

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**“LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE  
VENTAS Y LA RENTABILIDAD DE LA CORPORACIÓN  
EUROCOSMETIC, PERIODO 2015 -2019”**

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

**PALMIRA LIZ CASTILLO GIL**  
**ANGEL FERNANDO CARRILLO ARRASCUE**  
**JEAN KEVIN ZURITA ALVARADO**

Three handwritten signatures in blue ink are positioned to the right of the names. The first signature is above "PALMIRA LIZ CASTILLO GIL", the second is above "ANGEL FERNANDO CARRILLO ARRASCUE", and the third is above "JEAN KEVIN ZURITA ALVARADO".

Callao, 2021  
PERÚ

A single handwritten signature in blue ink is located in the bottom right corner of the page.

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO

- Dr. Cesar Augusto Ruiz Rivera PRESIDENTE
- Mg. Liliana Ruth Huamán Rondón SECRETARIO
- Dr. Humberto Rubén Huanca Callasaca VOCAL
- Mg. Walter Víctor Huertas Niquén MIEMBRO SUPLENTE

ASESOR: Dr. Lina Argote Lazón

N° de Libro: 1

N° de Acta: 011-2021-2

Fecha de aprobación: 29/04/2021

Resolución de Sustención: N° 191-2021-CFCC/TR-DS



**“LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE  
VENTAS Y LA RENTABILIDAD DE LA CORPORACIÓN  
EUROCOSMETIC”**

**PALMIRA LIZ CASTILLO GIL**  
**ANGEL FERNANDO CARRILLO ARRASCUE**  
**JEAN KEVIN ZURITA ALVARADO**



## **DEDICATORIA**

A Dios por cuidarnos en todo nuestro camino, a nuestros padres, hermanos y a quienes nos dan amor desde las estrellas.

Dedicamos la investigación a todos nuestros compañeros de la carrera contable, profesores de la universidad y amistades que partieron, perdieron a un familiar en esta pandemia o se encuentran en lucha en contra del Covid-19, enfermedad que se ha llevado parte de nuestros corazones al cielo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestra alma mater, Universidad Nacional de Callao, a nuestra facultad de Ciencias Contables, a los maestros de toda nuestra vida universitaria, a nuestra asesora de tesis Dra. Lina Argote Lazón.

A todo el equipo de facultad por su organización, que nos permite seguir creciendo profesionalmente.

## INDICE

INDICE	1
TABLAS DE CONTENIDO	4
TABLAS DE GRAFICOS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	11
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objeto específico	16
1.4. Limitantes de la investigación	17
1.4.1. Espacial	17
1.4.2. Teórica	17
1.4.3. Temporal	17
1.4.4. Espacial	17
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Internacional	18
2.1.2. Nacional	23
2.2. Bases teóricas	28
2.2.1. Gestión de recursos humanos	28

2.2.2.	Rentabilidad	32
2.2.3.	Marco legal	36
2.3.	Conceptual	38
2.3.1.	Gestión de recursos humanos	38
2.3.2.	Rentabilidad	39
2.4.	Definición de términos básicos	40
<b>III.</b>	<b>VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>44</b>
3.1.	Hipótesis	44
3.1.1.	Hipótesis general	44
3.1.2.	Hipótesis específicas	44
3.2.	Definición conceptual de las variables	44
3.2.1.	Operacionalización de variable	45
<b>IV.</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>46</b>
4.1.	Tipo y diseño metodológico	46
4.1.1.	Tipo de investigación	46
4.1.2.	Diseño de investigación	46
4.2.	Método de investigación	47
4.3.	Población y muestra	48
4.3.1.	Población	48
4.3.2.	Muestra	48
4.4.	Lugar de estudio	49
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	49
4.5.1.	Técnicas	49
4.5.2.	Instrumentos	50
4.6.	Análisis y procesamiento de datos	50
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>51</b>
5.1.	Resultados descriptivos	51

5.2.	Resultados inferenciales	67
5.2.1	Hipótesis específica N° 1	67
5.2.2	Hipótesis específica N° 2	70
5.2.3	Hipótesis general	73
5.3.	Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis.	76
<b>VI.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>79</b>
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	79
6.1.1.	Hipótesis específica N° 1	79
6.1.2.	Hipótesis específica N° 2	81
6.1.3.	Hipótesis general	82
6.2.	Contrastación y demostración de la hipótesis con otros resultados	83
6.3.	Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes	86
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>88</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>90</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>91</b>
	ANEXO 01: Matriz de consistencia	96
	ANEXO 02: Permiso de investigación de la Corporación Eurocosmetic	97
	ANEXO 03: Estado consolidado de Situación financiera	98
	ANEXO 04: Estado consolidado del Estado de resultados	99
	ANEXO 05: Reportes de gastos del personal ingresante mensual por los periodos 2015 al 2019	100

## TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 1: Evolución del margen operativos con los sobregastos de la CORPORACION EUROCOSMETIC, periodo 2015 - 2019 .....	51
Tabla 2: Evolución del margen operativo sin los sobregastos de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.....	53
Tabla 3: Evolución de los sobregastos laborales de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ....	54
Tabla 4: Evolución del ROA con las ventas realizadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ....	56
Tabla 5: Evolución del ROA con las ventas proyectadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.....	58
Tabla 6: Comparación del ROA de las ventas realizadas con las ventas proyectadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.....	59
Tabla 7: Evolución las ventas realizadas por la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ....	61
Tabla 8: Evolución las ventas proyectadas por la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ....	62
Tabla 9: Comparación de las ventas ejecutadas vs las ventas proyectadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.....	64
Tabla 10: Comparación entre el indicador de rotación de personal y el ROA de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.....	66
Tabla 11: Prueba de normalidad de gastos de reclutamiento y el indicador de margen operativo.....	68

Tabla 12: Correlación del indicador de los gastos de reclutamiento y el indicador de margen operativo.....	68
Tabla 13: Prueba de normalidad de ventas ejecutadas y ROA. ....	71
Tabla 14: Coeficiente de Correlación de Pearson entre las ventas ejecutadas y el ROA .....	71
Tabla 15: Prueba de normalidad del índice de rotación de personal y el indicador de margen operativo.....	73
Tabla 16: Correlación del indicador de los gastos de reclutamiento y el indicador de margen operativo.....	74

## TABLAS DE GRAFICOS

Gráfico 1: Evolución del margen operativo con los sobregastos laborales de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.....	52
Gráfico 2: Evolución del margen operativo sin los sobregastos de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.....	53
Gráfico 3: Evolución de los sobregastos laborales de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ....	55
Gráfico 4: <i>Evolución del ROA con las ventas realizadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ....</i>	<i>57</i>
Gráfico 5: <i>Evolución del ROA con las ventas ejecutadas de la empresa CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.....</i>	<i>58</i>
Gráfico 6: <i>Comparación del ROA de las ventas realizadas con las ventas proyectadas de la empresa CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ....</i>	<i>60</i>
Gráfico 7: <i>Evolución las ventas realizadas por la empresa CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ....</i>	<i>61</i>
Gráfico 8: <i>Evolución las ventas realizadas por la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ....</i>	<i>63</i>
Gráfico 9: <i>Comparación de las ventas ejecutadas vs las ventas proyectadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ...</i>	<i>64</i>
Gráfico 10: <i>Comparación entre el indicador de rotación de personal y el ROA de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019. ...</i>	<i>66</i>
Gráfico 11: <i>Relación de gastos de reclutamiento y margen operativo, datos recabados por los autores de la Corporación Eurocosmetic 2015 - 2019.....</i>	<i>69</i>
Gráfico 12: <i>Relación entre ventas ejecutadas y ROA, datos recabados por los autores de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 - 2019.....</i>	<i>72</i>
Gráfico 13: <i>Relación de índice de rotación de personal y el ROA, datos recabados por los autores de la Corporación Eurocosmetic 2015 - 2019.....</i>	<i>75</i>

## RESUMEN

La presente tesis tiene como título “Gestión de recursos humanos del área de ventas y la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 - 2019”. Tiene como objetivo determinar la relación de la gestión de recursos humanos en la rentabilidad de la corporación en mención, dedicada a la comercialización de productos de belleza.

El desarrollo de esta investigación se realizó mediante la recopilación material de estudio de diversos autores sobre los temas de gestión de recursos humanos y rentabilidad.

El análisis de datos se presentó a través de tablas y figuras, logrando relacionar la gestión de recursos humanos y la rentabilidad. Se evaluaron los indicadores pertenecientes a las variables de gestión de recursos humanos y de rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic. El desarrollo de esta investigación se realizó a través de un enfoque cuantitativo de tipo no experimental y según el nivel de investigación es descriptiva y correlacional.

De los resultados obtenidos se pudo demostrar que la rentabilidad incrementa de manera significativa cuando buenas prácticas de gestión de recursos humanos se aplican, esto se ve reflejado en las figuras 2 y 5.

Finalmente, se llegó a la siguiente conclusión, la gestión de recursos humanos se relaciona con la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic. Por lo que, las siguientes medidas aumentarán la rentabilidad de la corporación

como es aplicación de las políticas en la gestión de recursos humanos enfocadas en la fidelización y la retención de personal para reducir los gastos de recursos humanos; así mismo, implementar herramientas digitales para aumentar las ventas. Esta investigación ayudará a todas las empresas de comercialización de productos cosméticos a cumplir sus objetivos financieros obteniendo mayor rentabilidad.

**Palabras clave:** Gestión de recursos humanos y rentabilidad.

## **ABSTRACT**

The title of this thesis is "Management of human resources in the area of sales and profitability of the Eurocosmetic Corporation, period 2015 - 2019". Its objective is to determine the relationship of human resource management in the profitability of the corporation in question.

The development of this research was carried out by compiling study material from various authors on the topics of human resource management and profitability.

The data analysis was presented through tables and figures, managing to relate human resource management and profitability. The indicators pertaining to the variables of human resource management and profitability of the Eurocosmetic Corporation, a commercial company of beauty products, were evaluated.

The development of this research was carried out through a non-experimental quantitative approach and the correlational method was used.

From the results obtained, it was possible to demonstrate that profitability increases significantly when good resource management practices positively affect profitability, this is reflected in Figures 2 and 5.

Finally, the following conclusion was reached: The management of human resources is related to the profitability of the Eurocosmetic Corporation,

having said this, the application of policies for the management of human resources focused on loyalty and retention of personnel to reduce personnel expenses, In addition to implementing digital tools to increase sales, this set of measures will increase the profitability of the corporation. This research will help all cosmetic product marketing companies to meet their financial goals by obtaining greater profitability.

**Keywords:** human resource management and profitability.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como título: “La gestión de recursos humanos del área de ventas y la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 - 2019”. El objetivo es determinar la relación de la gestión de recursos humanos en la rentabilidad de la corporación en mención.

La gestión de recursos humanos del área de ventas se encuentra mal estructurada, debido a que no ha generado fidelización, ni retención del colaborador de la corporación, esta razón provocó la corta permanencia en los puestos del personal de ventas, afectando el nivel de ventas y la eficacia del alcance de los objetivos de la corporación. La corporación ha tenido bajos niveles de rentabilidad debido a los altos gastos que se incurren por los conceptos de reclutamiento, capacitación y supervisión de los nuevos vendedores. También, los vendedores nuevos realizan bajas ventas, ya que, les toma tiempo alcanzar el desempeño óptimo del puesto, se dedican horas capacitación, además de un promedio de tres meses y medio para alcanzar el objetivo de ventas trazada por la corporación.

Con la demostración de las hipótesis servirán para ayudar a la gerencia tomar las mejores decisiones, a través de las mejoras en la gestión de recursos humanos, ya que, se reducirán los gastos asociados al ingreso de personal de ventas, obtener la realización de los objetivos trazados en la corporación, con ello, afectar de manera positiva a la rentabilidad de la corporación.

El desarrollo de esta investigación se realizó de acuerdo a lo establecido por la Directiva N° 013-2018-R, Protocolos de proyecto e informe final de investigación de pregrado, posgrado, docentes, equipos, centros e institutos de investigación.

# **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La gestión de recursos humanos en el mundo, ha venido evolucionando. Anteriormente las empresas que tenían un área de gestión de recursos humanos solo buscaban que se cumplan las tareas del día, sin embargo, ahora las empresas dirigen el enfoque hacia la contribución estratégica en el desempeño del negocio. Es fundamental que los empleados de ahora se encuentren alineados a los objetivos de las empresas.

Entonces, Rivera (2013) define, “La gestión recursos humanos es clave en la batalla de la competitividad. Las compañías de América Latina afrontan una competencia con nuevos jugadores internacionales.” (p. 22). En ese sentido, la evolución de la gestión de recursos humanos en Latinoamérica tuvo un incremento en las empresas. Hoy en día, en el Perú la gestión de recursos humanos es vista como un motor de cambio organizacional; que dirige al alcance de los objetivos fijados por la gerencia de las empresas.

Por otro lado, Gómez, Pérez, Samartin (2018) menciona sobre el recurso humano: “La clave del éxito del área de RR.HH. consiste en la comprensión y posterior alineamiento de la estrategia y objetivos estratégicos de la organización, con las prácticas y políticas del área”. (p. 12). Asimismo, las empresas contratan los servicios de sus colaboradores para que a través de sus conocimientos, capacidades y destrezas ser el vehículo para cumplir los objetivos organizacionales.

Podemos afirmar que los objetivos establecidos por la empresa tienen el fin de prevalecer en el mercado a través del tiempo manteniendo un indicador de rentabilidad adecuado con respecto a sus competidores. La rentabilidad es la diferencia que existe entre el beneficio económico que se obtiene de una operación y los recursos invertidos para la generación de dicho beneficio.

Por otro lado, es preciso resaltar que en Latinoamérica la rentabilidad de las empresas ha sido importante con respecto a otras economías del mundo, así es con el mercado de banca y finanzas, a través de este indicador se observan y replican las políticas, con el fin de generar cambios y tener una mejora constate. Respecto al incremento de la rentabilidad de las empresas peruanas con respecto al promedio de empresas Latinoamericanas y empresas estadounidenses es superior.

“La rentabilidad se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados.” Actualidad Empresarial (2017, pág. 53). En este sentido, los indicadores de rentabilidad son índices que evalúan la capacidad de la empresa para generar utilidades, a través de los recursos que emplea, en base a sus resultados se toman decisiones que generen más utilidades.

La Corporación Eurocosmetic dedicada a la comercialización de productos profesionales de belleza capilar está dentro del mercado latinoamericano, con 10 años en el mercado peruano, presenta resultados

económicos desfavorables en los últimos años, el problema más destacado es la deficiencia en la gestión de recursos humanos.

La gestión de recursos humanos tiene relación en la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, por lo siguiente: Al tener una baja permanencia en los vendedores en sus puestos, debido a que no se cuenta con políticas de fidelización y de retención de vendedores, se incurriría en altos gastos de personal; esto se relaciona con el indicador de margen operativo. También, la baja eficacia de resultados, que se refleja en la diferencia de las ventas proyectadas y ejecutadas, es originada por el nuevo personal del área de ventas, porque le toma tiempo alcanzar el desempeño proyectado por la corporación; afectando a los ingresos. Por lo tanto, se relaciona al indicador de rentabilidad financiera.

Al no mejorar la gestión de recursos humanos, la rentabilidad disminuirá más. En consecuencia, con el pasar de unos periodos la empresa llegaría a la quiebra financiera, porque sin un control de capital de trabajo no podrá cubrir la operación de la actividad de la corporación.

Por lo expuesto, la investigación tiene la finalidad de demostrar que una adecuada gestión de recursos humanos repercutirá en la obtención de mayores utilidades para la Corporación Eurocosmetic.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la gestión de recursos humanos en la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación de la permanencia en el puesto del personal de ventas en el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019?

¿Cuál es la relación de la eficacia de resultados del personal de ventas en la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la gestión de recursos humanos en la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

### **1.3.2. Objeto específico**

Determinar la relación de la permanencia en el puesto del personal de ventas en el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019.

Determinar la relación de la eficacia de resultados del personal de ventas en la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019.

## **1.4. Limitantes de la investigación**

### **1.4.1. Espacial**

La investigación se desarrolló en las instalaciones de la Corporación Eurocosmetic, ubicada en Jr. Faustino Sánchez Carrión 370 – Magdalena del Mar. Se contó con todo el apoyo de la gerencia.

### **1.4.2. Teórica**

La investigación se realizó sobre los temas de gestión de recursos humanos y la rentabilidad.

### **1.4.3. Temporal**

La investigación se realizó con la información financiera de los periodos 2015 al 2019 de la Corporación Eurocosmetic.

### **1.4.4. Espacial**

No se presentó ninguna limitante espacial, ya que, el estudio se llevó a cabo en Magdalena del Mar - Lima, lugar donde la corporación tiene sus sedes.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

Para la presente investigación se ha recopilado trabajos con relación a nuestro objeto de estudio, tanto internacionales como nacionales, los cuales detallamos a continuación:

#### **2.1.1 Internacional**

Santos J. (2017) en su tesis tuvo como objetivo general: “Determinar cómo incide la gestión de recursos en el rendimiento de los empleados de los almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016”. (p. 13). La tesis tuvo el diseño cualitativo, dado que para llegar a sus datos más relevantes se han apoyado tanto de entrevistas como de cuestionarios en la organización.

El autor llegó a las conclusiones que:

La adecuada aplicación de los procesos de gestión de recursos humanos favorece el clima laboral de los empleados de la empresa. La satisfacción de los empleados de la organización permite una mayor colaboración dentro de la empresa logrando que los empleados se sumen a los objetivos institucionales.

El buen desempeño de los empleados garantiza la captación de nuevos clientes generando más utilidades a la empresa. (p. 46)

Como bien Santos J. lo menciona, los empleados necesitan un adecuado ambiente laboral donde puedan sentirse a gusto y cómodos para poder desarrollarse personalmente y laboralmente, esto hace que los colaboradores aumenten su rendimiento y permite que la empresa cumpla con los objetivos financieros que la empresa ha proyectado. Esto es posible dado que un empleado motivado puede realizar mejor sus funciones para el beneficio de la organización.

Pacheco F. y Ruiz N. (2016) en su tesis tuvo como objetivo general:

Analizar los factores que generan las competencias laborales a partir de la capacitación de los empleados en las organizaciones, y así poder evidenciar la escasez de recursos físicos y pérdidas económicas que se manifiestan en la organización". (p. 11). La tesis tuvo el diseño cualitativo, dado que para llegar a sus datos más importantes y/o relevantes se han apoyado en teorías y conceptos de otros autores que tenían relación con su objeto de estudio, llegando así a sus conclusiones y recomendaciones de una forma deductiva.

Los autores llegaron a la conclusión que:

El área los RRHH se encarga de poner en practica procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal que estará llevando al éxito futuro a la organización, en esta área surge la toma de decisiones por parte de las mentes que imperan a la organización, el tener empleados correctos, y bien capacitados fructifica todo el entorno empresarial, la empresa reduce errores de producción o de servicio y

evita pérdidas económicas al igual que físicas, en el caso de sus recursos. (p. 93)

Como lo señalan Pacheco F. y Ruiz N., es importante que cualquier organización cuente con una adecuada gestión de recursos humanos, ya que, teniendo una serie de errores y pérdidas económicas, la organización no podrá cumplir las metas propuestas en el año. Esto puede deberse a diversos factores relacionados con como la mala entrega de productos, la mala calidad del producto final, una mala atención al cliente, un aumento en mermas y pérdidas en el almacén, una falta de comunicación entre empleados, entre otros, a la generación de gastos del personal.

Melo A. (2018) en su tesis tuvo como objetivo general, “Conocer las claves en la gestión estratégica de recursos humanos y su adaptación a las nuevas necesidades del mercado en Quito – Ecuador en el año 2017”. (p. 12). El diseño de investigación que se empleó fue el descriptivo, lo cual requirió de análisis de encuestas y cuestionarios. Estos instrumentos se aplicaron a de los líderes de recursos rumanos como directores, responsables y encargados.

El autor concluyó que: “Las organizaciones son entes sociales que trabajan con personas como su fuente de ventaja competitiva, y los Recursos Humanos son los encargados de gestionarlos y direccionarlos hacia las estrategias y planteamientos organizacionales”. (p. 76). De acuerdo con lo concluido por Melo A., podemos deducir que la gestión de recursos humanos plantea un orden para el logro de objetivos de la organización, dado que

gestiona en tiempo real el trabajo realizado por los colaboradores de forma estratégica. Esto se debe a que la organización debe estar preparada ante cualquier dificultad, tanto internos como los accidentes, como externos como la alta competencia de mercados.

García S. (2020) en su tesis tiene como objetivo general:

“Analizar y describir las relaciones, redes y estrategias de vinculación, normas de confianza y cooperación de la fundación CL cuyo ámbito de acción obedece al objetivo de desarrollo sostenible, como elementos distintivos del capital social y capital humano en la acción colectiva, y dimensionar su contribución al desempeño institucional.” (p.26). La tesis tuvo el diseño cualitativo, dado que para llegar a sus datos más relevantes se han apoyado en teorías y conceptos de otros autores que tenían relación con su objeto de estudio, llegando así sus conclusiones de una forma deductiva.

El autor señaló que:

El Capital Social y Capital Humano al acrecentar del Desempeño Institucional hacen organizaciones más fuertes y sostenibles incluso en época de crisis como lo fue el COVID, ya que, desde la generación de confianza, compromiso cívico, mejora de las relaciones, la motivación, etc., se hacen organizaciones más sólidas con un nivel de asociatividad que traen consigo beneficios mutuos. (p. 45)

De acuerdo con lo mencionado por García S., podemos señalar que una buena gestión de recursos humanos no solo ayuda a un crecimiento económico y empresarial, sino también a que la organización tenga más estabilidad en el mercado donde se desenvuelve. Esto se debe a que, teniendo una buena gestión de recursos humanos, hace que el empleado se comprometa con la empresa con siguiente realizando un trabajo eficaz y eficiente, estas acciones hacen que una organización sea más sólida, estable y sobre todo alcance sus objetivos.

González E. (2019) en su tesis tiene por objetivo general, "Diseñar un modelo de gestión de recursos humanos para la empresa COMIC CON ECUADOR S.A., que permita una administración eficiente de su personal" (p. 1). La tesis tuvo el diseño cualitativo, dado que para llegar a sus datos más relevantes se han apoyado en técnicas de recolección de datos como lo son las entrevistas, cuestionarios, incluso test de rendimiento para el personal.

El autor llegó a la conclusión que:

El diseño del modelo de gestión de recursos humanos aplicado para la empresa Comic Con Ecuador S.A. no solo es una propuesta viable debido a la ausencia de un departamento de recursos humanos, sino porque lo más significativo que una empresa puede tener es el capital humano, mismo que a través de sus conocimientos, habilidades, competencias, actitudes y comportamientos, forman parte del nivel de desempeño de la empresa. (p. 49)

De acuerdo con lo concluido por Gonzalez E., una falta de gestión de recursos humanos es muy grave, ya que, el personal es un recurso muy importante para la empresa, porque depende de ellos el rendimiento y crecimiento de la empresa.

### **2.1.2 Nacional**

Michue E. (2015) en su tesis tiene como objetivo general: “Demostrar el impacto de la gestión de personas sobre la rentabilidad de la empresa Farmacin SAC”. (p. 5).

Su método de investigación general empleado se basa en el método científico, llegando también a usar métodos más específicos como el descriptivo, correlacional, analítico y deductivo. Su diseño de investigación fue tanto cualitativo como cuantitativo, ya que, sus resultados se basan en los datos recopilados como entrevistas y cuestionarios, así también se basan en los datos que otorgan los estados financieros.

El autor llegó a la conclusión que:

Los procesos desarrollados y ejecutados en la empresa Famacin S.A.C. han sido beneficios para la organización, se observa que el impacto de la gestión de personas sobre la rentabilidad de la empresa fue positivo, se considera un impacto considerable que ha ayudado a mejorar el rumbo empresarial de la organización, hechos que le permiten el cumplimiento de las políticas y lineamientos, así como también cumplir con la buena práctica de su cultura

organizacional y por ende le ha permitido lograr sus objetivos empresariales. (p. 120)

Según lo expresado por Michue E., se deduce que la gestión de recursos humanos aplicada a esta empresa trajo un buen resultado y una eficiente organización, puntos que son muy importantes para el crecimiento financiero y empresarial de la organización, adicional dicha gestión de recursos humanos ha llegado a cumplir con las buenas prácticas enfocadas para los trabajadores y su cultura organizacional.

Lau B. y Raymond L. (2019) en su tesis tuvo como objetivo general: “Determinar de qué manera las prácticas responsables de gestión humana se relacionan con la retención del personal de seguridad de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C. en el distrito de Trujillo en el I semestre 2018”. (p. 7). Su diseño de investigación fue del tipo cualitativo y explicativo, ya que, sus resultados se basan en los datos recopilados tanto de los cuestionarios como pruebas fotográficas de la actual situación de la empresa.

Los autores tuvieron como una de sus conclusiones que:

La importancia de la retención de personal es alta dado que, no es algo que se puede pasar desapercibido, ya que es un tema en que la empresa Grupo Zeus debe prestar atención debido a que, la mayor parte de sus colaboradores no está conforme con ella, dando consigo perdidas al largo plazo si no se llega a ver este tema a detalle. (p. 88)

Tomando en cuenta lo expresado por Lau B. y Raymond L., se infiere que el Grupo Zeus Service S.A.C. no posee una eficiente gestión de recursos humanos, llegando a no controlar su alta rotación de personal, y como consecuencia está aumentando el riesgo a una desaceleración económica a largo plazo y a llegar a tener pérdidas cuantiosas, ya que, el personal las ventas se verán desaceleradas, así como ocurre en la Corporación Eurocosmetic.

Ceras C. y López M. (2015) en su tesis tuvo como objetivo general: “Determinar en qué medida la Gestión de Recursos Humanos influye en el incremento de la rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Textil del Distrito de Hualhuas”. (p. 18). Su diseño de investigación fue del tipo aplicada, ya que, contrasta la realidad con la teoría, usando métodos como la encuesta y el cuestionario de preguntas para sus colaboradores y los empresarios relacionados con la empresa, para así llegar a sus conclusiones y recomendaciones.

Los autores tuvieron como una de sus conclusiones que:

Mediante los resultados obtenidos se ha podido concluir que la gestión de recursos humanos es un pilar muy importante que influye positivamente en la rentabilidad de las Micro y pequeñas Empresas, ya que en dichas empresas al ser de pequeña envergadura la fuerza de ventas es el principal motor de venta de producto, al haberse aumentado las ventas en dicho sector este se obtuvo un incremento significativo en los periodos 2013 y 2014. Por ende, la

rentabilidad está relacionada y depende de la gestión de recursos humanos.  
(p. 72)

Como lo señalan Ceras C. y Lopez M.:

Mientras se tenga una gestión de recursos humanos eficiente aumenta la posibilidad de un incremento tanto en la rentabilidad como en la utilidad de las micro y pequeñas empresas, siendo un punto importante y vital para cualquier organización.

Mulatillo A. (2017) en su tesis tuvo como objetivo, “Proponer un manual para mejorar la gestión de recursos humanos en la empresa Anclaf.” (p. 22). Su diseño de investigación es del tipo no experimental longitudinal, ya que, no se manipulan las variables de la investigación, sino que observan las variables a través del tiempo, usando un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo.

El autor tuvo como una de sus conclusiones que:

La situación actual de la empresa ha sido generada por la alta rotación del personal esto ha traído incomodidad en los clientes por la demora en el tiempo de entrega de los trabajos culminados, la deficiencia en la realización de este proceso ha generado un incremento de gastos en la contratación del personal y compra de material para la ejecución de los trabajos encomendados. (p. 119)

De lo expresado por Mulatillo A., concluye que la deficiente gestión de los recursos humanos está relacionada a incrementos de gastos en la

contratación, estos a sobregastos innecesarios que disminuyen mi utilidad anualmente, poniendo en riesgos mis objetivos de crecimiento económico y empresarial.

Guillermo J. (2015) en su tesis tiene como objetivo general “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en la empresa informática Spirall Computer S.A.C. – Pacasmayo 2014”. (p. 52). Tiene un diseño de investigación descriptiva transeccional estadístico, usando como una de sus principales técnicas la encuesta para poder medir el desempeño laboral en la empresa tomada como objeto de estudio.

El autor tiene como una de sus conclusiones:

En la actualidad el recurso humano de la empresa informática Spirall Computer S.A.C. – Pacasmayo, mantiene un bajo nivel motivacional, desfavoreciendo el rendimiento laboral; presentándose el salario percibido como el primer menos motivador, el cual afecta de manera directa el rendimiento productivo de los empleados y por ende de la institución en estudio, pues no compensa con los requerimientos básicos que le exige la sociedad convulsionada en la cual vive. (p. 115)

De acuerdo por Guillermo J. inferimos que un personal que no es bien tratado en la empresa, esta situación ocurre cuando la empresa no cuenta con una buena gestión de recursos humanos, ocasionando que el colaborador no produzca lo esperado. Causando que la empresa no tenga el rendimiento

adecuado, poniendo en riesgo a una disminución de la utilidad y a una baja rentabilidad.

## **2.2. Bases teóricas**

A continuación, citamos los aportes de algunos autores o especialistas que complementará nuestro conocimiento en relación a la gestión de recursos humanos y rentabilidad.

### **2.2.1. Gestión de recursos humanos**

Chiavenato (2007) indica que la gestión de recursos humanos consiste en:

Trata de conquistar y de retener a las personas en la organización, para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa no sólo aquellas cosas grandiosas que provocan euforia y entusiasmo, sino también aquellas cosas pequeñas e innumerables que frustran e impacientan o que alegran y satisfacen, pero que llevan a las personas a desear permanecer en la organización.  
(p. 56)

Cuesta A. (2010) nos mencionó que la gestión de recursos humanos trata de: “El conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno.” (p.40)

Mondy (2010), explica que la gestión de recursos humanos:

Implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la gestión de recursos humanos. Básicamente, todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos. (p. 53)

De acuerdo con Mora (2012), la gestión de los recursos humanos menciona que:

Es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían. (p. 12)

Entre tanto, para mantener una buena gestión de recursos humanos, Cuevas (2011) menciona que:

Hay cuatro objetivos fundamentales con respecto al área de Recursos Humanos, llamada por la empresa donde se realiza la investigación; Gestión Humana, así tenemos:

- Objetivos Sociales: significa la promoción de políticas reflejadas en conductas inclusivas, sin discriminación alguna hacia los colaboradores. Mantener ética y responsabilidad social.

- Objetivos corporativos: se establecen para el logro de objetivos y metas, estos objetivos son una herramienta facilitadora que alinea a toda la organización hacia el mismo eje.
- Objetivos funcionales: como área de servicio interno, esta tiene conocimiento de las necesidades de la organización, necesidades de personal, promoción del desarrollo, entre otras.
- Objetivos personales: Esta área representa un vínculo para enlazar las metas, deseos y sueños de los colaboradores, con los propuestos por la organización. Al conseguir esto, su logro es más efectivo y perdura. (p. 43)

De acuerdo con PYRSEL Consultores (2017) indica que hay varios factores para que un colaborador no mantenga su permanencia en su puesto:

- Falta de satisfacción y motivación laboral: La escasez de oportunidades en la organización, dirigentes poco capacitados, una mala política laboral o cultura organizacional pobremente definida, pueden afectar el bienestar de una persona respecto a su puesto de trabajo y ocasionan inevitablemente la rotación del personal.
- Carga de trabajo: Cuando el balance vida-trabajo de los empleados se ve afectado debido a las cargas pesadas en sus funciones, ocasionando insatisfacción, es ahí cuando el trabajador puede dejar la organización. Este tipo de rotación es normal y esperada.

- **Equidad salarial interna:** Algunos empleados pueden no estar insatisfechos con su salario, pero al compararlos con el que reciben otros, puede ocasionar que se genere insatisfacción en ellos. Si esta diferencia se percibe por un tiempo, se convierte en una razón por la que los empleados dejan la organización.

- **Administración:** La falta de justicia o las preferencias sobre unos empleados, falta o poca comunicación por parte de los jefes y expectativas irrealistas sobre sus subordinados son atributos de la administración que consideran algunas personas para dejar una organización.

- **Causas externas:** La situación de mercado y la oferta de empleo por parte de organizaciones competidoras no se encuentran bajo el control de las empresas cuyos trabajadores rotan, pero sí les afecta de manera directa a la estabilidad de su plana de trabajadores.

Por otro lado, la eficacia de resultados Rico, Alcober y Taberero (2010) desarrollaron una investigación sobre la efectividad de los equipos de trabajo, haciendo una revisión de la literatura en el tema de 1999 a 2009:

Dentro de los principales hallazgos se resalta que, en los estudios analizados, generalmente se hace alusión a un modelo de eficacia de equipo sin hacer distinciones en cuanto a los diferentes contextos donde se desarrollan dichos equipos de trabajo.

La conceptualización sobre efectividad, eficacia y eficiencia tiene puntos de vista divergentes; sin embargo, aunque estos términos se usan cotidianamente en múltiples ámbitos, no existe una conceptualización única conocida y aceptada por igual por los diferentes profesionales. (Bouza, 2000)

**Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (RAE, 2001). “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Fernandez-Rios & Sanchez, 1997)

**Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (RAE, 2001). Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno Fernandez-Rios & Sanchez (1997) Como se observa en la Tabla 1, las diferencias entre eficiencia y eficacia son aceptadas. A pesar de no existir consenso frente a estas, en términos generales, ambos conceptos son complementarios, su principal diferencia es que la eficacia se centra en el alcance y logro de resultados, mientras la eficiencia en la utilización de recursos. (p. 40)

### **2.2.2. Rentabilidad**

De acuerdo con Ccaccya D. (2015)

Análisis de rentabilidad de una empresa, en la revista Actualidad Empresarial, menciona que la rentabilidad:

Es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios.

La rentabilidad económica es una medida del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo. En otros términos, la rentabilidad económica reflejaría la tasa en la que se remunera la totalidad de los recursos utilizados en la explotación. Los indicadores más utilizados en su medición relacionan cuatro variables muy importantes para el empresario: ventas, activos, capital y resultados (utilidades).

La rentabilidad financiera es una medida del rendimiento obtenido de los capitales propios en un determinado periodo, la rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios y es el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. (p. 22)

Podemos decir según lo indicado por Ccaccya, que la rentabilidad es una mezcla de distintos recursos que cuenta la empresa, ya sea de forma de bienes o capital humano, para poder obtener los mayores resultados con respecto al resultado final, adicional la rentabilidad es la medición de los

rendimientos de dicha mezcla, la rentabilidad también nos indica cómo ha sido trabajado los capitales propios (patrimonio), dicho indicador debe resultar como el máximo posible.

Gitman (2012) respecto a la rentabilidad define:

Una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños. La importancia radica que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. (p. 14)

Por su parte, Izquierdo (2017) sostiene que la rentabilidad:

Supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (p. 4)

Por otro lado, Tan, Y. (2016) sostiene que la rentabilidad:

Forma una parte importante del sistema financiero, y desempeña un papel cada vez más importante en el desarrollo de la economía (...). La rentabilidad refleja la gestión de la empresa y una mayor rentabilidad puede aumentar la competitividad. Asimismo, la rentabilidad se ve significativamente afectada por los impuestos, los costos generales, la productividad laboral y la inflación. Cabe mencionar que entre los indicadores de rentabilidad son considerados: Retorno sobre activos (ROA), Retorno sobre patrimonio (ROE). (p. 56)

Preve (2008) sostiene que la rentabilidad:

Es importante ya que en ella se centran todas las empresas, es una forma de saber si están aumentando su inversión en comparación con sus años históricos, al tener una mayor rentabilidad ocasiona el interés de nuevos inversionistas o en caso contrario propicia el retiro de fondos que antes estaban invertidos en las empresas, pues bien, la rentabilidad ayuda a las empresas a financiar sus actividades a corto, mediano y largo plazo, a la vez a incentivos a los accionistas. (p. 7)

Sayari, K. y Shamki, D. (2016) sostiene que la rentabilidad:

Se considera como una medida de desempeño para la industria bancaria en diferentes economías y se refiere a la capacidad de obtener ganancias. Además, como indicadores de rentabilidad se emplean, ampliamente, los índices de rendimiento del capital (ROE) y rendimiento del activo (ROA) los cuales permiten determinar el desempeño de los bancos. (p. 63)

Con respecto al Informativo Caballero Bustamante (2009), en la revista Asesoría Especializada, nos dice que:

Rentabilidad sobre los activos (ROA): Expresa la rentabilidad de los activos, medida con respecto a su aporte a la utilidad neta de la empresa. Un indicador bajo podría deberse a la existencia de un mal

manejo de la liquidez, mientras que un indicador más elevado revelaría un mayor rendimiento en las ventas y dinero invertido. (p. 3)

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

Según lo indicado por el ROA se expresa por la división de las partidas de Utilidad neta entre Activos totales, dicho indicador nos expresa cuanto de nuestros activos se ha usado para tener la utilidad analizada, con esto nos podemos enfocar que parte de nuestros activos se suele manejar mejor para obtener dicho resultado y así ir optimizando las gestiones de los recursos que cuenta la empresa.

### **2.2.3. Marco legal**

IASCF (1998)

La NIC 19 Beneficios de los empleados, vigente desde el 31 de diciembre de 2008, nos dice lo siguiente:

(a) Los beneficios a corto plazo a los empleados, tales como sueldos, salarios y contribuciones a la seguridad social, ausencias remuneradas por enfermedad y por otros motivos, participación en ganancias e incentivos, beneficios no monetarios (tales como asistencia médica, alojamiento, automóviles y la utilización de bienes o servicios subvencionados o gratuitos) para los empleados actuales. En el punto nos menciona, (c) otros beneficios a largo plazo para los empleados, entre los que se incluyen las ausencias remuneradas después de largos

periodos de servicio o sabáticas, los beneficios por jubileos y otros beneficios posteriores a un largo tiempo de servicio, los beneficios por incapacidad y, si no se deben pagarse dentro de los doce meses del cierre del periodo; y (d) beneficios por terminación. (p. 2)

La NIC en mención nos aporta un marco normativo de estándares internacionales sobre los derechos y obligaciones que tienen las empresas con los colaboradores. Esta NIC nos aporta la investigación, porque delinea los gastos del personal.

Ministerio de Trabajo y promoción del empleo (2012) , nos da la siguiente norma con respecto a la capacitación de los colaboradores:

Artículo 28.- La capacitación, cualquiera que sea su modalidad, debe realizarse dentro de la jornada de trabajo. La capacitación puede ser impartida directamente por el empleador, mediante terceros o por la Autoridad Administrativa de Trabajo. En ningún caso el costo de la capacitación recae sobre los colaboradores. (p. 5)

IASB (1981), Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros, vigente con modificaciones desde el 19 de setiembre de 2019, nos dice sobre los estados financieros:

Los estados financieros preparados para tal propósito cubren las necesidades comunes de la mayoría de los usuarios.

12. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, desempeño y cambios en la posición financiera. Se pretende que tal información sea útil a una amplia gama de usuarios al tomar sus decisiones económicas.

14. Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia, o dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma. Aquellos usuarios que desean evaluar la administración o responsabilidad de la gerencia, lo hacen para tomar decisiones económicas como pueden ser, por ejemplo, si mantener o vender su inversión en la empresa, o si continuar o reemplazar a los administradores encargados de la gestión de la entidad. (p.35)

## **2.3. Conceptual**

### **2.3.1. Gestión de recursos humanos**

Chiavenato (2007) indica que la gestión de recursos humanos consiste en:

“Trata de conquistar y de retener a las personas en la organización, para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa no sólo aquellas cosas grandiosas que provocan euforia y entusiasmo, sino también aquellas cosas pequeñas e innumerables que frustran e impacientan o que alegran y satisfacen, pero que llevan a las personas a desear permanecer en la organización. Pero cuando se habla de gestión de recursos humanos hay más cosas en juego, tal como la calidad de vida que tendrán la organización y sus

socios, como el tipo de socios que la organización desea cultivar.” (p. 122)

Con la definición de Chiavenato y demás autores que se ha recabado información en las bases teóricas podemos construir nuestro propio concepto de gestión de recursos humanos. Colegimos que, la gestión de recursos humanos es la entidad que administra, coordina con políticas y dirige a los colaboradores al alcance de los objetivos de la empresa, así también fideliza para obtener un beneficio para la empresa.

### **2.3.2. Rentabilidad**

**Según Córdoba (2012):**

“La rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuanto se obtiene a través del tiempo por cada unida de recurso invertido. También podemos decir que, la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo. Es la relación entre los ingresos y gastos”. (p. 15)

Extrayendo las diferentes teorías de rentabilidad del punto anterior podemos definir que, se puede medir de distintas formas a través de las ventas, de los indicadores financieros, del rendimiento sobre el capital o sobre los activos, a través de la utilidad. Todas las distintas formas que se tiene para medir la rentabilidad dan como resultado un indicador que permite medir y comparar la gestión de la empresa y como está marchando a través del tiempo

por decisiones que se ha tomado. Además, permite evaluar si las decisiones están generando beneficio alguno para la entidad evaluada.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Colaboradores**

“La organización, para lograr sus objetivos, requiere de una serie de recursos que, administrados correctamente, le permitirán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos: Talento humano: la actividad humana, conocimientos, experiencias, motivación, intereses, aptitudes, habilidades, potencialidades, etc.” Vallejo Chávez (2016, pág. 18)

### **Gastos Laborales**

“Se define como gastos laborales a aquellos egresos del empleador relativos al inicio, mantenimiento y terminación de la relación de trabajo, vinculados entre sí por efectos de las disposiciones legales y/o convencionales, independientes de los gastos administrativos.” Rodríguez (2001, pág. 5)

### **Capital humano**

“El incremento en la capacidad de producción en el trabajo es alcanzado con las capacidades de colaboradores; estas capacidades se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia; se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas que hacen que desempeñe o realice bien su trabajo. Es la calidad del trabajo la que incrementa la productividad; para ello es necesario la inversión en la educación y entrenamiento de la mano de obra para lograr los objetivos corporativos.” Chávez. (2016, pág. 24)

### **Estados de situación financiera**

Tal como se ha dicho en el apartado anterior, la descripción de la riqueza se hace a través del balance. El estado de situación financiera es la relación del patrimonio de la empresa en un momento determinado del tiempo, junto con la descripción de su propiedad. Es importante enfatizar que el balance general es estático, es decir, es como una fotografía económica de la empresa que reflejara su situación en un momento determinado. Parra (2004, págs. 16-17)

### **Estado de resultados**

“El estado de resultado mide la renta producida a lo largo del ejercicio o periodo de tiempo. Se define como relación de ingresos y gastos de la empresa, a lo largo del año, independiente de haya pagado o no.” Parra (2004, págs. 16-17)

### **Eficiencia**

Enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera (the best way) de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible. Utilización adecuada de los recursos disponibles. Se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la organización No se preocupa por los fines, sino por los medios. Mejía C. (2001, pág. 2)

### **Eficacia**

Se refiere a los recursos utilizados y los resultados alcanzados. De allí que, es una capacidad o condición muy distinguida por las organizaciones, ya que en la práctica todo lo que éstas realizan posee una intención como el de conseguir sus metas y/u objetivos, utilizando todos los recursos disponibles. Mejía C. (2001, pág. 2)

### **Estrategias**

Estrategia implica la elección de un conjunto coordinado de acciones destinadas a abordar los problemas identificados en el diagnóstico acerca de los principales desafíos de la empresa. Así, estrategia es una lógica impuesta a una organización para hacer algo que de otra manera no se haría. Tarzijan (2018, pág. 14)

## **Gestión**

“La gestión es el correcto manejo de los recursos que dispone una empresa, orientando a sus actividades y operaciones al uso eficiente de sus recursos al fin de lograr maximizar su rendimiento.” Balkin (2008, pág. 59)

## **Incentivos laborales**

“Pagos hechos por la organización a sus colaboradores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, elogios, etc). Cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para un individuo puede ser inútil para otro.” Chiavenato (2011, pág. 48)

## **Margen operativo**

“Es el resultado de restar a la utilidad bruta los gastos de operación ya sea de administración o venta, esta expresa el margen que ha obtenido la empresa antes de sustraer los gastos financieros e impuestos.” Pacheco (2018, pág. 67).

## **Rentabilidad**

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financiamiento con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy

variada y son muchas las aproximaciones doctrinal doctrinales que indican en una u otra forma faceta de la misma. Lorenzo (2008, pág. 220)

## **ROA**

“La razón de utilidad neta del activo total (Return on total assets) mide el rendimiento sobre el activo total (ROA) después de intereses e impuestos”. Brigham (2016, pág. 79).

## **Rentabilidad financiera**

“Este Indicador mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios representando para ellos, su última instancia, el coste de oportunidad de los fondos que mantiene invertidos en la empresa y posibilita la comparación, al menos al principio con otras inversiones alternativas.” Eslava (2010, pág. 98)

## **Indicadores financieros**

“Son índices, razones, divisiones que comparan dos partidas de los estados financieros, el cual este constituye una herramienta para analizar su situación patrimonial, financiera, económica y comercial de la empresa.” Flores (2013, pág. 129).

## **Rotación del Personal**

La Rotación de personal es la proporción de empleados que sale de una compañía en determinado periodo, por lo general de un año. La rotación de personal puede definirse como: el número de colaboradores que salen y entran, en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto. López (2011, pág. 2)

### **III. VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

La gestión de recursos humanos se relaciona la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

La permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona en el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

La eficacia de resultados del personal de ventas se relaciona en la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

#### **3.2. Definición conceptual de las variables**

##### **Gestión Recursos Humanos**

Con la definición de los distintos autores que se ha extraído para el desarrollo del marco teórico hemos construido nuestro propio concepto de gestión de recursos humanos y la definimos como: La entidad administra y coordina con políticas, orientando todas las acciones al alcance de los objetivos a la empresa - colaboradores, a través de políticas de fidelización y retención de colaboradores se obtiene un beneficio económico para la entidad.

## Rentabilidad

Extrayendo las diferentes teorías usadas en el marco teórico podemos definir la rentabilidad como el indicador que se puede medir de distintas formas a través de las ventas, de los indicadores financieros, del rendimiento sobre el capital o sobre los activos, a través de la utilidad. Comprendemos que de todas las distintas formas que se tiene para medir la rentabilidad nos indican de una manera objetiva la gestión de la empresa. Nos da un vistazo de cómo la empresa está marchando a través del tiempo por decisiones que se ha tomado y nos permite observar si estas decisiones están generando beneficio alguno para la entidad evaluada.

Variable independiente: Gestión de recursos humanos

Variable dependiente: Rentabilidad.

### 3.2.1. Operacionalización de variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Índice	Metodología	Técnica e Instrumentos
Independiente					
<b>Gestión recursos humanos</b>	1. Permanencia en el puesto	X1: Costos laborales	Capacitación Reclutamiento Supervisión	1.- Se utilizó el método explicativo, ya que, vamos a explicar situaciones y eventos. También se usó el método correlacional, ya que, se relacionan las dos variables. La investigación es de diseño no experimental.	Las técnicas usadas fueron: recopilación de datos y análisis documental. Los instrumentos usados para esta investigación fueron cuadros y gráficos como ayuda visual y fichas bibliográficas.
	2. Eficacia de resultados	X2: Ventas proyectadas y ejecutadas	Ventas proyectadas Ventas ejecutadas		
Dependiente					
<b>Rentabilidad</b>	1. Rentabilidad financiera	Y1: ROA	ROA	2.-Población: Estados financieros de la Corporación Eurocosmetic.	
	2. Margen de operativo	Y2: Margen operativo	Margen operativo		

## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1. Tipo y diseño metodológico**

#### **4.1.1. Tipo de investigación**

Investigación explicativa se puede se entiende de la siguiente manera:

Los estudios explicativos, se basan en problemas debidamente formulados y que buscan la relación de causa-efecto. Necesariamente trabajan con hipótesis, que explican el efecto de las variables independientes sobre la variable dependiente.” Ñaupas (2014, pág. 147). El tipo de investigación que se realizó es explicativo, ya que, explicamos las distintas operaciones y características del objeto de estudio de la Corporación Eurocosmetic. Así también, es correlacional, porque, busca encontrar la relación entre las dos variables con el contexto de estudio analizado, en la presente investigación son la gestión de recursos humanos y la rentabilidad.

#### **4.1.2. Diseño de investigación**

Diseño no experimental

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Hernández (2010, pág. 362)

Diseño longitudinal

Se utiliza en investigaciones longitudinales o de seguimiento de 1 a 5 años o más, para ver el comportamiento de una variable, cualquiera como: comprensión lectora, pandillaje juvenil, abandono de niños, aprendizaje de valores, divorcio, adopción de niños, rendimiento escolar, etc. Ñaupas (2014, pág. 233)

Esta investigación es de tipo no – experimental, ya que, no se van a modificar las variables. También podemos decir que el presente trabajo es de corte longitudinal, porque, los datos analizados son semestrales por los periodos de 2015 al 2019.

#### **4.2. Método de investigación**

El método que se usó para el presente trabajo es el método analítico.

“Se basa en el supuesto de que a partir del conocimiento general de la totalidad de un suceso o realidad podemos conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones que existen entre ellas. Ello presupone que en el proceso de descomposición del todo en sus partes la pérdida de información no es esencial, pero esta presunción no es del todo correcta”. Calduch **(2014, pág. 30)**

Desarrollamos el presente trabajo bajo el método analítico, porque, permite ver la incidencia de la gestión de recursos humanos. Se analizó los estados financieros, así como el estado de situación financiera y el estado de resultados. Realizamos también el análisis vertical y horizontal. Se realizó un

comparativo entre los años de estudio para como la gestión de recursos humanos se relaciona en la rentabilidad de los años 2015 al 2019.

### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1. Población**

La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación. Ñaupas (2018, pág. 33)

Según lo indicado por Ñaupas, podemos señalar que nuestra población son los estados financieros consolidados de la Corporación Eurocosmetic.

#### **4.3.2. Muestra**

Una vez calculado el tamaño de la muestra, se procede a la selección de las unidades muestrales, para ello es necesario conocer los tipos de muestreo con los que se suele trabajar. Hay dos tipos, el muestreo probabilístico y el no probabilístico. Ñaupas (2018, pág. 339)

Para la muestra de la presente investigación se ha usado los estados financieros del año 2015 al 2019, así como el análisis de gasto de personal de ventas de los mismos periodos.

#### **4.4. Lugar de estudio**

El lugar de estudio fueron las instalaciones de la Corporación Eurocosmetic ubicada Jr. Faustino Sánchez Carrión 370 Magdalena del Mar – Lima.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

##### **4.5.1. Técnicas**

Recopilación de datos:

“Técnica de recopilación de datos: Es el primer momento del tratamiento estadístico que consiste en depurar datos, ordenarlos y clasificarlos y tabularlos. Alguien ha dicho que es el control de calidad de los datos recogidos mediante la aplicación de los instrumentos.” Ñaupas (2018, pág. 492) Esta técnica se aplicó para la obtención de datos que fundamente o amplíen los argumentos, mediante esta técnica se analizaron los estados financieros consolidados de la Corporación Eurocosmetic y los indicadores financieros.

Análisis documentario:

Aunque parezca demasiado forzado el término, es la observación o más bien la lectura de documentos impresos como libros, revistas, periódicos o no impresos como partidas de nacimiento, informes, actas de fundación, relación de hechos, cartas, oficios, ponencias, propuestas, etc. Ñaupas (2018, pág. 273), según lo expuesto por Ñaupas se aplicó para la presente investigación la técnica de análisis documentario donde se consultaron textos e informes especiales realizados por el área y en la organización, así como hechos vinculados al tema.

#### **4.5.2. Instrumentos**

“Son las herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge los datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen respuestas del investigado. Asumen diferentes formas de acuerdo con las técnicas que le sirven de base.” Ñaupas (2018, pág. 273) . Tal como dice Ñaupas, los instrumentos se tomaron de acuerdo a las necesidades de la investigación para usarlas como base. En nuestra investigación la herramienta que hemos usado como soporte fueron cuadros y gráficos. Estos nos sirvieron para ordenar los datos obtenidos, y clasificar la información de los estudios realizados, además es una gran ayuda visual para una mayor comprensión.

También se usaron fichas bibliográficas que sirvieron para sustentar con documento la presente investigación.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

Para el análisis de los resultados se utilizó Microsoft Excel 2019. Se trabajó la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versión 23.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

#### Hipótesis específica N° 1

La permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona con el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Para demostrar la hipótesis específica N° 1, hemos realizado una comparación entre los indicadores de gastos laborales y el margen operativo. Para determinar como la permanencia en el puesto del personal de ventas afecta a la rentabilidad de la empresa. Demostramos a través de los gastos laborales estos son, reclutamiento, capacitación y supervisión, como afecta inversamente proporcional al margen operativo. (Véase tabla 1)

**Tabla 1:**

***Evolución del margen operativos con los sobregastos de la CORPORACION EUROCOSMETIC, periodo 2015 - 2019***

Semestral	Margen operativo con los sobregastos laborales	% del total
2015 - 1	0.09	7%
2015 - 2	0.11	9%
2016 - 1	0.20	15%
2016 - 2	0.08	6%
2017 - 1	0.09	7%
2017 - 2	0.12	9%
2018 - 1	0.23	17%
2018 - 2	0.16	12%
2019 - 1	0.10	8%
2019 - 2	0.14	11%
Totales	1.31	100%

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 1: Evolución del margen operativo con los sobregastos laborales de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 1, se puede observar que el margen operativo con los sobregastos laborales ha sido variable de acuerdo a cada semestre desde el año 2015 al año 2019, siendo el nivel más alto en el 1er semestre del 2018 por 0.23 y el nivel más bajo en el 2do semestre del 2016 por 0.08. Asimismo, no hubo un equilibrio en los 5 años analizados, se encuentra una curva de variación no lineal.

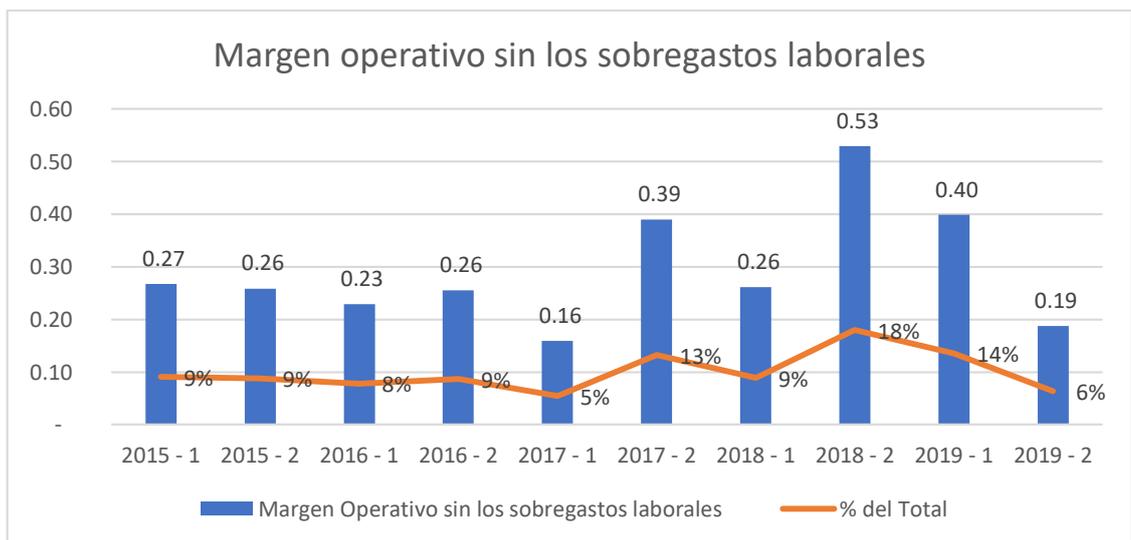
Según lo observado en el gráfico 1, vemos la evolución del margen operativo con los sobregastos laborales ya sea por reclutamiento, supervisión y capacitación a través del tiempo analizado, esto es porque la empresa cada mes debe estar contratando personal de ventas, teniendo este indicador un promedio de 0.13.

**Tabla 2:**

**Evolución del margen operativo sin los sobregastos de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Semestral	Margen operativo sin los sobregastos laborales	% del total
2015 - 1	0.27	9%
2015 - 2	0.26	9%
2016 - 1	0.23	8%
2016 - 2	0.26	9%
2017 - 1	0.16	5%
2017 - 2	0.39	13%
2018 - 1	0.26	9%
2018 - 2	0.53	18%
2019 - 1	0.40	14%
2019 - 2	0.19	6%
Totales	2.94	100%

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 2: Evolución del margen operativo sin los sobregastos de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 2, se puede observar el margen operativo sin los sobregastos laborales, siendo el importe con mayor valor en el octavo semestre con 0.53, y

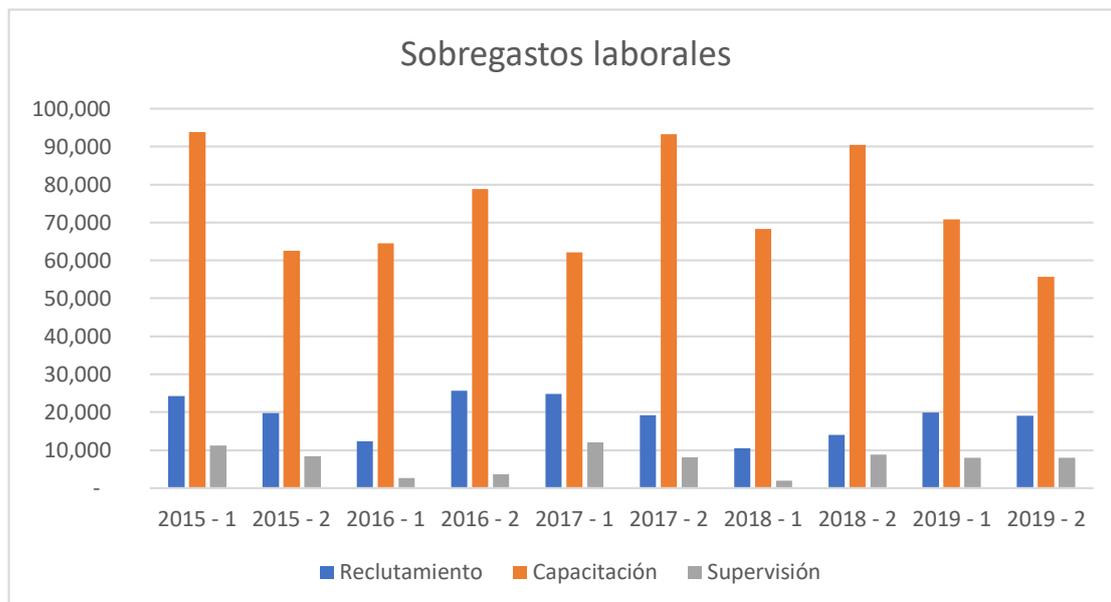
el importe con menor valor en el quinto semestre con un valor de 0.16. Asimismo, se observa que el margen operativo total sin los sobregastos laborales corresponde a 2.94, siendo el más relevante el año 2018 con un importe de 0.79 (27%) y el menos relevante el año 2016 con un importe de 0.49 (17%).

Según lo observado en el gráfico 2, vemos la evolución del margen operativo sin los sobregastos laborales ya sea por reclutamiento, supervisión y capacitación a través del tiempo analizado, al no tener dichos sobregastos por el personal cesado, se tiene una mejora con un promedio de 0.29. Observando la curva con respecto a los porcentajes, desde el primer semestre hasta el cuarto semestre se puede ver un comportamiento estable, descendiendo y aumentando hasta su punto más alto que es el octavo semestre por 0.53, llegando a descender los últimos dos semestres hasta un valor de 0.19.

**Tabla 3:**

***Evolución de los sobregastos laborales de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.***

Semestral	Sobregastos laborales		
	Reclutamiento	Capacitación	Supervisión
2015 - 1	24,200	93,780	11,160
2015 - 2	19,800	62,520	8,440
2016 - 1	12,300	64,485	2,640
2016 - 2	25,700	78,815	3,560
2017 - 1	24,800	62,128	11,990
2017 - 2	19,200	93,192	8,100
2018 - 1	10,535	68,241	2,011
2018 - 2	13,965	90,459	8,789
2019 - 1	19,940	70,784	8,012
2019 - 2	19,010	55,616	7,988
<b>Totales</b>	<b>189,450</b>	<b>740,020</b>	<b>72,690</b>



**Gráfico 3: Evolución de los sobregastos laborales de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3, nos muestra la relación de gastos laborales divididos entre los tres gastos más importantes: El costo por reclutamiento, el costo por capacitación y el costo por supervisión, siendo el más significativo el costo por capacitación con un valor total de S/ 740,020 y el menos significativo el costo de supervisión con un valor total de S/ 72,690; y el periodo con mayor costo laboral es el primer semestre por S/ 129,140, mientras que el menor con menor costo laboral es el tercer semestre por S/ 79,425.

Según lo observado en el gráfico 3, los sobregastos laborales que la empresa ha incurrido a través de tiempo analizado el periodo 2015 al periodo 2019 esto ha generado que nuestro margen operativo disminuya, ya que, es

una relación inversamente proporcional, estos sobregastos se genera por la alta rotación del personal.

### **Hipótesis específica N° 2**

La eficacia de resultados del personal de ventas se relaciona con la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Para demostrar como la eficacia de resultados del personal de ventas afecta a la rentabilidad financiera de la empresa nosotros hemos realizado una comparación entre las ventas proyectadas y ventas ejecutadas, con el fin de establecer que las ventas se relacionan directamente con el ROA (, la rentabilidad sobre los activos, dado que este indicador determina la rentabilidad financiera de las empresas. Relaciona la utilidad adquirida en una empresa con la inversión realizada. Con esto, podemos determinar qué tan eficaz es mi personal de ventas, midiendo las ventas proyectadas y compararlas con mis ventas ejecutadas. Finalmente, podemos demostrar que el ROA no es la esperada.

#### **Tabla 4:**

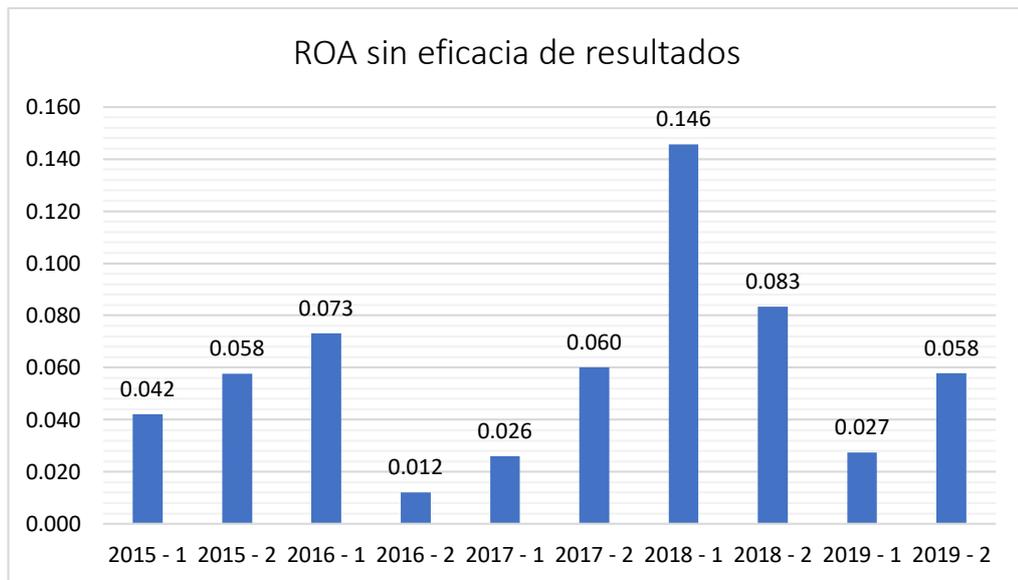
#### ***Evolución del ROA con las ventas realizadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.***

Trimestre	ROA sin eficacia de resultados	% del Total
2015 - 1	0.042	7.20%
2015 - 2	0.058	9.86%
2016 - 1	0.073	12.49%
2016 - 2	0.012	2.07%
2017 - 1	0.026	4.44%
2017 - 2	0.060	10.27%
2018 - 1	0.146	24.88%
2018 - 2	0.083	14.25%
2019 - 1	0.027	4.69%
2019 - 2	0.058	9.86%

Total 0.586 100.00%

---

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 4: Evolución del ROA con las ventas realizadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 4, se puede observar que el ROA (Return On Asset) ha sido mayormente afectado en el cuarto semestre con un valor de 0.012 (2.07%), y ha sido menos afectada en el séptimo semestre con un valor de 0.146 (24.88%). Analizando estos datos por año, los años que han sido mayormente afectados son el 2016 y el 2019 con un valor de 0.085 (14.56%), y el menos afectado fue el año 2018 con un valor de 0.229 (39.13%).

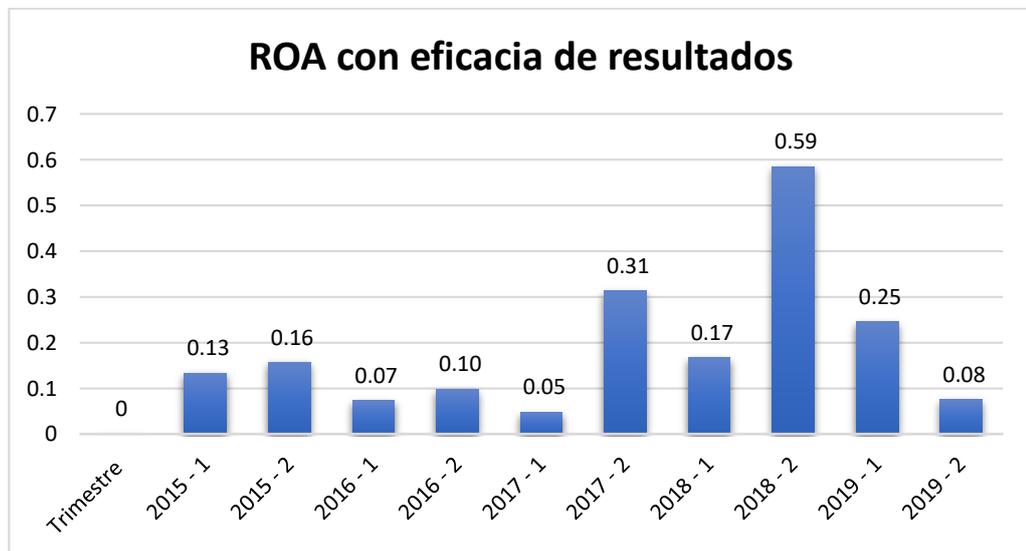
Según lo analizado en el gráfico 4, se puede observar que el ROA (Return On Asset) se ha visto impactado por la baja permanencia en el puesto del área de ventas, teniendo un promedio de 0.059, esto es porque al ver que el nivel de ventas por parte del personal del área de ventas no es como se esperaba, el ROA se ha visto afectado de acuerdo con estos índices.

**Tabla 5:**

**Evolución del ROA con las ventas proyectadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Trimestre	ROA con eficacia de resultados	% del Total
2015 - 1	0.13	6.81%
2015 - 2	0.16	8.38%
2016 - 1	0.07	3.66%
2016 - 2	0.10	5.24%
2017 - 1	0.05	2.62%
2017 - 2	0.31	16.23%
2018 - 1	0.17	8.90%
2018 - 2	0.59	30.89%
2019 - 1	0.25	13.09%
2019 - 2	0.08	4.19%
Total	1.91	100.00%

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 5: Evolución del ROA con las ventas ejecutadas de la empresa CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 5, se puede observar que el ROA (Return On Asset) ha sido mayormente afectado en el quinto semestre con un valor de 0.07 (2.62%), y ha sido menos afectada en el octavo semestre con un valor de 0.59

(30.89%). Y analizando estos datos por año, el año que ha sido mayormente afectado es el 2016 con un valor de 0.17 (8.90%), y el menos afectado fue el año 2018 con un valor de 0.76 (39.79%). Como los datos actuales son de ROA con permanencia en el puesto, se muestra una notable mejoría con respecto al ROA sin permanencia en el puesto.

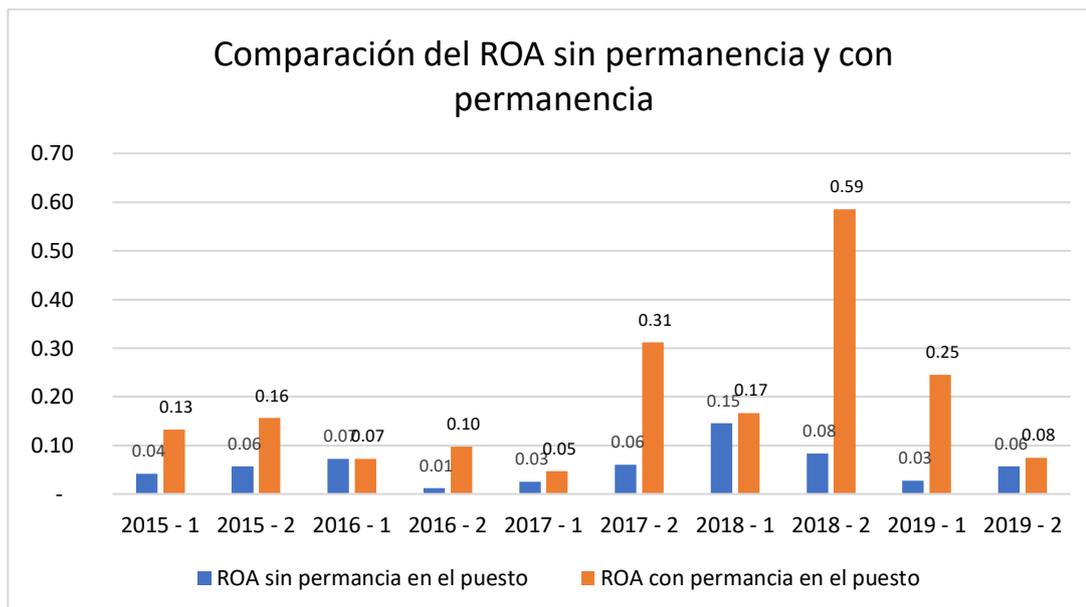
Según lo analizado en el gráfico 5, se puede observar que el ROA (Return On Asset) se ha visto impactado por ventas proyectadas, ya que al no tener mucha rotación de personal podemos encontrar que las ventas se ejecutan según lo proyectado, dando un mejor resultado al ROA, teniendo un promedio de 0.191 teniendo una mejoría con respecto a la tabla 2 con un promedio de 0.059.

**Tabla 6:**

***Comparación del ROA de las ventas realizadas con las ventas proyectadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.***

Trimestre	ROA sin eficacia de resultados	ROA con eficacia de resultados
2015 - 1	0.04	0.13
2015 - 2	0.06	0.16
2016 - 1	0.07	0.07
2016 - 2	0.01	0.10
2017 - 1	0.03	0.05
2017 - 2	0.06	0.31
2018 - 1	0.15	0.17
2018 - 2	0.08	0.59
2019 - 1	0.03	0.25
2019 - 2	0.06	0.08
Total	0.59	1.89

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 6: Comparación del ROA de las ventas realizadas con las ventas proyectadas de la empresa CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Analizando la tabla 6, podemos observar que en muchos periodos el ROA con permanencia en el puesto presenta un crecimiento significativo por cada semestre, a excepción del tercer semestre que mantiene el mismo valor, reflejando que la permanencia en el puesto influye en el ROA.

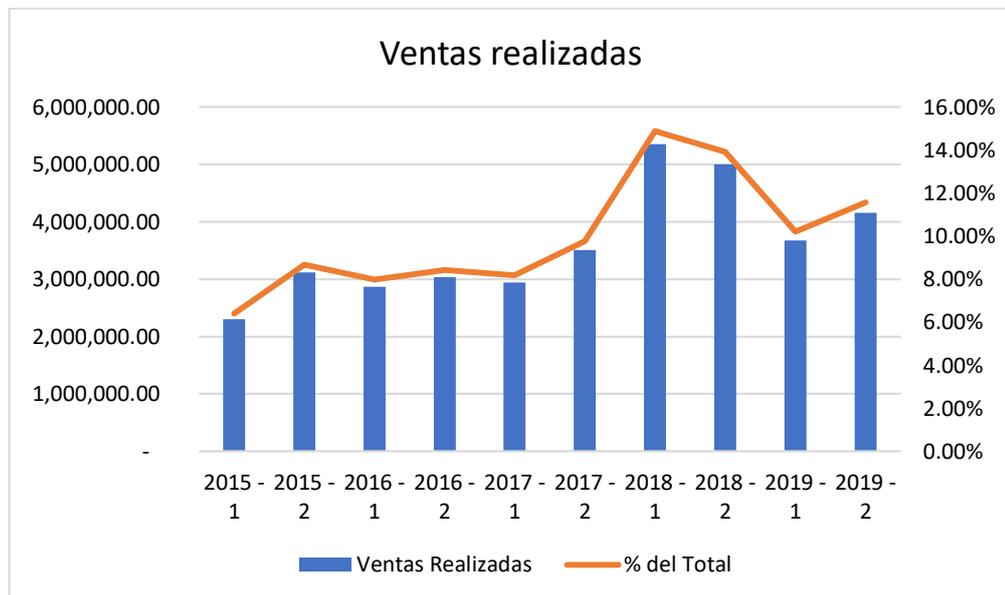
En el gráfico 6, podemos observar que a través del tiempo analizado el ROA sin permanencia en el puesto, es menor con un promedio de 0.189, ya que, las ventas que se realizaron fueron menores a lo que se proyectó al inicio de cada periodo analizado, con respecto a las ventas proyectadas se tiene un ROA con promedio de 0.189, este último mayor con respecto al ROA sin permanencia en el puesto, esto genera una baja rentabilidad de la empresa, se comprueba al no llegar a la meta de las ventas ejecutadas este tiene un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa.

**Tabla 7:**

**Evolución las ventas realizadas por la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Semestral	Ventas Realizadas	% del Total
2015 - 1	2,301,786.83	6.40%
2015 - 2	3,114,182.18	8.66%
2016 - 1	2,865,906.04	7.97%
2016 - 2	3,031,019.96	8.43%
2017 - 1	2,938,487.71	8.18%
2017 - 2	3,512,008.34	9.77%
2018 - 1	5,352,740.57	14.89%
2018 - 2	4,999,355.75	13.91%
2019 - 1	3,670,585.82	10.21%
2019 - 2	4,155,823.18	11.56%
Total	35,941,896.37	100.00%

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 7: Evolución las ventas realizadas por la empresa CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según lo analizado en la tabla 7, se puede observar que son las ventas realizadas por los vendedores de la empresa, cabe decir que estas ventas son

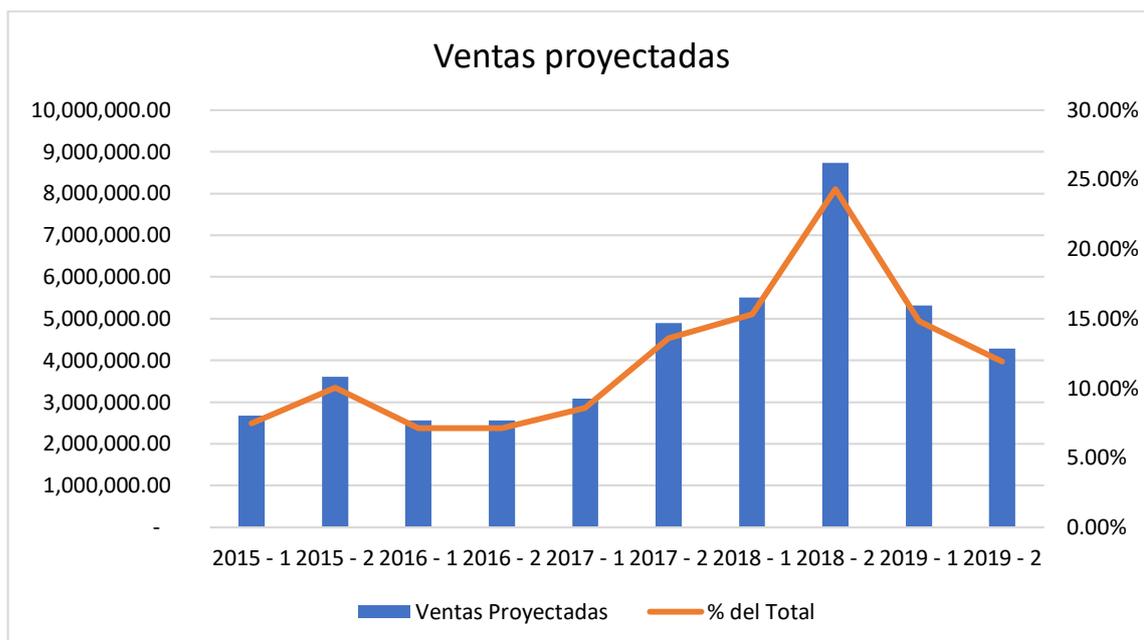
realizadas por los vendedores que se ha tenido una rotación en la empresa. Es notorio que el nivel más alto de ventas realizadas fue en el séptimo semestre con un valor de S/ 5'352,740.57 (14.89%), mientras que el nivel más bajo de ventas fue en el S/ 2'301,786.83 (6.40%).

En el grafico 7, podemos observar que partiendo del primer semestre con un nivel más bajo de venta de S/ 2'301,786.83 ha ido aumentando y disminuyendo ligeramente hasta llegar a su punto de nivel máximo de ventas en el séptimo semestre con un valor de S/ 5'352,740.57. Desde ese punto disminuye el nivel de ventas hasta el noveno semestre con un valor de S/ 3'670,585.82 y aumenta en el último semestre por un valor de S/ 4'155,823.18. Con este grafico se nota que hubo un crecimiento hasta el séptimo semestre, decayendo en los últimos 3 semestres a comparación del séptimo semestre.

**Tabla 8:**  
**Evolución las ventas proyectadas por la CORPORACIÓN**  
**EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Semestral	Ventas proyectadas	% del Total
2015 – 1	2,682,557.47	6.21%
2015 – 2	3,609,624.63	8.35%
2016 – 1	2,567,575.16	5.94%
2016 – 2	2,567,575.16	5.94%
2017 – 1	3,081,090.20	7.13%
2017 – 2	4,889,302.92	11.31%
2018 – 1	5,501,946.78	12.73%
2018 – 2	8,730,898.07	20.20%
2019 – 1	5,320,806.40	12.31%
2019 – 2	4,278,313.81	9.90%
Total	43,229,690.60	100.00%

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 8: Evolución las ventas realizadas por la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según lo analizado en la tabla 8, se puede observar que son las ventas proyectadas por la gerencia, estas ventas son mayores a las ejecutadas, ya que, este último a verse impactado por la rotación de los colaboradores no se llegó a la meta esperada. Es notorio que el nivel más alto de ventas proyectadas fue en el octavo semestre con un valor de S/ 8'730,898.07 (20.20%), mientras que el nivel más bajo de ventas proyectadas fue en el S/ 2'567,575.16 (5.94%).

En el gráfico 8 observamos que, partiendo del primer semestre con un nivel más bajo de ventas proyectadas de S/ 2'682,557.47 ha ido aumentando y disminuyendo ligeramente hasta llegar a su punto de nivel máximo de ventas proyectadas en el octavo semestre con un valor de S/ 8'730,898.07. Desde ese punto disminuye el nivel de ventas hasta el último semestre por un valor de 4'278,313.81. Con este gráfico se nota que hubo un crecimiento hasta el octavo

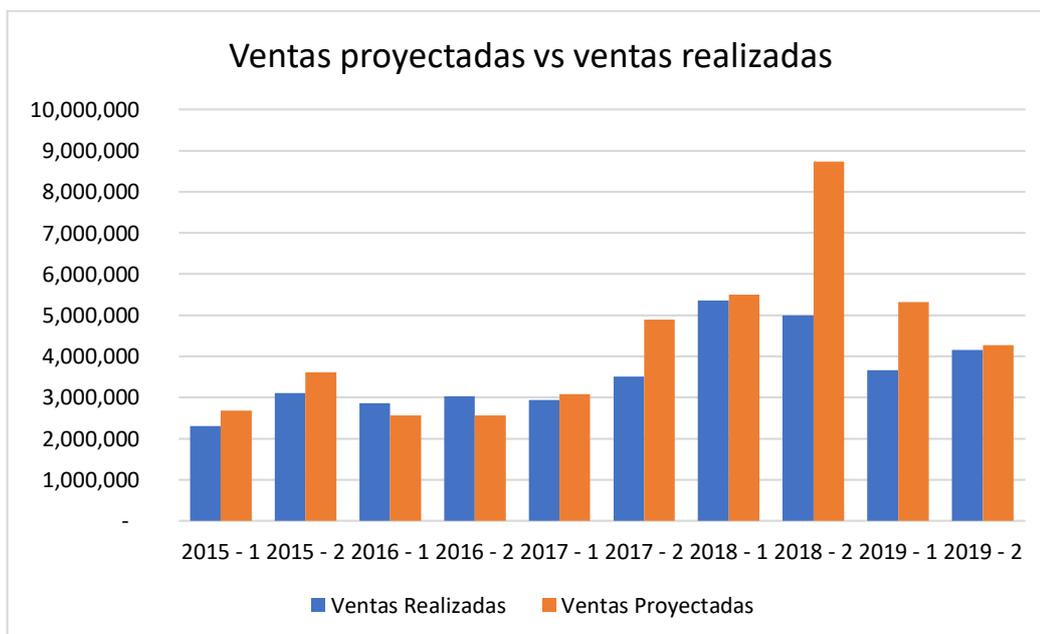
semestre, decayendo en los últimos 2 semestres en comparación del octavo semestre.

**Tabla 9:**

**Comparación de las ventas ejecutadas vs las ventas proyectadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Semestral	Ventas realizadas	Ventas proyectadas
2015 - 1	2,301,787	2,682,557
2015 - 2	3,114,182	3,609,625
2016 - 1	2,865,906	2,567,575
2016 - 2	3,031,020	2,567,575
2017 - 1	2,938,488	3,081,090
2017 - 2	3,512,008	4,889,303
2018 - 1	5,352,741	5,501,947
2018 - 2	4,999,356	8,730,898
2019 - 1	3,670,586	5,320,806
2019 - 2	4,155,823	4,278,314
Total	35,941,896	43,229,691

Elaboración: Fuente propia



**Gráfico 9: Comparación de las ventas ejecutadas vs las ventas proyectadas de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según lo analizado en el gráfico 9, podemos observar que las ventas proyectadas son mayores que las ventas realizadas, porque la empresa constantemente está renovando el personal en el área de ventas, lo cual produce que se tenga una alta rotación de personal. Esto es importante porque el personal altamente calificado y capacitado se retira de la empresa, dejando en manos al personal inexperto alcanzar las ventas planeadas en el año. La principal causa del retiro de los colaboradores es su falta de compromiso y la falta de crecimiento personal con la corporación, y esto genera que no se alcance las ventas proyectadas. En los periodos analizados, la gestión de recursos humanos ha sido el mayor problema observado, dado que este tipo de rubro depende mucho del área de ventas, ya que, son los colaboradores quienes generan los ingresos.

#### **Hipótesis general:**

La gestión de recursos humanos relaciona la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

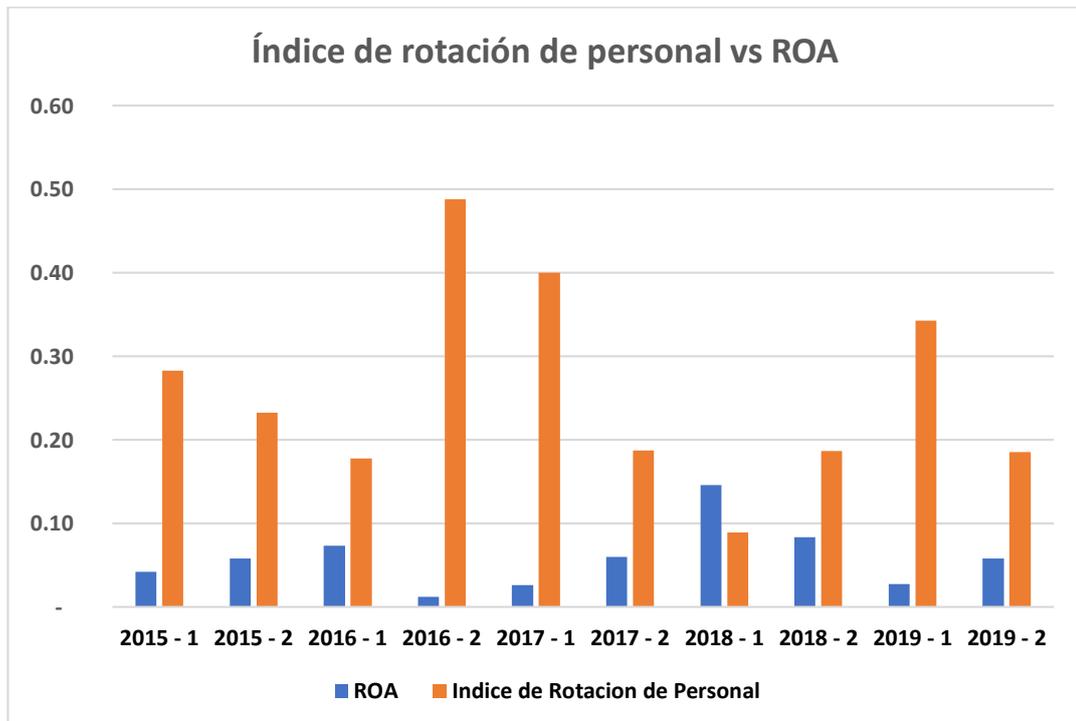
Para demostrar como la gestión de recursos humanos de la Corporación Eurocosmetic afecta a la rentabilidad financiera, se realizó una comparación entre el indicador de rotación de personal y el ROA (Return on Assets), rentabilidad sobre los activos, dado que este indicador determina la rentabilidad financiera de todas las empresas relacionando la utilidad adquirida en una empresa con la inversión realizada. Con esto en mente, podemos determinar qué tan eficaz de la gestión de recursos humanos y como ha impactado en el ROA. Determinamos que la relación es inversamente proporcional, ya que, al existir un mayor índice de rotación de personal el ROA, la rentabilidad sobre activos disminuye.

**Tabla 10:**

**Comparación entre el indicador de rotación de personal y el ROA de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Periodo	ROA	Índice de rotación de personal
2015 - 1	0.04	0.28
2015 - 2	0.06	0.23
2016 - 1	0.07	0.18
2016 - 2	0.01	0.49
2017 - 1	0.03	0.40
2017 - 2	0.06	0.19
2018 - 1	0.15	0.09
2018 - 2	0.08	0.19
2019 - 1	0.03	0.34
2019 - 2	0.06	0.19
Total	0.59	2.57

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 10: Comparación entre el indicador de rotación de personal y el ROA de la CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, periodo 2015 – 2019.**

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el gráfico 10, podemos observar que el índice de rotación de personal impacta inversamente proporcional al índice de rentabilidad, es decir que mientras el índice de rotación de personal aumenta año tras año el ROA se ve afectado negativamente. Este índice aumenta de esta forma ya que el personal en el área de ventas es renovado constantemente, lo cual produce que se tenga una alta rotación de personal. Esto es importante porque el personal altamente calificado y capacitado se retira de la corporación, dejando a cargo al nuevo personal y ellos no cuenta con la experiencia suficiente para cumplir con las ventas planteadas en el transcurso del tiempo. La principal causa del retiro de los colaboradores es su falta de compromiso y la falta de crecimiento personal con la corporación, adicional podemos ver que la corporación al no contar con políticas robustas de para el beneficio de los colaboradores genera que el empleado no se sienta compenetrado con la corporación. Esta situación genera que la rentabilidad disminuya año tras año.

## **5.2. Resultados inferenciales**

### **5.2.1 Hipótesis específica N° 1**

La permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona con el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Procedimiento de contraste:

Formulación de las hipótesis

H<sub>0</sub>: La permanencia en el puesto del personal de ventas no se relaciona con el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

H<sub>1</sub>: La permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona con el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Establecer el nivel de significancia:

$\alpha$  : 0.05

**Tabla 11: Prueba de normalidad de gastos de reclutamiento y el indicador de margen operativo.**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gastos de Reclutamiento	,205	10	,200*	,921	10	,366
Margen operativo	,210	10	,200*	,893	10	,184

**Fuente: Elaboración propia**

Según Tabla 11, el P-valor del reclutamiento salió mayor que el nivel de significancia ( $0.366 > 0.05$ ) y el P – valor de margen operativo salió mayor que el nivel de significancia ( $0.184 > 0.05$ ), lo que implica que los datos provienen de una distribución normal.

Elección de estadístico de prueba

La prueba estadística que aplicar es la prueba paramétrica “correlación de Pearson”.

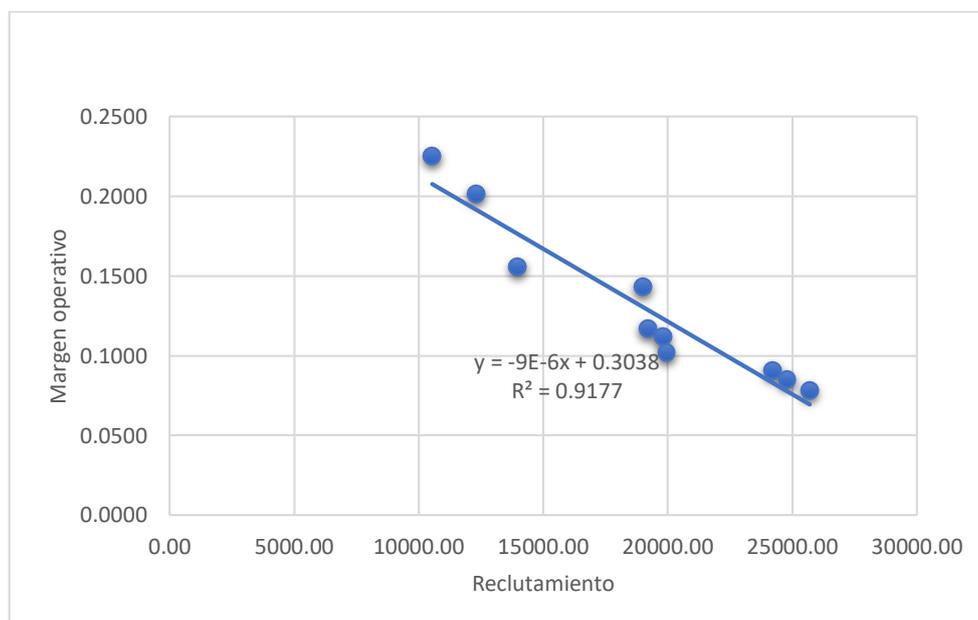
**Tabla 12: Correlación del indicador de los gastos de reclutamiento y el indicador de margen operativo**

		Gastos Reclutamiento	Margen operativo
Gastos Reclutamiento	Correlación de Pearson	1	-,958**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
Margen operativo	Correlación de Pearson	-,958**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 12, se puede observar que la correlación entre gastos de reclutamiento y margen operativo tiene una correlación negativa muy alta, en otras palabras, que existe una relación inversa entre las variables de estudio; mientras los gastos de reclutamiento aumentan, el margen operativo disminuye, la cual se ubica entre -0.90 y -0.99 según la tabla de Coeficiente de Correlación.

**Gráfico 11: Relación de gastos de reclutamiento y margen operativo, datos recabados por los autores de la Corporación Eurocosmetic 2015 - 2019.**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico 11, podemos observar que por cada unidad de reclutamiento varía el margen operativo cae 30.38.

Regla de decisión

H<sub>0</sub>: La permanencia en el puesto del personal de ventas no se relaciona con el margen de operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

H<sub>1</sub>: La permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona con el margen de operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

P = sig < 0.05, entonces se rechaza H<sub>0</sub>.

Como el P-valor arrojó un valor de P=0.000 y éste es mayor que el valor de nivel de significancia, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta el H<sub>1</sub>.

Conclusión

Como se rechaza H<sub>0</sub> y con el 95% de confianza se concluye que la permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona altamente con el margen de operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

### **5.2.2 Hipótesis específica N° 2**

La eficacia de resultados del personal de ventas se relaciona con la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Procedimiento de contraste:

Formulación de las hipótesis H<sub>0</sub> y H<sub>2</sub>

Establecer hipótesis:

H<sub>0</sub>: La eficacia de resultados del personal de ventas no se relaciona con la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

H<sub>2</sub>: La eficacia de resultados del personal de ventas se relaciona con la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Nivel de significación:

$\alpha$  : 0.05

**Tabla 13: Prueba de normalidad de ventas ejecutadas y ROA.**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ventas ejecutadas	,308	10	,008	,801	10	,015
ROA	,184	10	,200*	,898	10	,206

**Fuente: Elaboración propia**

Según Tabla 13, P-valor de Ventas ejecutadas salió menor que el nivel de significancia ( $0.015 < 0.05$ ), los datos no provienen de una distribución normal y el P – valor de ROA salió mayor que el nivel de significancia ( $0.206 > 0.05$ ), lo que implica que los datos provienen de una distribución normal.

Estadística de prueba

Coefficiente de Correlación de Pearson

**Tabla 14: Coeficiente de Correlación de Pearson entre las ventas ejecutadas y el ROA**

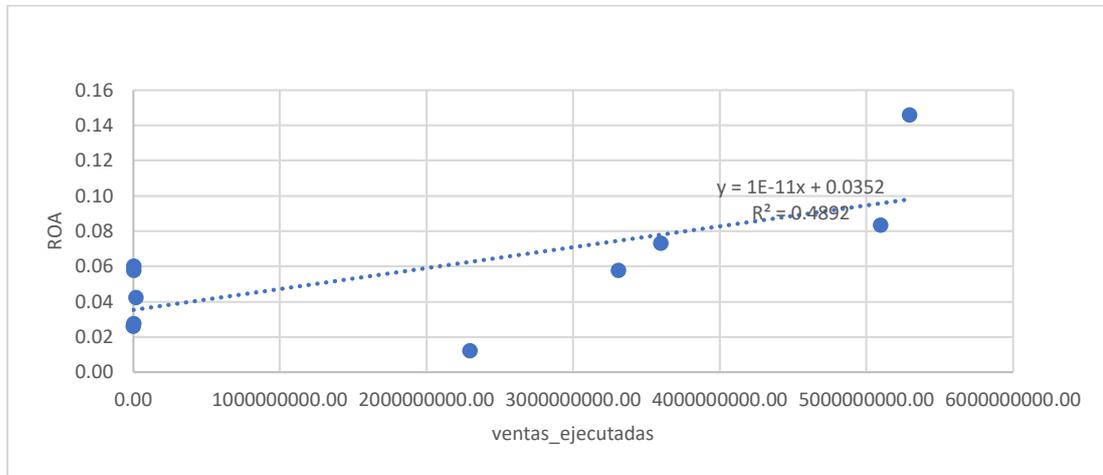
		Correlaciones	Ventas ejecutadas	ROA
Rho de Spearman	Ventas ejecutadas	Coefficiente de correlación	1,000	,685*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	10	10
	ROA	Coefficiente de correlación	,685*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	10	10

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

Según la tabla 14 presenta la correlación entre ventas ejecutadas y ROA, representando un índice de 0.685 que refleja una correlación positiva moderada, es decir, que existe una relación directa entre las variables de

estudio; mientras las ventas ejecutadas aumentan, el ROA aumenta también, se ubica entre 0.60 y 0.70 de la tabla de Coeficiente de Correlación.

**Gráfico 12: Relación entre ventas ejecutadas y ROA, datos recabados por los autores de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 - 2019.**



Fuente: Elaboración propia

Por cada unidad de ventas ejecutadas, ROA varía en 3.52.

Regla de decisión:

H<sub>0</sub>: La eficacia de resultados del personal de ventas no se relaciona con la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

H<sub>2</sub>: La eficacia de resultados del personal de ventas se relaciona con la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

P = sig < 0.05, entonces Se rechaza H<sub>0</sub>.

Como el P-valor arrojó un valor de P=0.000 y éste es mayor que el valor de nivel de significancia, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta el H<sub>2</sub>.

Conclusión:

Al 95% de confianza: La eficacia de resultados del personal de ventas se relaciona de muy alto con la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

### 5.2.3 Hipótesis general

La gestión de recursos humanos se relaciona con la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Procedimiento de contraste

Formulación de las hipótesis

H<sub>0</sub>: La gestión de recursos humanos no se relaciona con la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

H<sub>1</sub>: La gestión de recursos humanos se relaciona con la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Establecer el nivel de significancia:

$\alpha$ : 0.05

**Tabla 15: Prueba de normalidad del índice de rotación de personal y el indicador de margen operativo.**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Índice de Rotación de Personal	,217	10	,200*	,926	10	,410
ROA	,184	10	,200*	,898	10	,206

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla 15, el P-valor del reclutamiento salió mayor que el nivel de significancia ( $0.410 > 0.05$ ) y el P – valor de margen operativo salió mayor que el nivel de significancia ( $0.206 > 0.05$ ), lo que implica que los datos provienen de una distribución normal.

Elección de estadístico de prueba

La prueba estadística que aplicar es la prueba paramétrica “correlación de Pearson”.

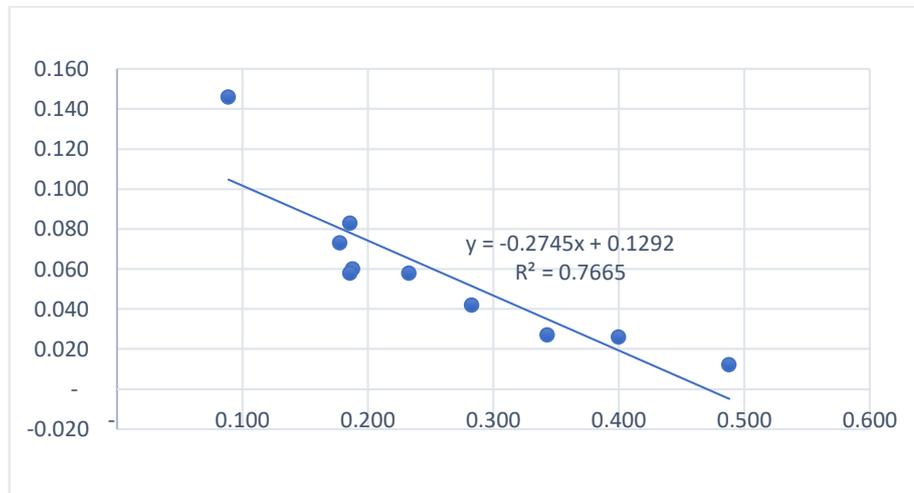
**Tabla 16: Correlación del indicador de los gastos de reclutamiento y el indicador de margen operativo.**

		<b>Correlaciones</b>	
		Índice de Rotación de Personal	ROA
Índice de Rotación de Personal	Correlación de Pearson	1	-,876
	Sig. (bilateral)		,001
	N	10	10
ROA	Correlación de Pearson	-,876	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	10	10

**Fuente: Elaboración propia**

De acuerdo con la tabla 16, se puede observar que la correlación entre el índice de rotación de personal y el ROA tiene una correlación negativa alta, en otras palabras, que existe una relación inversa entre las variables de estudio; mientras el índice de rotación de personal aumenta, el ROA disminuye, la cual se ubica entre -0.80 y -0.90 según la tabla de Coeficiente de Correlación.

**Gráfico 13: Relación de índice de rotación de personal y el ROA, datos recabados por los autores de la Corporación Eurocosmetic 2015 - 2019.**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico 13, podemos observar que por cada unidad de reclutamiento varía el margen operativo cae 12.92.

Regla de decisión:

$H_0$ : La gestión de recursos humanos no se relaciona con la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

$H_1$ : La gestión de recursos humanos se relaciona con la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

$P = sig < 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ .

Como el P-valor arrojó un valor de  $P=0.001$  y éste es mayor que el valor de nivel de significancia, se rechaza  $H_0$  y se acepta el  $H_1$ .

Conclusión

Como se rechaza  $H_0$  y con el 95% de confianza se concluye que la gestión de recursos humanos se relaciona muy alto con la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

### **5.3. Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis.**

En la Corporación Eurocosmetic dedicada a la venta de productos capilares profesionales teniendo como mercado objetivo los profesionales de belleza capilar, es muy importante que la fuerza de ventas sea instruida a un alto nivel, para que pueda vender, explicar al cliente cada uno de los diferentes productos profesionales que se tiene en cartera.

El área de ventas tiene como promedio de colaboradores en los cinco años analizados 51 personas (véase en el Anexo 5).

#### **Hipótesis específica N° 1**

La permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona con el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Para demostrar este punto hemos analizado los gastos que se ocasionan por las nuevas contrataciones. El detalle mensual por los cinco periodos se encuentra en el Anexo 5.

Tal como se ha explicado anteriormente, la corporación tiene una alta rotación de personal que ha originado sobregastos laborales. Tales como:

- Gastos de reclutamiento, que se originan para la selección de nuevo personal. El total desembolsado por los cinco años analizados ha sido de 189,450.00 soles.

- Gastos de capacitación, cuyo currículum tiene 2 ciclos, el primer ciclo es para productos de tintura y herramientas, el segundo ciclo se trata sobre productos de acabado profesional para el cabello. El total desembolsado por los cinco años analizados ha sido 740,020.00 soles.

- Gastos de supervisión, se trata de la contratación de supervisores en campo para verificar el correcto proceso de ventas y sobre todo la calidad de asesoría que se brinda. El total desembolsado por los cinco años analizados ha sido 72,690.00 soles

Hemos corroborado en el punto 5.2 que a mayores gastos el margen operativo es menor. Situación que se sucedió por la inadecuada gestión de recursos humanos.

## **Hipótesis específica N° 2**

La eficacia de resultados del personal de ventas se relaciona con la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Esta hipótesis se demuestra a través del contraste de las ventas proyectadas y las ventas ejecutadas de la tabla 9 (Véase en la página 59). Se observa cómo no se cumple los objetivos de ventas trazados por la gerencia dado que, por el alto porcentaje de personal nuevo en los periodos analizados, se tiene como promedio de personal nuevo por mes 13 personas (véase Anexo 5). Un promedio de 13 personas mensualmente no cuentan con herramientas necesarias para vender tal y como hace un vendedor estable.

## **Hipótesis general**

La gestión de recursos humanos relaciona la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

El índice de rotación de personal se origina por la salida de colaboradores, esta situación genera gastos de reclutamiento, capacitación y supervisión. Tal como observamos a mayores gastos, el índice de margen operativo es menor. (Véase la tabla 10).

También, verificamos que los vendedores nuevos no alcanzan el nivel de ventas que tiene un colaborador estable. Entonces, un alto grado de rotación de personal afecta a las ventas, por lo tanto la rentabilidad es menor. (Véase el gráfico 9).

## **VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados**

#### **6.1.1. Hipótesis específica N° 1**

La permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona con el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

En los resultados obtenidos en la tabla 1 (véase página 46), en donde se observó que la corporación al tener mayores gastos laborales incurridos por la contratación de personal que se realiza como promedio mensual de los periodos analizados un total de 13 personas que se contrata por el retiro (véase anexo 5) de los colaboradores nos da el valor de tabla 3 (véase página 49) 1'002,160 soles, esto genera gastos laborales que impactan de forma directa en el margen operativo con un total de 1.31, estos gastos se da por la nueva contrata de trabajadores hace que el margen operativo disminuya, aplicando las recomendaciones que se ha brindado (véase página 81) vemos como el margen operativo mejora, ya que, al no tener la rotación del personal y la salida de los colaboradores en un corto tiempo de 6 meses se deja de incurrir en dichos gastos y este queda demostrado en la tabla 2 (véase página 48), el indicador del margen operativo tiene una mejora ya que la corporación al no tener un alto gasto laboral por la rotación del personal el indicador aumenta a 2.94. Este escenario se da si la gestión de recursos humanos sea óptima y no genere sobregastos que se incurren en la corporación.

En cuanto a la tabla 3 (véase página 51) observamos que los gastos laborales por la nueva contrata de personal se da en 3 grandes partes como es el gasto por reclutamiento, supervisión y capacitación dando un total de (tabla 3) 1'002,160 estos datos se han obtenido el mayor de las cuentas contables que nos ha proporcionado la corporación. Vemos que estos gastos se dan en mayor proporción en los meses que tiempos en donde ha habido un mayor índice de rotación de personal tabla 10 (véase página 61).

Según la tabla 12 (véase página 63) observamos que la relación que tiene los gastos por reclutamiento y el margen operativo dando un valor de  $-0.985$ , en otras palabras, que existe una relación inversa entre las variables de estudio; mientras los gastos de reclutamiento aumentan, el margen operativo disminuye, esto se demuestra en el grafico 10 (véase página 64) que nos da una pendiente negativa, esto se da por no tener una buena gestión de los recursos humanos y unas políticas solidas hacia los colaboradores de la corporación, la corporación va a seguir incurriendo en dichos sobregastos ya mencionado, estos resultados que se ha obtenido se pudo haber manejado y obtener mejores resultados como indica en la en tabla 2 (véase página 48), ya se obtiene un mejor margen operativo sin incurrir a dichos gastos operativos.

Por lo expuesto anteriormente, concluimos que la permanencia en el puesto afecta negativamente al margen operativo de la corporación Eurocosmetic.

### 6.1.2. Hipótesis específica N° 2

La eficacia de resultados del personal de ventas se relaciona con la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Según la tabla 9 (véase la página 59), las ventas realizadas fueron de S/. 35,491,896 y las ventas proyectadas fueron de S/. 43,229,691, estos datos que se ha obtenido de los estados financieros de la corporación al cotejar las ventas proyectadas y las realizas vemos que hay una diferencia de 17%, danto esta diferencia por las malas praxis del área de gestión de recursos humanos hacia los colaboradores del área de ventas, estos resultados obtenidos han impactado directamente al ROA con un valor de 0.59 tabla 10 (véase página 61) este bajo índice es porque las ventas ejecutadas fueron menores a las proyectadas, si se aplicara las recomendaciones que se ha indicado (véase página 82) vemos que el ROA mejora considerablemente en 1.89, por las malas prácticas que se tiene en la gestión del área de recursos humanos ha generado una alta rotación de personal afectando a la rentabilidad de la corporación dejando de vender productos por la nueva entrada de colaboradores mensualmente, ya que entran con poco o nula experiencia en la venta de productos de belleza capilar, con lo antepuesto podemos demostrar que las ventas no realizadas afecta de forma directa al ROA.

Por otro lado, según Tabla 14 (véase página 66) vemos que entre las variables de las ventas ejecutadas y el ROA es de ,685 estos nos indica que tiene relación inversamente proporcional, ya que, en el grafico 11 (véase página

67) estos indicadores tienen una pendiente negativa de -1, quiere decir que al tener menos ventas el ROA disminuye, aplicándose las recomendaciones que se ha brindado en el presente trabajo el ROA mejoraría de forma proporcional dando un índice de 1.89.

Dichos resultados obtenidos afianzan la aceptación de hipótesis del presente trabajo, ya que, se observa que la permanencia de los colaboradores afecta a las ventas y con esto afecta al ROA.

### **6.1.3. Hipótesis general**

La gestión de recursos humanos relaciona la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Según los resultados de la tabla 10 (véase página 61) y el índice de rotación de personal es de 2.57 que se ha obtenido de los periodos analizados 2015 al 2019 de forma semestral, dicho dato lo podemos ver en el anexo 6. Hemos observado que los en los periodos analizados el indicador de rotación de personal afecta de forma negativa al ROA este alto índice de rotación nos arroja porque la corporación no ha sabido gestionar su talento humano afectando a las ventas proyectadas por la gerencia y asumiendo más gastos laborales por la nueva contrata de trabajadores, por dicho motivo se da una serie de recomendaciones (véase la página 82) estos puntos de dolencia que tiene la empresa mejoraran y se alcanzara a las metas que se ha proyectado la gerencia.

En cuanto a la tabla 16 (véase página 69) vemos que la correlación que tiene la variable entre el índice de rotación de personal ROA dando un resultado de  $-0,876$  estos nos indica que ambos indicadores tiene una relación negativa ya que haber una mayor rotación de personal se tiene un menor índice de ROA como se puede ver en la tabla 10 (véase página 61), en los periodos analizados vemos como en el periodo 2016-2 vemos como el este al tener un mayor índice de rotación de personal el ROA cae a 0.01.

Por lo anteriormente expuesto se puede concluir que el índice de rotación de personal afecta negativamente indicador de rentabilidad ROA.

## **6.2. Contrastación y demostración de la hipótesis con otros resultados**

Con el presente trabajo tuvimos como principal objetivo encontrar la relación entre la gestión de recursos humanos y la rentabilidad. Se ha contrastado los resultados con otros trabajos similares al presente trabajo realizado:

Según la tesis del Roció (2019, pág. 65), en su trabajo de investigación titulada “Factores que influyen en la rotación de personal - caso corporación AVECITAS”, indica en las conclusiones que la corporación determinó que ciertos factores, como por ejemplo la baja remuneración y las carencias de políticas de contratación, afectan a la rotación del personal y ésta influye de manera significativa en la rentabilidad de la corporación, ya que indica que, al reclutar personal sin experiencia, trae por consecuencia que el personal no tenga los

conocimientos necesarios para ejercer las labores diarias que necesita para su puesto de trabajo, esto genera una disminución en el nivel de ventas y un aumento de mayores gastos económicos y pérdidas de horas hombre de la corporación.

Con lo antepuesto por el trabajo del Roció comparamos con nuestro trabajo realizado en la Corporación Eurocosmetic nuestra primera hipótesis específica: La permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona con el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019., al tener una mala política de remuneraciones genera que se tenga una alta rotación de personal, además que genera una disminución en las ventas, en consecuencia se tendrá índice de rentabilidad del ROA así como se ha ido expresando en los periodos estudiados.

De igual modo en la tesis realizada por Bardales (2017, pág. 55) nos dice que:

“El P – Valor = 000 < 0.05 entre las variables de gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral validando su hipótesis general y rechazando la nula”, esto quiere decir que la variable gestión de recursos humanos afecta negativamente al rendimiento laboral de la corporación “transportes de personal Jessica Tours SAC”

Según lo indicador por el autor, podemos cotejar que nuestra hipótesis ha tenido el mismo resultado en el P – Valor siendo este valor menor que 0.05, aceptando nuestra hipótesis: La eficacia de resultados del personal de ventas se

relaciona con la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.

Por último, con el trabajo de la tesis por Becerra (2018, pág. 54) titulado “Relación que existe entre la rotación de personal y la rentabilidad de la empresa Overall Strategy S.A.C. de la ciudad de Cajamarca en el período 2014-2015” menciona que:

“La corporación tiene alta rotación de personal contratado y como esto ha dado resultados de rentabilidad baja en los años del 2015 con respecto al 2014 siendo este porcentaje de 5.98%, además el investigador menciona que el indicador de ROS (retorno sobre las ventas), ha tenido una disminución en el indicador del 3.85% con respecto al 2014, el proyecto nos indica que esta caída nos da por el aumento de los gastos del personal de ventas, así como los gastos de ventas por año.”

Con lo ya mencionado en el trabajo de Becerra podemos contrastar con nuestra hipótesis general “La gestión de recursos humanos relaciona la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019”, la cual plantea que al tener una alta rotación del personal genera que las ventas caigan y el índice de rentabilidad se vea afectado, así como el estudio de Becerra es el ROS (rentabilidad sobre las ventas) disminuyendo en un 5.98% de un año a otro, se puede comparar con el presente estudio, ya que, al tener en la corporación un alto índice rotación de personal esto golpea al indicador ROA, ya que, según la tabla 10 (véase página 67) en los periodos 2016 -2 y 2017-1 el índice de rotación de personal fue mayor con respecto a todos los periodos analizados y

por consecuente el ROA cayó inversamente proporcional dando como resultado en dichos periodos indicadores muy bajos en comparación a los demás periodos estudiados.

### **6.3. Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes**

En la presente investigación se usaron los siguientes reglamentos:

- Código de Ética del Investigador (R-260-2019-CU), vigente desde el 22 de octubre de 2019. El trabajo se realizó acorde a los principios éticos del investigador de la UNAC los cuales son: probidad, el profesionalismo, la transparencia, la objetividad, la igualdad, el compromiso, la honestidad, la confidencialidad, independencia, diligencia y dedicación.

- Protocolos de proyecto e informe final de investigación de pregrado, posgrado, docentes, equipos, centros e institutos de investigación (Directiva N° 013-2018), vigente desde el 20 de diciembre de 2018. Esta investigación se encuentra acorde a la estructura y forma de presentación propuesta por el protocolo vigente.

- Código de Ética Profesional. Se tomó en cuenta, la veracidad de resultados; el respeto por la propiedad intelectual; por las convicciones políticas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respecto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio. Podemos identificar los siguientes valores como objetividad, confidencialidad, responsabilidad y comportamiento profesional.

- Normas de la APA sexta edición publicado en el 2009. La presente tesis se ha desarrollado de acuerdo a los requerimientos de referenciación, presentación que exige la producción de textos científicos bajo las normas de la APA.

También, se usó información suministrada por la gerencia de la corporación el cual dota de fiabilidad a la investigación. Los documentos que sustentan son:

- Permiso de realización de investigación en la Corporación Eurocosmetic. (Anexo 2). Nos dieron oportunidad para poder disponer completamente de la información requerida.

- Estados financieros consolidados. (Anexo 3 y 4)

## CONCLUSIONES

Luego del análisis, contrastación de hipótesis y de los resultados alcanzados se puede llegar a las siguientes conclusiones:

A. La permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona con el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019, debido a que los gastos laborales se relacionan inversamente con el margen operativo, quiere decir que a mayores gastos laborales obtenidos el margen operativo de la corporación es menor. Se ha corroborado que si la corporación tiene menores gastos laborales el índice de margen de operativo de la corporación sería más alto. Los altos gastos laborales se originan en la constante contratación de personal de ventas ocasionado por las renunciaciones del personal. Este resultado se obtuvo debido que la gestión de recursos humanos no generó fidelización en los colaboradores.

B. La eficacia de resultados del personal de ventas se relaciona con la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019, porque las bajas ventas ocasionadas por el nuevo personal generan un bajo índice de rentabilidad financiera. Se ha corroborado que, si la corporación obtiene el alcance de sus ventas proyectadas, el índice de rentabilidad financiera de la corporación sería más alto. Se ha llegado a esta situación, porque los vendedores nuevos son un gran porcentaje dentro del total de vendedores y no generan a

corto tiempo el objetivo trazado por la corporación. Esta realidad se refleja en las ventas ejecutadas bajas. Este resultado se obtuvo debido a la falta de gestión de recursos humanos, al no aplicar políticas de retención de talento humano.

C. La gestión de recursos humanos se relaciona con la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019. Debido a que los gastos laborales y las ventas de la corporación afectan a la rentabilidad de la siguiente manera: Mayores gastos laborales generan menor beneficio y también, a menores ventas ejecutadas el rendimiento disminuye. Hemos comprobado que en el escenario proyectado bajo el cumplimiento de los objetivos trazados por la corporación el índice de rentabilidad sería mayor.

## RECOMENDACIONES

Se estima las siguientes recomendaciones de acuerdo a la investigación realizada para los directores y gerentes de las empresas de comercialización de productos cosméticos, son las siguientes:

A. Se recomienda establecer políticas de gestión de recursos humanos centradas en la fidelización de los colaboradores, porque permitirá menores gastos laborales y un mayor alcance de los objetivos financieros, con esto se obtendrá un mayor índice de margen operativo.

B. Se recomienda establecer políticas de retención de talento humano para evitar un alto índice rotación de personal, a fin de obtener mayores ventas y consiguiente mejorar la rentabilidad financiera. Así también, la implementación de herramientas digitales para mejorar el control de la cartera de clientes.

C. Se recomienda implementar políticas de integración y de retención de talento humano, se debe establecer una escala de comisiones por ventas realizadas para todos los vendedores. También optimizar la gestión de recursos a través de KPI (Claves de desempeño), que permitirá una autoevaluación de la gestión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Actualidad Empresarial. (2017). Finanzas y mercados de capitales: Importancia del ROA y ROE. *Actualidad Empresarial*, 53.
- Alberto Mejia, C. (2001). Indicadores de efectividad y eficacia. *Documentos Planing*, 4.
- Arias Galicia, F., Valera Sosa, D., Loli Pineda, A., & Quintana Otiniano, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, Vol 6, Nro 2, 20. Recuperado el 12 de Abril de 2021, de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Balkin, D. (2008). *Gestión de recursos humanos*. España: Pearson Educación, S.A.
- Bardales Rivera, M. (2017). *Gestión de recursos humanos en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transportes del personal Jessica Tours SAC, Lima 2017*. Recuperado el 10 de Agosto de 2020, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3875>
- Bouza, A. (2000). Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y. *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. 26, no. 1, 50-56.
- Bringham, E. (2016). *Finanzas Corporativas*. Estados Unidos : Cenagage Learning Editores S.A.
- Calduch Cervera, R. (2014). *Metodos de investigación internacional*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Carmelo Alvarez, I. (2005). *Como hacer una tesis de Bachillerato*. Venezuela: Editorial CEC, S.A.
- Castaño, R. (2005). *La gestión integral de recursos humanos*. Alcalá de Henares, España: Mnemon Consultores. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/b9b5a1e4ce2881528347fc2a720b5bb9.pdf>
- Ccaccya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Revista Actualidad empresarial*, 22. Recuperado el 21 de Agosto de 2020, de [http://aempresarial.com/servicios/revista/339\\_9\\_pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/339_9_pdf)
- Ceras Egoavil, C. B., & Lopez Alvarez, M. A. (2015). *Incidencia de gestión de recursos humanos en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector textil del distrito de Hualhuas (Tesis de Título Universitario)*. Recuperado el 22 de Julio de 2020, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3292>
- Chávez, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Chiavenato , I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (8va edición)*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.

- Cordoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Cuesta Santos, A. (2010). La gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá: Ediciones ECOE. *Revista Latinoamericana de Psicología.*, 448. Recuperado el 25 de Agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=805/80526356011>
- Cuevas, J. (24 de Julio de 2011). *Objetivos y actividades de la gestión del talento humano*. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de Psicología y Empresa: <https://psicologiayempresa.com/objetivos-y-actividades-de-la-gestion-del-talento-humano.html>
- Eslava, J. d. (2010). *Las claves del análisis Económico - Financiero de la Empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fernandez-Rios, M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- Fidias G., A. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela : Editorial Episteme, C.A.
- García Muñoz, S. J. (2020). *Influencia del capital social y el capital humano en el desempeño institucional: Caso Organización social para la inclusión y la igualdad de oportunidades (Tesis de Licenciatura)*. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/2542>
- Gitman, J., & Zutter, J. (2012). *Principios de administración financiera (12da edición)*. Naucalpan de Juárez, México: Editorial Pearson Educación. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>
- Gómez, L., Pérez Podestá, L., & Samartin, T. (2018). *Plan estratégico de recursos humanos para una empresa de e-commerce*. Recuperado el 11 de Abril de 2021, de <https://dspace.ort.edu.uy/handle/20.500.11968/3822>
- González, E. (2019). *Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic Con Ecuador S.A. (Tesis de Titulación)*. Recuperado el 13 de Enero de 2021, de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2220>
- Guajardo, G. (2002). *Contabilidad financiera (3era edición)*. Mexico D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Guillermo, J. (2015). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en la empresa informática Spirall Computer S.A.C. – Pacasmayo 2014*. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2046>
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- IASC. (2003). *NIC Presentación de Estados Financieros*.
- IASCF. (1981). *Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros*.
- IASCF. (1998). *NIC 19 Beneficios a los empleados*.
- Izquierdo, J. (2017). *Estrategias de inversión y financiamiento para las MYPE en Chiclayo-Lambayeque, Perú*. EPISTEMIA, Vol.5, 1-10. Recuperado el

- 13 de Enero de 2021, de  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/577/545>
- J., S. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el Canton Babahoyo en el año 2016*. Quito.
- Lau Rodriguez, B. A., & Raymond Marquez, L. A. (2019). *Prácticas responsables de Gestión humana y su relación con la retención del personal de seguridad de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C. en el distrito de Trujillo en el I Semestre 2018 (Tesis de Licenciatura)*. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de  
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5122>
- León, F. (2020). *Competencias y gestión de los recursos humanos*. Recuperado el 12 de Abril de 2021, de  
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/8510>
- Lopez, J. (2011). Propuesta para reducir la rotación de personal. *Revista Viculando*, 10.
- Melo, A. (2018). *Gestión estratégica de recursos humanos, ¿Nuevas reglas de juego?* Buenos Aires. Recuperado el 12 de Abril de 2021, de  
[http://repositorioub.sisbi.uba.ar/gsd/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=tpos&d=1502-1254\\_MeloAltamiranoAC\\_oai](http://repositorioub.sisbi.uba.ar/gsd/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=tpos&d=1502-1254_MeloAltamiranoAC_oai)
- Mendoza Paisig, M., & Vásquez Salazar de Ayala, N. (2018). *Relación que existe entre la rotación de personal y la rentabilidad de la empresa Overall Strategy S.A.C. de la ciudad de Cajamarca en el período 2014-2015*. Recuperado el 12 de Abril de 2021, de  
<file:///D:/USER/Downloads/Cont0060%20FAV%20FAV.pdf>
- Michue Poma, E. R. (2015). *Gestión de personas y su impacto en la Rentabilidad de la empresa Famacin SAC. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú (Tesis de Título Universitario)*. Recuperado el 13 de Enero de 2021, de  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1625>
- Ministerio de Trabajo y promoción del empleo. (2006). El Peruano. *Ley N° 28806 Ley general de inspección del trabajo*, pág. 6.
- Ministerio de Trabajo y promoción del empleo. (22 de 07 de 2012). Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. *El Peruano*, pág. 5.
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos 11va edición*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Mora, C. (2012). Gestión de Talento Humano desde una nueva perspectiva. *Revista de Capital Humano*, 9. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de  
[https://issuu.com/jennifer083/docs/revista\\_digital\\_gesti\\_n\\_del\\_talent](https://issuu.com/jennifer083/docs/revista_digital_gesti_n_del_talent)
- Mulatillo, A. (2017). *Gestión de recursos humanos de la empresa Anclaf S.A.C. Lima 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1892>
- Ñaupá Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero, D. H. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.

- Ñaupas Paitan, H. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones de la U. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Pacheco Ortiz , D. M., & Sanchez Campo, S. E. (2018). *Tomando Aputes contables*. Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Pacheco, F., & Ruiz, M. (2016). *La capacitación de los recursos humanos, análisis a partir del enfoque de competencias laborales*. Recuperado el 12 de Abril de 2021, de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/99234>
- Parra, M. G. (2004). *Dirección Financiera*. Cataluña: Edicions de la Universitat Politecnica de Catalunya, SL.
- Preve, L. (2008). *Rentabilidad de las empresas*. IAE BUSINESS SCHOOL. Recuperado el 20 de Julio de 2020, de <http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/Item%20de%20prensa.aspx?itemid=29>
- PYRSEL Consultores. (25 de Abril de 2017). *Rotación de personal voluntaria*. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de PYRSEL Consultores: <https://pyrsel.es/rotacion-de-personal-voluntaria/>
- Reyes, A. (2005). *Administración de Personal: Relaciones Humanas Primera Parte*. Mexico D.F.: Grupo Noriega Editores.
- Reynoso, C. C. (2011). *Los Contratos de Trabajo*. Mexico: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Ricardo Garcia, L., Luis Velar, M., & Cañadas Sanchez, A. (2008). *Análisis de los estados Financieros*. España: ESIC EDITORIAL.
- Rico, R., Alcover, C.-M., & Taberner, C. (2010). Efectividad de los Equipos de Trabajo, una Revisión de la Última Década de Investigación (1999-2009). *Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones*, vol. 26, no. 1, 1-3. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rivera, C. M. (2013). De relaciones industriales, gestión y desarrollo humano la evolución de la gestión de Recursos Humanos en el Perú. *Tiempo de Opinión ESAN*, 4.
- Rocio Lizzia, A. (2019). *Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa "Avecitas"*. Recuperado el 12 de Abril de 2021, de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV\\_FCE\\_308\\_Aliaga\\_Huali\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV_FCE_308_Aliaga_Huali_2019.pdf)
- Salazar, L. (2017). *Mejores prácticas en recursos humanos para la retención del talento humano (Tesis de Licenciatura)*. Recuperado el 14 de Enero de 2021, de [http://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/handle/10906/83674](http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/83674)
- Sanchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *Análisis Contable*, 2. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Sayari, K., & Shamki, D. (2016). Commercial Banks Profitability and Stock Market Developments. *Journal of Applied Finance and Banking*, 43-52.

Recuperado el 12 de Abril de 2021, de  
[http://www.sciencypress.com/Upload/JAFB%2FVol%206\\_4\\_4.pdf](http://www.sciencypress.com/Upload/JAFB%2FVol%206_4_4.pdf)  
Soria, J. F. (2013). *Análisis e Interpretación de estados Financieros*. Lima:  
Centro de Especializaciones en contabilidad y Finanzas E.I.R.L.  
Tan, Y. (2016). *The impacts of risk and competition on bank profitability in  
China*. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*,  
40, 85-110. Obtenido de  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1042443115001043>  
Tarzijan M., J. (2018). *Fundamentos de Estrategia Empresarial* . Santiago de  
Chile: Ediciones Universidad Católica Chile .  
Vallejo Chávez, I. (2016). *Gestión del talento Humano*. Ecuador: Instituto de  
Investigaciones; 2015.  
Zavaleta Rodríguez, R. E. (2001). Los costos laborales en Perú. *Filosofía del  
trabajo*, 10.

## ANEXO 01: Matriz de consistencia

**"LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE VENTAS Y LA RENTABILIDAD DE LA CORPORACIÓN EUROCOSMETIC, PERIODO 2015 - 2019"**

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Población y muestra	Diseño y tipo de investigación	Métodos y técnicas
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable Independiente</b>					
¿Cuál es la relación de la gestión de recursos humanos en la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019?	Determinar la relación de la gestión de recursos humanos en la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.	La gestión de recursos humanos se relaciona la rentabilidad de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.	Gestión recursos humanos	X1: Permanencia en el puesto  X2: Eficacia de resultados	Capacitación Reclutamiento Supervisión  Ventas proyectadas y ejecutadas	Muestra:  Estados financieros de la Comoración	1.- Se utilizó el metodo explicativo, ya que, vamos a explicar situaciones y eventos. También se usó el método correlacional, ya que, se relacionan las dos variables. La investigación es de diseño no experimental.	Las técnicas usadas fueron: recopilación de datos y análisis documentario
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>	<b>Variable Dependiente</b>					
¿Cuál es la relación de la permanencia en el puesto del personal de ventas en el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019?	Determinar la relación de la permanencia en el puesto del personal de ventas en el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019.	La permanencia en el puesto del personal de ventas se relaciona en el margen operativo de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.	Rentabilidad	Y1: Rentabilidad financiera	ROA	Población: Estados financieros de los periodos 2015 al		Los instrumentos usados para esta investigación fueron cuadros y gráficos como ayuda visual y fichas bibliográficas.
¿Cuál es la relación de la eficacia de resultados del personal de ventas en la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019?	Determinar la relación de la eficacia de resultados del personal de ventas en la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 -2019.	La eficacia de resultados del personal de ventas se relaciona en la rentabilidad financiera de la Corporación Eurocosmetic, periodo 2015 – 2019.		Y2: Margen de operativo	Margen operativo			

## ANEXO 02: Permiso de investigación de la Corporación Eurocosmetic



Lima, 08 de Agosto de 2020

Señores  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

Yo, Roberto Carlos Oncebay Alvarado, identificado con el DNI número 10122406 en mi calidad de representante legal de las empresas que conforman la **Corporación Eurocosmetic**, estas son: Italy Color S.A.C., Bicosmetic Perú S.A.C. y Eurocosmetic Import S.A.C.

Doy autorización a Palmira Liz Castillo Gil, Angel Fernando Carrillo Arrascue y Jean Kevin Zurita Alvarado, bachilleres en Contabilidad de su casa de estudios la Universidad Nacional del Callao, a utilizar nuestra información, disponer de nuestras sedes, permiso para encuestar a nuestros colaboradores, derechos y actividades que requiera para que desarrolle su tesis en las empresas de nuestra corporación.

Atentamente,



Roberto Oncebay Alvarado  
Corporación Eurocosmetic

## ANEXO 03: Estado consolidado de Situación financiera

### CORPORACIÓN EUROCOSMETIC ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de diciembre 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019

(Expresado en soles)

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>ACTIVO</b>					
<b>Activo Corriente</b>					
Efectivo o equivalente de efectivo	1,353,845.28	1,700,000.28	1,716,360.28	3,170,370.28	2,461,466.28
Cuentas por cobrar comerciales - terceros	301,223.00	801,223.00	922,000.00	701,223.00	6,981,923.00
Otras cuentas por cobrar	205,685.00	285,685.00	295,685.00	270,852.00	205,685.00
Existencias	2,013,116.00	2,831,528.00	2,713,116.00	2,875,316.00	294,416.00
Existencias por recibir	163,005.79	580,305.79	653,005.79	963,005.79	116,305.79
Anticipos	2,777.00	12,785.00	11,457.00	10,856.00	1,856.00
<b>Total activo corriente</b>	<b>4,039,652.07</b>	<b>6,211,527.07</b>	<b>6,311,624.07</b>	<b>7,991,623.07</b>	<b>10,061,652.07</b>
<b>Activo no corriente</b>					
Inmueble, maquinaria y equipo neto	3,264,499.64	3,264,499.64	3,264,499.64	3,264,499.64	264,499.64
Depreciación	662,454.00	662,454.00	992,454.00	992,454.00	62,454.00
<b>Total activo no corriente</b>	<b>2,602,045.64</b>	<b>2,402,045.64</b>	<b>2,272,045.64</b>	<b>2,272,045.64</b>	<b>202,045.64</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>6,641,698.00</b>	<b>8,613,573.00</b>	<b>8,583,670.00</b>	<b>10,263,669.00</b>	<b>10,263,698.00</b>
<b>PASIVO</b>					
<b>Pasivo corriente</b>					
Cuentas por pagar comerciales - terceros	403,386.00	923,322.00	929,358.00	864,386.00	1,003,386.00
Tributos por pagar	50,680.00	78,870.00	88,262.00	162,262.00	123,262.00
Obligaciones financieras	1,070,543.00	2,167,308.05	1,697,816.37	2,013,693.05	226,478.57
Cuentas por pagar diversas	394,642.00	794,642.00	594,642.68	650,642.68	487,642.68
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>1,919,251.00</b>	<b>3,964,142.05</b>	<b>3,310,079.05</b>	<b>3,690,983.73</b>	<b>1,840,769.25</b>
<b>Pasivo no corriente</b>					
Obligaciones financieras	1,550,634.84	1,481,136.57	1,466,136.57	1,610,107.57	1,071,136.57
<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>1,550,634.84</b>	<b>1,481,136.57</b>	<b>1,466,136.57</b>	<b>1,610,107.57</b>	<b>1,071,136.57</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>3,469,885.84</b>	<b>5,445,278.62</b>	<b>4,776,215.62</b>	<b>5,301,091.30</b>	<b>2,911,905.82</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
Capital	2,126,400.00	2,126,400.00	2,126,400.00	2,166,400.00	2,166,400.00
Resultados acumulados	709,005.00	709,005.00	1,333,302.27	1,533,054.68	2,726,177.90
Resultados del ejercicio	336,407.43	332,889.84	347,752.41	1,263,123.23	2,459,214.58
<b>Total Patrimonio</b>	<b>3,171,812.43</b>	<b>3,168,294.84</b>	<b>3,807,454.68</b>	<b>4,962,577.90</b>	<b>7,351,792.48</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>6,641,698.00</b>	<b>8,613,573.00</b>	<b>8,583,670.00</b>	<b>10,263,669.00</b>	<b>10,263,698.00</b>

  
Corporación Eurocosmetic  
Roberto Carlos Oncobay Alvarado  
Gerente General

  
Jessica Tuesta Lopez  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
CPC. MAT. 51065

## ANEXO 04: Estado consolidado del Estado de resultados

<b>CORPORACIÓN EUROCOSMETIC</b>						
<b>ESTADO CONSOLIDADO DEL ESTADO DE RESULTADOS</b>						
Del 01 de enero al 31 de diciembre 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019						
(Expresado en soles)						
	2015	2016	2017	2018	2019	
<b>VENTAS BRUTAS</b>			S/. 6,637,142	S/. 11,380,598	S/. 21,352,474	
DSCOTOS CONCEDIDOS			S/. 193,090	S/. 360,587	S/. 667,741	
<b>VENTAS NETAS</b>	5,415,969	5,896,926	6,444,052	10,393,671	7,826,409	
/ COSTO VENTAS	2,978,239	3,004,114	2,998,060	5,703,907	4,101,548	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>2,437,730</b>	<b>2,892,812</b>	<b>3,445,992</b>	<b>4,689,764</b>	<b>3,724,861</b>	
<b>/ GASTOS OPERATIVOS</b>	1,881,242	2,078,955	2,793,744	2,664,073	2,755,963	
G. ADMINISTRATIVOS	941,886	1,056,857	1,229,247	1,479,893	1,240,183	
G. VENTAS	939,356	1,022,098	1,564,496	1,184,180	1,515,780	
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>556,488</b>	<b>813,857</b>	<b>652,249</b>	<b>2,513,865</b>	<b>4,932,650</b>	
<b>OTROS ING/EGRESOS</b>						
INGRESOS DIVERSOS						
INGRESOS FINANCIEROS						
GASTOS FINANCIEROS	89,255	351,510	158,983	722,201	1,444,402	
<b>UT. A PART, IMP.C EXTR</b>	<b>467,233</b>	<b>462,347</b>	<b>493,266</b>	<b>1,791,664</b>	<b>3,488,248</b>	
IMPUESTO A LA RENTA	130,825.11	129,457.16	145,513	528,541	1,029,033	
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>336,407</b>	<b>332,890</b>	<b>347,752</b>	<b>1,263,123</b>	<b>2,459,215</b>	

  
 Corporación Eurocosmetic  
 Roberto Carlos Oncebay Alvarado  
 Gerente General

  
 Jessica Tuesta Lopez  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 CPC. MAT. 51065

## ANEXO 05: Reportes de gastos del personal ingresante mensual por los periodos 2015 al 2019

Se detalla el sobre gasto por periodos mensuales por los cinco años analizados, y la rotación de los colaboradores por mes, así también los sobregastos laborales por reclutamiento, capacitación y supervisión.

Reporte por el año 2015

Periodo	Sobregastos laborales			Trabajadores			Total Trabajadores	Sobregastos laborales por trabajador		
	Reclutamiento	Capacitación	Supervisión	Estables	Entrada	Salida		Reclutamiento	Capacitación	Supervisión
Ene-15	3,610.00	15,520.00	1,570.00	45	14	12	47	257.86	1,108.57	112.14
Feb-15	1,780.00	7,150.00	890.00	47	9	11	45	197.78	794.44	98.89
Mar-15	3,340.00	15,100.00	1,680.00	45	11	12	44	303.64	1,372.73	152.73
Abr-15	5,570.00	23,800.00	2,520.00	44	15	13	46	371.33	1,586.67	168.00
May-15	3,830.00	15,800.00	1,610.00	46	10	12	44	383.00	1,580.00	161.00
Jun-15	6,070.00	16,410.00	2,890.00	44	15	13	46	404.67	1,094.00	192.67
Jul-15	3,920.00	11,500.00	1,620.00	46	14	12	48	280.00	821.43	115.71
Ago-15	5,640.00	18,050.00	2,380.00	48	9	13	44	626.67	2,005.56	264.44
Set-15	1,920.00	6,250.00	850.00	44	11	11	44	174.55	568.18	77.27
Oct-15	4,540.00	13,080.00	1,700.00	44	10	12	42	454.00	1,308.00	170.00
Nov-15	2,010.00	6,780.00	820.00	42	11	11	42	182.73	616.36	74.55
Dic-15	1,770.00	6,860.00	1,070.00	42	12	11	43	147.50	571.67	89.17
	<b>44,000.00</b>	<b>156,300.00</b>	<b>19,600.00</b>		<b>141</b>	<b>143</b>		<b>3,783.71</b>	<b>13,427.61</b>	<b>1,676.57</b>

Reporte por el año 2016

Periodo	Sobregastos laborales			Trabajadores			Total Trabajadores	Sobregastos laborales por trabajador		
	Reclutamiento	Capacitación	Supervisión	Estables	Entrada	Salida		Reclutamiento	Capacitación	Supervisión
Ene-16	1,460.00	7,870.00	330.00	43	13	11	45	112.31	605.38	25.38
Feb-16	1,350.00	8,210.00	360.00	45	15	11	49	90.00	547.33	24.00
Mar-16	2,850.00	16,320.00	680.00	49	8	12	45	356.25	2,040.00	85.00
Abr-16	2,690.00	15,880.00	695.00	45	11	12	44	244.55	1,443.64	63.18
May-16	1,650.00	8,400.00	355.00	44	14	11	47	117.86	600.00	25.36
Jun-16	2,300.00	7,805.00	220.00	47	9	11	45	255.56	867.22	24.44
Jul-16	3,750.00	10,550.00	480.00	45	15	13	47	250.00	703.33	32.00
Ago-16	5,050.00	13,600.00	650.00	47	11	14	44	459.09	1,236.36	59.09
Set-16	2,680.00	7,260.00	350.00	44	14	12	46	191.43	518.57	25.00
Oct-16	4,790.00	14,200.00	685.00	46	11	14	43	435.45	1,290.91	62.27
Nov-16	6,320.00	18,580.00	815.00	43	12	15	40	526.67	1,548.33	67.92
Dic-16	3,110.00	14,625.00	580.00	40	16	13	43	194.38	914.06	36.25
	<b>38,000.00</b>	<b>143,300.00</b>	<b>6,200.00</b>		<b>149</b>	<b>149</b>		<b>3,233.53</b>	<b>12,315.15</b>	<b>529.90</b>

Reporte para el año 2017

Periodo	Sobregastos laborales			Trabajadores			Total Trabajadores	Sobregastos laborales por trabajador		
	Reclutamiento	Capacitación	Supervisión	Estables	Entrada	Salida		Reclutamiento	Capacitación	Supervisión
Ene-17	3,050.00	7,750.00	1,530.00	43	11	12	42	277.27	704.55	139.09
Feb-17	5,970.00	14,850.00	2,930.00	42	16	14	44	373.13	928.13	183.13
Mar-17	4,770.00	11,230.00	2,260.00	44	10	13	41	477.00	1,123.00	226.00
Abr-17	1,520.00	3,950.00	750.00	41	14	11	44	108.57	282.14	53.57
May-17	3,330.00	8,260.00	1,610.00	44	9	12	41	370.00	917.78	178.89
Jun-17	6,160.00	16,088.00	2,910.00	41	13	14	40	473.85	1,237.54	223.85
Jul-17	4,420.00	21,620.00	1,950.00	40	11	12	39	401.82	1,965.45	177.27
Ago-17	2,320.00	10,200.00	850.00	39	15	11	43	154.67	680.00	56.67
Set-17	2,080.00	9,100.00	920.00	43	15	11	47	138.67	606.67	61.33
Oct-17	6,540.00	31,300.00	2,690.00	47	10	13	44	654.00	3,130.00	269.00
Nov-17	2,110.00	11,100.00	930.00	44	14	11	47	150.71	792.86	66.43
Dic-17	1,730.00	9,872.00	760.00	47	12	11	48	144.17	822.67	63.33
	<b>44,000.00</b>	<b>155,320.00</b>	<b>20,090.00</b>		<b>150</b>	<b>145</b>		<b>3,723.85</b>	<b>13,190.77</b>	<b>1,698.56</b>

## Reporte para el año 2018

Periodo	Sobregastos laborales			Trabajadores			Total Trabajadores	Sobregastos laborales por trabajador		
	Reclutamiento	Capacitación	Supervisión	Estables	Entrada	Salida		Reclutamiento	Capacitación	Supervisión
Ene-18	1,750.00	10,500.00	350.00	48	13	11	50	134.62	807.69	26.92
Feb-18	1,550.00	11,870.00	420.00	50	14	11	53	110.71	847.86	30.00
Mar-18	1,930.00	11,300.00	290.00	53	15	10	58	128.67	753.33	19.33
Abr-18	2,100.00	9,560.00	325.00	58	8	11	55	262.50	1,195.00	40.63
May-18	1,650.00	10,420.00	350.00	55	9	11	53	183.33	1,157.78	38.89
Jun-18	1,555.00	14,591.00	276.00	53	14	11	56	111.07	1,042.21	19.71
Jul-18	3,750.00	25,620.00	2,380.00	56	15	13	58	250.00	1,708.00	158.67
Ago-18	2,550.00	16,500.00	1,650.00	58	9	12	55	283.33	1,833.33	183.33
Set-18	1,200.00	8,350.00	780.00	55	10	11	54	120.00	835.00	78.00
Oct-18	1,100.00	8,610.00	810.00	54	15	11	58	73.33	574.00	54.00
Nov-18	3,920.00	24,100.00	2,480.00	58	16	13	61	245.00	1,506.25	155.00
Dic-18	1,445.00	7,279.00	689.00	61	9	11	59	160.56	808.78	76.56
	<b>24,500.00</b>	<b>158,700.00</b>	<b>10,800.00</b>		<b>147</b>	<b>136</b>		<b>2,063.12</b>	<b>13,069.24</b>	<b>881.04</b>

## Reporte para el año 2019

Periodo	Sobregastos laborales			Trabajadores			Total Trabajadores	Sobregastos laborales por trabajador		
	Reclutamiento	Capacitación	Supervisión	Estables	Entrada	Salida		Reclutamiento	Capacitación	Supervisión
Ene-19	5,550.00	19,960.00	2,250.00	59	14	17	56	396.43	1,425.71	160.71
Feb-19	2,640.00	8,760.00	930.00	56	17	13	60	155.29	515.29	54.71
Mar-19	3,150.00	11,500.00	1,250.00	60	11	14	57	286.36	1,045.45	113.64
Abr-19	4,210.00	14,950.00	1,610.00	57	19	15	61	221.58	786.84	84.74
May-19	2,530.00	9,260.00	895.00	61	16	13	64	158.13	578.75	55.94
Jun-19	1,860.00	6,354.00	1,077.00	64	18	12	70	103.33	353.00	59.83
Jul-19	2,950.00	8,580.00	1,250.00	70	15	12	73	196.67	572.00	83.33
Ago-19	4,180.00	13,200.00	1,760.00	73	9	13	69	464.44	1,466.67	195.56
Set-19	5,780.00	17,100.00	2,480.00	69	16	14	71	361.25	1,068.75	155.00
Oct-19	2,760.00	8,010.00	1,320.00	71	8	12	67	345.00	1,001.25	165.00
Nov-19	1,590.00	4,180.00	630.00	67	15	11	71	106.00	278.67	42.00
Dic-19	1,750.00	4,546.00	548.00	71	10	11	70	175.00	454.60	54.80
	<b>38,950.00</b>	<b>126,400.00</b>	<b>16,000.00</b>		<b>168</b>	<b>157</b>		<b>2,969.48</b>	<b>9,546.99</b>	<b>1,225.25</b>

## Resumen del reporte de los años 2015 al 2019

Se muestra el resumen por los periodos analizados. En el primer recuadro se muestra el total de sobregastos laborales, detallado por reclutamiento, capacitación y supervisión. También se muestra el detalle de rotación, como el total de entrada y salida de personal. Además, los sobregastos laborales por trabajador.

Sobregastos laborales		
Reclutamiento	Capacitación	Supervisión
189,450.00	740,020.00	72,690.00

Trabajadores	
Entrada	Salida
755	730

Sobregastos laborales promedio por trabajador		
Reclutamiento	Capacitación	Supervisión
250.93	980.16	96.28