales y la Rentabilidad de la rentabilidad de la empresa Bureau Veritas, Inspectorate-Callao, 2017.

H_1 : Si existe relación entre las Actividades Laborales y la Rentabilidad de la rentabilidad de la empresa Bureau Veritas, Inspectorate-Callao, 2017.

Mostrando el área para el rechazo de la hipótesis nula

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 19

Hipótesis Específica N° 1

		Correlaciones		
			Rentabilidad	Actividades Laborales
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Actividades Laborales	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra del estudio.

Dentro de la hipótesis específica 1 muestra cómo es que están conectadas de manera favorable y considerable con 0.728 y su aprecio de consideración alta es de 0.05, lo que indica que es alta y positiva, en tanto por tener un rango más alto que el de la zona de rechazo de hipótesis nula con lo que se puede asegurar que hay bastante discernimiento para desestimar la hipótesis inútil.

Conclusión: Se encontraron motivos que tienen la capacidad de denegar la hipótesis nula, en efecto se desprende que las Actividades Laborales tienen que ver directamente con el nivel de Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017.

Prueba de hipótesis específicas N°2

H_{e2} : “Existe relación entre el objetivo laboral y la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

Planteamos las hipótesis de trabajo:

H_0 : No existe relación entre objetivo laboral y la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

H_1 : Si existe relación entre objetivo laboral y la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 20

Hipótesis Específica N° 2

		Correlaciones		
			Rentabilidad	Objetivo Laboral
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Objetivo Laboral	Coefficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente: Realizado por el investigador en base a los datos de la muestra.

En la hipótesis específica 2 se aprecia que el nivel de correlación es positiva y muy fuerte con 0.783 y su valor de significancia es por debajo a 0.05, dicho de otra manera, que la correlación es alta y positiva, ya que su valor crítico es más dentro de o que se tiene demarcado como rechazado por la hipótesis nula, entonces se indica que se entiende de manera adecuada el por qué se desestima una hipótesis nula.

Conclusión: hay motivaciones suficientes para el rechazo de la hipótesis nula de lo que se desprende que el objetivo laboral se relaciona significativamente con Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

Prueba de hipótesis específicas N°3

H_{e3} “Existe relación entre las Metas Laborales y el Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

Planteamos las hipótesis de trabajo:

H_0 : No existe relación entre las Metas Laborales y el Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

H_1 : Si existe relación entre las Metas Laborales y el Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

Resolución de la demarcación para el rechazo de la hipótesis nula

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 21

Hipótesis Especifica N° 3

		Correlaciones		
			Rentabilidad	Metas Laborales
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Metas Laborales	Coefficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente: Autoría propia.

Para el caso de hipótesis específica 2 se valora un grado de correlación verdadera y considerable con 0.707 y su valor de significancia es inferior a 0.05, con correlación resistente y positiva, por contar con un valor elevado se procede a rechazar una hipótesis nula, entonces se da conformidad a las razones por las cuales se hace el rechazo de la hipótesis nula.

Conclusión: Al tener suficientes razones para poder hacer el rechazo de una hipótesis nula se puede decir que las Metas laborales se relaciona significativamente con la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

Prueba de hipótesis específicas N°4

H_{e3} : “Existe relación existe entre el cumplimiento de las metas individuales y la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

Planteamos las hipótesis de trabajo:

H_0 : No existe relación existe entre el cumplimiento de las metas individuales y la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

H_1 : Si existe relación existe entre el cumplimiento de las metas individuales y la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 22

Hipótesis Especifica N° 4

		Correlaciones		
		Rentabilidad	Cumpli- miento de Metas Indivi- duales	
Rho de Sper- man	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Cumplimiento de las Metas individuales	N	78	78
		Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra del estudio.

En la hipótesis específica 4 se aprecia que el nivel de relación es positiva y considerable con 0.749 y su valor de significancia es inferior a 0.05, mostrando que

a conexión es de fuerte impacto y positiva, eso debido a un valor crítico alto dentro de la zona de rechazo para la hipótesis nula con lo que se mantienen una verdad que indica la existencia de razones para el rechazo de la hipótesis nula.

Conclusión: Se encuentran razones suficientes que logran afianzar el rechazo de la hipótesis nula por lo que podemos inferir que el cumplimiento de las metas individuales se relaciona significativamente con la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017.

V. DISCUSIÓN

Medina y Mauricci (2014), para su tesis “Los factores en el rendimiento de por línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009-2013”, investigación de tipo correlacional y explicativo, fichas técnicas de datos como instrumento, concluye que: La rentabilidad está asociada significativamente al desempeño laboral en periodos previos.

Existe una mayor predisposición por realizar labores incluso la perfección en el trabajo cuando hay un mejor clima Organizacional, Por su parte analizando las competencias y que tan motivados está el personal para alcanzar los objetivos laborales favorable a la compañía, además de saber cómo se siente el colaborador en su área de trabajo, y como se encuentra el compañerismos y el apoyo mutuo de las diferentes áreas y jerarquías, verificar como es su sistema de recompensas por un buen desempeño laboral llevando a la conclusión el ser mejores cada día en su labor diario afectando de manera favorable a la organización.

En la tabla 09 como en la figura 02, observamos que el 40.0% está completamente de acuerdo que, seguido de un 28% que está de acuerdo, seguido de un 13% en desacuerdo, un 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo y terminando con un 8% completamente en desacuerdo.

Es la forma como un sujeto colaborador de la empresa es apreciado dentro de su ambiente laboral en su desempeño efectivo, así desempeño laboral es la cantidad y calidad de las tareas realizadas por una o más trabajadores, indicándolo de manera metafórica se dice que son la pieza principal de las organizaciones en referencia a su productividad. Los resultados que se manifiestan son 52% considera que en la empresa se miden el desempeño laboral en el cumplimiento de Objetivos Laborales (26% “Completamente en Desacuerdo” y 26% “En Desacuerdo”). Concluye que el buen desempeño Laboral contribuye al logro de los objetivos laborales

VI. CONCLUSIONES

- Primer: En razón a la hipótesis general, es explícito la existencia de una relación de significancia de las variables Desempeño Laboral y la Rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, Callao 2017.
- Segundo: Con respecto a la hipótesis específica 1, es un hecho palpable que hay conexión significativa de las Actividades Laborales y la Rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, Callao 2017.
- Tercera: Con respecto a los Objetivos Laborales de y la Rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, Callao 2017; así mismo, con respecto a la hipótesis específica 2, está demostrado la existencia una relación significativa entre Objetivos Laborales de y la Rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, Callao 2017.
- Cuarta: Con referencia al objetivo específico 3, se concluye que una correlación positiva fuerte ($r_s = 0.707$) entre la variable Metas Laborales y la Rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, Callao 2017; así mismo, con respecto a la hipótesis específica 3, se demuestra que existe una relación significativa entre Metas Laborales y la Rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, Callao 2017.
- Quinta: Mencionando la Hipótesis Específica 3, es evidente que existe una relación significativa entre Cumplimiento de Metas Individuales y la Rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate SAC, Callao 2017.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: El fin de estatuir un éxito de la organización (o el individuo) en el logro de sus actividades, debiendo lograr los objetivos organizacionales al mismo tiempo diseñar planes de acción, lo cual generará competitividad en la misma.
- Segunda: Se recomienda, para conseguir un eficiente Desempeño Laboral, diseñar Actividades Laborales, identificando eficientemente los objetivos laborales priorizando estrategias de servicio que tengan mayor potencia y rentabilidad, definiendo las metas laborales y el cumplimiento de las metas individuales para conseguir los objetivos planteados.
- Tercera: La recomendación es realizar estrategias para el logro de resultados deseados mejorando las decisiones que se tomen en la gerencia administrativa formando criterios con los que se puedan medir las ganancias reales en la empresa.
- Cuarta: Otra recomendación es tener en cuenta que el cumplimiento de metas individuales en muchos casos los resultados se refieren al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades manteniendo una calidad y productividad laboral que contribuya a la realización de los objetivos empresariales es necesaria y forman los criterios con los que se miden los logros reales en el trabajo.

REFERENCIAS

- Araujo, C., Leal, M. (2010). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *CICAG*, 4(2). <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/442>
- Arizmendi, E. (2015). *"La relación del clima organizacional en la motivación de logro en trabajadores mexicanos"*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México] <https://repositorio.unam.mx/contenidos/218577>
- Cuenca, J. (2014). *Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la financiera Confianza*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/464>
- De la Cruz, G. (2009). *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/4339>
- Gasca, J. (2002) Espacios transnacionales, interacción, integración y fragmentación en la frontera México-Estados Unidos, Instituto de Investigaciones Económicas. *Investigaciones Geográficas*, (59), 135. <https://doi.org/10.14350/rig.30040>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Allyn & Bacon
- Hernández, M., Fuentes, G., Fuentes, A., Garrido, M., Grande, F., Pedrosa, C., Ruiz, M. y Velasco, M. (2012). *Administración de empresas*. (2da ed.) Ediciones Pirámide. <https://acortar.link/ecE2W2>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de la Gestión empresarial - Enfoque basado en competencias*. Editorial McGraw-Hill. https://www.academia.edu/37509708/Fundamentos_de_Gestion_Empresa

- Medina, C. y Mauricci, G. (2014). *Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009-2013*. (Tesis de licenciatura). Recuperada de repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/325
- Nicholls, J.G. (1989). *The Competitive Ethos and Democratic Education*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Ojeda R. (2011). *"Propuesta para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral"*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México] <https://repositorio.unam.mx/contenidos/358358>
- Pacheco, A.M. (2010). *Evaluación de habilidades directivas y de liderazgo de los jefes comerciales en la Empresa Atento Seccional Bucaramanga*. [Tesis de posgrado, Universidad de la Sabana. Bucaramanga]. <http://hdl.handle.net/10818/5202>
- Poulet, G. (1969). *Los caminos actuales de la crítica*. Editorial Planeta
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (abril, 2008). La competencia y la evaluación del desempeño, un Enfoque de 360°. <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8º ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10º ed.). Pearson Educación.
- Rojas, R. (2007). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés
- Sánchez, A., Faulín, F.J y Martínez, M.A. (2006). *Bioestadística amigable*. (2º, ed.). Editorial Díaz de Santos, S.A.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesis-jcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Whetten, D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. (8º, Ed.). Pearson Educación
- Vázquez, A., (2007). Desarrollo endógeno. Teorías y políticas de desarrollo territorial. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, (11),183-210. www.redalyc.org/articulo.oa?id=28901109

Zapata, O. A., (2005). ¿Como encontrar un tema y construir un tema de investigación? *Innovación Educativa*, 5(29),37-45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179421472004>

ANEXOS

Instrumentos

CUESTIONARIO

Nombre y Apellido	
Cargo	
Edad	

Instrucciones

Deberá marcar con una X, la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opinión por respuesta. Las respuestas son de carácter confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

1	Completamente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Completamente de acuerdo

	Preguntas	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los trabajadores cuentan con la trayectoria profesional para desempeñarse eficientemente en su puesto empresa Inspectorate SAC?					
2	¿Considera usted que en la empresa se miden la eficacia en el cumplimiento de las actividades laborales definidos por la empresa?					
3	¿Los Aguinaldos por fiestas patrias y navidad se pagan en tiempo oportuno junto a los sueldos de dichos meses en la empresa?					
4	¿El tiempo utilizado en los procesos administrativos se mide con los índices de eficiencia?					
5	¿La empresa inicio sus actividades el 2 de enero del año 2010, fecha desde cual adquirió mucha experiencia?					
6	¿Los balances de los periodos 2014, 2015, 2016, muestran ganancias significativas en la empresa?					
7	¿La empresa Inspectorate SAC plantea nuevas estrategias en las ventas?					
8	¿La empresa plantea estrategias nuevas para fidelizar clientes?					
9	¿Los trabajadores están motivados para el cumplimiento de los objetivos por la alta Dirección?					
10	¿La dirección de la empresa a lograr incrementar el número de clientes?					
11	¿La Dirección plantea actividades de cumplimiento efectivo?					
12	¿La dirección estableció objetivos laborales?					
13	¿La productividad aprovecha los recursos disponibles para lograr un buen desempeño laboral?					

14	¿La actuación de la empresa en el mejoramiento de los servicios logro resultados en el cumplimiento de metas?					
15	¿La formación continua permite lograr metas laborales?					
16	¿La planificación en la empresa logra metas laborales?					
17	¿Considera que las decisiones tomadas permite el cumplimiento de metas individuales?					
18	¿Los resultados revelan el buen desempeño laboral?					
19	¿Al momento de realizar una tarea o solucionar un problema hay cooperación continua entre compañeros y la plana jerárquica?					
20	¿Para alcanzar objetivos comunes de la empresa se integran las diversas áreas en la resolución de tareas?					
21	¿Los compañeros de trabajo se muestran solidarios a los problemas y dificultades de otros?					
22	¿Se han implementado sistemas y herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación entre áreas y trabajadores?					
23	¿Se han incorporado diversos medios digitales como herramientas de ayuda que facilita la resolución de tareas?					
24	¿La empresa actualiza continuamente su soporte tecnológico que simplifica y agiliza la resolución de tareas?					
25	¿Los procesos y tareas de la empresa se han automatizado con el uso de nuevas tecnologías?					
26	¿Se utilizan recursos online para agilizar las actividades y tareas de la empresa					

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS			
Variable 1: Desempeño laboral	"Proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual." (Robbins y Coulter, 2005, p. 67).	Medición mediante un cuestionario con el cual se evalúa el nivel medición de desempeño laboral, cumplimiento de metas estratégicas a nivel individual.	Actividades Laborales	Eficacia	1.- ¿Considera usted que todos los trabajadores cuentan con la trayectoria profesional para desempeñarse eficientemente en su puesto empresa Inspectorate SAC? 2.- ¿Considera usted que en la empresa se miden la eficacia en el cumplimiento de las actividades laborales definidos por la empresa?			
				Tiempo	3. ¿Los Aguinaldos por fiestas patrias y navidad se pagan en tiempo oportuno junto a los sueldos de dichos meses en la empresa? 4. ¿El tiempo utilizado en los procesos administrativos se miden con los índices de eficiencia? 5. ¿La empresa inicio sus actividades el 2 de enero del año 2010, fecha desde cual adquirió mucha experiencia? 6. ¿Los balances de los periodos 2014, 2015, 2016, muestran ganancias significativas en la empresa?			
				Objetivos Laborales	Estrategia	7. ¿La empresa Inspectorate SAC plantea nuevas estrategias en las ventas? 8. ¿La empresa plantea estrategias nuevas para fidelizar clientes?		
					Dirección	9. ¿Los trabajadores están motivados para el cumplimiento de los objetivos por la alta Dirección? 10. ¿La dirección de la empresa ha logrado incrementar el número de clientes? 11. ¿La Dirección plantea actividades de cumplimiento efectiva? 12. ¿La dirección estableció objetivos laborales?		
						Desempeño Laboral	Productividad	13. ¿La productividad aprovecha los recursos disponibles para lograr un buen desempeño laboral?
							Actuación	14. ¿La actuación de la empresa en el mejoramiento de los servicios logro resultados en el cumplimiento de metas?
			Metas Laborales	Formación Continua	15. La formación continua permite lograr metas laborales?			
				Planificación	16. ¿La planificación en la empresa logra metas laborales?			
			Cumplimiento metas individuales	Decisiones	17. ¿Considera que la decisión tomada permite el cumplimiento de metas individuales?			
				Resultados	18. ¿Los resultados revelan el buen desempeño laboral?			

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Variable 2: Rentabilidad	<p>FERNANDEZ (2004)</p> <p>Señala que una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio es decir ,cuando sus ingresos son mayores que sus gastos y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable</p>	<p>Aptitudes cualidades que permiten una comunicación eficaz dentro de un grupo de trabajo, así mismo es la capacidad de decisiones acertadas en la gestión lo cual conlleva a fortalecer a una empresa o institución</p>	Comunicación	Difundir Tareas	¿Al momento de realizar una tarea o solucionar un problema hay cooperación continua entre compañeros y la plana jerárquica?
				Anticipa tareas	¿Para alcanzar objetivos comunes de la empresa se integran las diversas áreas en la resolución de tareas?
				Describe y define las políticas de la empresa	¿Los compañeros de trabajo se muestran solidarios a los problemas y dificultades de otros?
			Toma Decisiones	Definir el problema	¿Se han implementado sistemas y herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación entre áreas y trabajadores?
				Establecer Objetivos	¿Se han incorporado diversos medios digitales como herramientas de ayuda que facilita la resolución de tareas?
				Elegir la alternativa más adecuada	¿La empresa actualiza continuamente su soporte tecnológico que simplifica y agiliza la resolución de tareas?
				Comunicar la Decisión	¿Los procesos y tareas de la empresa se han automatizado con el uso de nuevas tecnologías?
Controla y Monitorea acciones	¿Se utilizan recursos online para agilizar las actividades y tareas de la empresa				

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿Cómo se relaciona el desempeño laboral en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017?	Determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017	El Desempeño laboral y la Rentabilidad se relaciona de manera significativa con la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas, Inspectorate 2017
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO
¿Qué relación existe entre las actividades laborales y la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017?	Determinar la relación que existe entre las Actividades Laborales en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017.	Existe relación entre las actividades laborales y la rentabilidad de la empresa Bureau Veritas, Inspectorate-Callao, 2017.
¿Qué relación existe entre los objetivos laborales en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017?	Determinar la relación que existe entre los Objetivos Laborales en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017.	Existe relación entre el objetivo laboral y la Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017
¿Qué relación existe entre Las Metas laborales en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017?	Determinar la relación que existe entre Las Metas Laborales en la rentabilidad en la empresa Bureau Veritas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017.	Existe relación entre las Metas Laborales y el Rentabilidad de la empresa Bureau Veritas Inspectorate-Callao, 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CACHAY VILLACREZ GISELLA PAOLA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El desempeño laboral y la rentabilidad en la Empresa Bureau Veri-tas Inspectorate Perú SAC – Callao 2017", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CACHAY VILLACREZ GISELLA PAOLA : 43974371 ORCID: 0000-0003-1702-9814	Firmado electrónicamente por: GCACHAYV el 16-11- 2022 16:04:01

Código documento Trilce: INV - 0929902