



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Relación entre el aumento de la Rotación del Recurso Humano y el nivel de Rentabilidad Financiera de las empresas de Call en el distrito de Magdalena del Mar, Año 2015.

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR**

**AUTOR:**

Julio Alonso, López Huanca

**ASESOR:**

Mag. Marcelo Dante, Gonzales Matos

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**FINANZAS**

**LIMA-PERU**

**Año 2016-II**

PAGINA DEL JURADO

---

PRESIDENTE

García Céspedes Ricardo

---

SECRETARIO

Gonzales Matos Marcelo

---

VOCAL

Medina Guevara Maria

Dedico esta tesis a todos los que son parte de mi familia ya que son el principal motivo por el cual sigo día a día, pero en especial a mi madre por enseñarme a ser fuerte y perseverante ante cualquier obstáculo en la vida y a mi padre por todo el apoyo que me brinda y por ser el mayor ejemplo que una persona puede tener.

Quiero expresar mi agradecimiento sobre todo a Dios, por haberme dado fuerzas para concluir esta etapa en mi vida y por siempre guiarme por el camino correcto. A mis maestros por todo su apoyo y en especial al Mag. Dante Gonzales Matos por sus enseñanzas brindadas y por todo el tiempo empleado en el desarrollo de este objetivo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Julio Alonso López Huanca con DNI N° 47676645, con la tesis titulada “RELACIÓN ENTRE EL AUMENTO DE LA ROTACIÓN DEL RECURSO HUMANO Y EL NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA DE LAS EMPRESAS DE CALL CENTER EN EL DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR, AÑO 2015”, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Título de la Universidad Cesar Vallejo , Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad , declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como la información aportada por lo cual a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 25 de noviembre del 2016



---

Julio Alonso López Huanca  
DNI: 47676645

## PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

El presente trabajo de investigación titulado “Relación entre el aumento de la Rotación del Recurso Humano y el nivel de Rentabilidad Financiera de las empresas de Call Center en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015” busca determinar la relación entre la variable 1: Rotación del Recurso Humano y la variable 2: Rentabilidad Financiera.

Los resultados obtenidos en este trabajo ayudaran al empresario en la toma de decisiones cada vez que se encuentre con una alta Rotación del Recurso Humano y así optar por una adecuada decisión para no afectar de manera negativa en la Rentabilidad Financiera.

En la elaboración de este trabajo de investigación se ha considerado el planteamiento bajo la adaptación de la Norma APA, adaptado por la Universidad Cesar Vallejo, teniendo en cuentas los pasos metodológicos y procedimientos de la investigación científica, esperando cumplir con las exigencias técnicas del jurado evaluar.

Para el desarrollo y entendimiento del presente trabajo se ha considerado dividirlos en ocho capítulos:

Capítulo I: Introducción, en la cual se abarca la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de la investigación.

Capitulo II: Método, donde se menciona el diseño de la investigación, las variables, la operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos , la validez y la confiabilidad, los métodos de análisis y los aspectos éticos.

Capitulo III: Resultados, que contiene la información recogida de las encuestas.

Capitulo IV: La discusión

Capítulo V: las conclusiones

Capítulo VI: Las recomendaciones; y

Capitulo VII: Las referencias y los anexos de la investigación

## INDICE

PAGINA DEL JURADO.....	2
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	5
PRESENTACION.....	6
INDICE.....	8
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
I. INTRODUCCION	
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos Previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del Problema.....	19
1.5 Justificación.....	20
1.6 Hipótesis.....	21
1.7 Objetivos.....	21
1.8 Marco Teórico.....	22
II. METODO	
2.1. Tipo de estudio.....	34
2.2. Diseño de Investigación.....	34
2.3. Variables, Operacionalización.....	35
2.4. Población y muestra.....	36
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.6. Confiabilidad.....	38

2.7. Métodos de análisis de datos.....	39
2.8. Aspectos éticos.....	39
CAPITULO III.....	40
RESULTADOS.....	40
3.1 Aplicando la fórmula en una prueba piloto para la variable independiente y dependiente.....	41
3.2 Análisis de resultados.....	42
3.3 Validación de hipótesis general.....	58
DISCUSION.....	66
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	78
ANEXO.....	80

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación con el título “Relación entre el aumento de la Rotación del Recurso Humano y el nivel de Rentabilidad Financiera de las empresas de Call Center en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015”, se llevó a cabo con el objetivo general de analizar como la Rotación del Recurso Humano se relaciona con el nivel de Rentabilidad Financiera de las empresas de Call Center en el distrito de Magdalena del Mar, año 2015”.

Esta investigación presenta un diseño de investigación no experimental, ya que se pretende describir las variables; con relación a la metodología es una investigación de tipo descriptiva correlacional puesto que la variable 1 se mantiene una relación con la variable 2, y estas presentan un enfoque cualitativo.

En esta investigación se han considerado dos variables que son: Rotación del Recurso Humano como variable 1 y Rentabilidad Financiera como variable 2.

Se ha considerado como hipótesis general el aumento de rotación del Recurso Humano se relacionó de manera negativa con el nivel de Rentabilidad financiera de las empresas de Call Center en el distrito de Magdalena del Mar periodo año 2015.

Además, como instrumento de recolección de datos se ha utilizado una encuesta realizado a 106 trabajadores que se desempeñan en la área de Contabilidad de las empresas de Call Center del distrito de Magdalena del Mar.

El análisis de los resultados nos lleva a concluir que nuestra hipótesis general se cumple ya que los datos obtenidos en el campo nos permiten corroborar que la rotación del recurso humano se relaciona de manera negativa con la rentabilidad financiera de las empresas de Call Center del distrito de Magdalena del Mar del año 2015.

Finalmente, se emiten conclusiones y sugerencias que permitan promover el desarrollo y la mejora de las empresas de Call Center.

Palabras clave: Rotación del recurso humano, rentabilidad financiera, gastos y costos realizados.

## ABSTRACT

The present research work entitled "Relationship between the increase of human resource turnover and the level of financial profitability of Call Center companies in the district of Magdalena del Mar, year 2015" was carried out with the objective General to analyze how the Rotation of Human Resource is related to the level of Financial Profitability of Call Center companies in the district of Magdalena del Mar, year 2015".

This research presents a non-experimental research design, since it is intended to describe the variables; Regarding the methodology is a correlational descriptive research that variable 1 is related to variable 2, and these present a qualitative approach.

In this research we have found two variables that are: Human Resource Rotation as variable 1 and Financial Profitability as variable 2.

It has been emphasized as a general hypothesis that the increase in human resource turnover was negatively related to the level of financial profitability of Call Center companies in the district of Magdalena del Mar, in the period 2015.

In addition, as a data collection instrument, a survey was carried out on 106 workers who work in the accounting area of the Call Center companies in the Magdalena del Mar district.

The analysis of the results leads us to conclude that our general hypothesis is fulfilled since the data obtained in the field do not allow to corroborate that the rotation of the human resource is related in a negative way with the financial profitability of the call center companies Of the district of Magdalena del Mar of the year 2015.

Finally, conclusions and suggestions are issued that allow the development and improvement of Call Center companies.

Keywords: Rotation of the human resource, financial profitability, expenses and costs incurred.