



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Costo de capacitación y rentabilidad en las empresas de Call Center, distrito de Ate, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Br. Javier Iván Ordinola Cueva (ORCID: 0000-0002-4966-0582)

ASESOR:

Mg. Donato Díaz Díaz (ORCID: 0000-0003-2436-4653)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Quiero dedicar este gran esfuerzo a mis padres, esposa e hijos que con su apoyo y comprensión hicieron posible que pueda llegar a esta etapa final, fueron 5 años de sacrificio, pero el resultado de esta experiencia me permite decirles que no fue en vano y que nunca es tarde para poder cumplir nuestros sueños.

Agradecimiento

Agradezco a nuestro creador por brindarme cada día la fortaleza necesaria de seguir adelante.

A mis padres: Segundo Ordinola Saavedra, María Cueva Castillo; a mi esposa Nella Moscoso Guzmán y a mis tres hijos por entender que el esfuerzo que realice me permitió llegar a culminar con la carrera de contabilidad.


Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Javier Iván Ordinola Cueva cuyo título es: "Costo de Capacitación y Rentabilidad en las empresas de call center en el distrito de Ate, 2018"

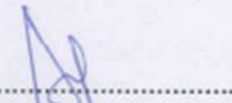
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12... (número) doce..... (letras).

Lugar y fecha.....12/07/19.....



PRESIDENTE

DR. HILARIO CHIPANA CHIPANA



SECRETARIO

Alberto Alvarado Lopez



VOCAL

Donato Diaz Diaz

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ordinola Cueva Javier Iván, identificado con DNI N° 10683702, con la finalidad de obedecer con las disposiciones vigentes señaladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, manifiesto en juramento que la totalidad de la información que declaro es verídica y auténtica.

Así mismo, manifiesto en juramento que todos los datos e información que se muestra en la tesis son reales y veraces.

En consecuencia, me hago responsable por cualquier alteración, encubrimiento o negligencia que aparezcan en los documentos como la información registrada por lo cual me sujeto a lo establecido en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2019



Ordinola Cueva Javier Iván
DNI: 10683702

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos	2
1.2.1 Trabajos previos Internacionales.....	2
1.2.2 Trabajos previos Nacionales	4
1.3 Teorías Relacionadas al tema	7
1.3.1. Teoría General del Costo.....	7
1.4 Formulación del problema	23
1.4.1 Problema General.....	23
1.4.2 Problemas Específicos.....	23
1.5 Justificación del estudio	23
1.5.1 Justificación Teórica	23
1.5.2 Justificación Práctica.....	24
1.5.3. Justificación Metodológica	24
1.6 Hipótesis.....	24
1.6.1 Hipótesis General	24
1.6.2 Hipótesis Específica	24
1.7 Objetivos	25
1.7.1 Objetivo General	25
1.7.2 Objetivos Específicos.....	25
II. METODOLOGÍA	26
2.1 Diseño de Investigación	27
2.2 Variables – Operacionalización	28
2.2.1 Variable 1: Costos y Capacitación	28
2.2.2 Variable 2: Rentabilidad.....	29
2.3 Población y Muestra.....	31

2.3.1 Población.....	31
2.3.2 Muestra Censal.....	31
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad	31
2.4.1 La Encuesta	31
2.4.2 El Cuestionario.....	32
2.4.3 Validez	32
2.4.4 Confiabilidad.....	32
2.4.5 Métodos de Análisis de Datos.....	34
2.4.6 Aspectos Éticos	35
III. RESULTADOS.....	36
3.1 Presentación de Resultados	37
3.2 Validación de Hipótesis	47
3.2.1 Demostración de Correlación de Hipótesis General	47
3.2.2 Demostración de Correlación de Hipótesis Específica 01	48
3.2.3 Demostración de Correlación de Hipótesis Específica 02	49
3.2.4 Demostración de Correlación de Hipótesis Específica 03	50
IV. DISCUSIÓN	52
Discusión de Resultados.....	53
V. CONCLUSIONES	56
Conclusiones	57
VI. RECOMENDACIONES	58
Recomendaciones.....	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS.....	63
ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia:	64
ANEXO N° 2: Instrumento de Recolección de datos	65
ANEXO N° 3: Validación de Instrumentos	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Costo de Capacitación	37
Figura 2 Desembolso de Dinero.....	38

Figura 3 Conocimiento.....	39
Figura 4 Habilidades	40
Figura 5 Actitudes	41
Figura 6 Rentabilidad	42
Figura 7 Inversiones	43
Figura 8 Resultados.....	44
Figura 9 Actividad Económica.....	45
Figura 10 Prueba de Normalidad	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Costo de Capacitación.....	37
Tabla 2 Desembolso de Dinero	38
Tabla 3 Conocimiento	39
Tabla 4 Habilidades.....	40
Tabla 5 Actitudes	41
Tabla 6 Rentabilidad	42
Tabla 7 Inversiones	43
Tabla 8 Resultados	44
Tabla 9 Actividad Económica.....	45
Tabla 10 Prueba de Normalidad.....	46
Tabla 11 Prueba de Hipótesis General	48
Tabla 12 Prueba de Hipótesis Específica 01	49
Tabla 13 Prueba de Hipótesis Específica 02	50
Tabla 14 Prueba de Hipótesis Específica 03	51

Resumen

El desarrollo de esta investigación tiene como título: “Costo de Capacitación y Rentabilidad en las empresas de call center en el distrito de ate, 2018”, tiene como finalidad principal establecer de qué manera los costos de capacitación tiene relación con la rentabilidad.

La presente investigación se ha empleado un diseño de investigación aplicada, descriptivo correlacional y no experimental, debido a que ninguna de las variables va ser manipulado. esta investigación está conformada conforme al estudio efectuado por una población de 94 colaboradores que se desempeñan en las distintas áreas de la empresa de call center del distrito de Ate.

El método de recolección de datos que se empleo fue la encuesta, la cual fue validada por jueces expertos y por el coeficiente de alfa de cron bach. para la validación de la hipótesis se procedió a utilizar el coeficiente de correlación rho de spearman, según la formula aplicada se evidencio que existe relación entre las variables.

Como parte final de la investigación se concluyó que Los Costos de Capacitación representan una inversión con beneficios para la organización ya que se hace indispensable para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores. permitiendo cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

Palabra clave: Costo, capacitación, conocimiento, rentabilidad.

Abstract

The development of this research has the title: "Cost of Training and Profitability in call center companies in the district of Ate, 2018", has as its main purpose to establish how training costs are related to profitability.

The present investigation has used an applied research design, descriptive correlational and not experimental, because none of the variables will be manipulated. this research is based on the study carried out by a population of 94 employees who work in the different areas of the call center company in the district of Ate.

The method of data collection that was used was the survey, which was validated by expert judges and the alpha coefficient of cron bach. for the validation of the hypothesis, the rho correlation coefficient of spearman was used, according to the applied formula it was evidenced that there is a relationship between the variables.

As a final part of the research, it was concluded that the training costs represent an investment with benefits for the organization, since it is essential to improve the knowledge, skills and attitudes of the collaborators. allowing to meet the objectives set by the company.

Keyword: Cost, Training, knowledge, profitability.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Entidades de Latinoamérica efectúan notables inversiones hacia el desarrollo de habilidades de sus colaboradores. Es en ese marco que la capacitación para los trabajadores es vital y necesario, como una alternativa de las naciones restableciendo en un breve tiempo las destrezas de sus habitantes y debido a esto, aumentar la producción y eficiencia en los centros de labores. De igual forma la ausencia de información hace complicado tener una idea sobre la calidad de los temas que se comparten a los trabajadores, y aun mas, sobre la efectividad y el impacto que estos tienen en la mejora de habilidades y, por ende, en la productividad de las empresas.

Los proyectos de capacitación y desarrollo deben de estar ajustados al plan estratégico de la organización, esto permite crear competencias, focalizándose en las áreas de oportunidad del trabajador y fomentar el nivel de conciencia para que mejore sus habilidades. En la actualidad son más las empresas que realizan inversiones cerca del 4% de su costo laboral en admitir los nuevos sistemas de modernización, formación y desenvolvimiento de la fuerza laboral tomando en cuenta este gasto como una inversión para adicionar el potencial y producción de las entidades.

El rubro de la compañía de Call Center es la de recepción de llamadas telefónicas ofreciendo este servicio a una empresa de telecomunicaciones, atendiendo las consultas de sus clientes mediante una plataforma de atención. El personal del desarrollo del talento humano son los responsables de la selección, reclutamiento del personal para que luego sean capacitados por el área de formación, las firmas del contrato son para los que han culminado la capacitación de maneras satisfactorias y se encuentren preparados para atender las llamadas de los usuarios finales de nuestro cliente contratante y cumplir con los niveles de servicio y satisfacción. La realidad problemática que se presenta en la Jefatura Residencial Fija es la renuncia o abandono del puesto de trabajo del personal nuevo en los primeros meses de haberse incorporado a la gestión de operaciones y esto no contribuye con el objetivo trazado por la empresa en reducir la rotación temprana.

Comúnmente es así, que en muchas oportunidades los colaboradores se olvidan del plazo legal de presentar con 30 días de anticipación su carta de renuncia (según lo establece el art. 18 de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, LPCL), entendido está que también puede facilitarse el caso de mutua conformidad entre el empleador y trabajador con el que pueden quedar exonerados de dicho plazo establecido, no obstante lo más común es que los nuevos colaboradores abandonen sus puestos de trabajo y se vayan a otras nuevas opciones de trabajo o solo dejen de trabajar, teniendo en cuenta que este tipo de decisiones perjudica a la empresa. Este accionar viene perjudicando a la empresa porque los nuevos colaboradores no cumplen con sus obligaciones contractuales abandonando sus puestos de trabajo al mes de haber sido contratados cobrando su sueldo más el abono de su capacitación.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos Internacionales

(Álvarez Sandoval, Freire Morales, & Gutiérrez Bascur, 2017) La tesis con título “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” a fin de conseguir el grado de Licenciado en Ciencias de la Administración, Universidad Concepción, Los Ángeles 2017. Los autores plantean determinar el efecto de la capacitación midiendo el efecto en el rendimiento laboral según la parte del movimiento económico y volumen del ente empresarial.

Los autores concluyen: Según se detalla en la sección previa, la capacitación no haría ningún cambio o efecto representativo en el rendimiento laboral de las empresas, lo que indicaría una contradicción con la fuente de información repasada anteriormente, la expectativa era que la capacitación tuviera un resultado favorable y representativo en el rendimiento laboral. Para poder justificar los resultados mostrados, se ubican diversos estudios que apoyan esta conclusión, se puede decir que se manifiesta de manera frecuente entre las regiones de Latinoamérica. Méndez (2003), hace mención a la errada realización de la capacitación, puntualizando los métodos básicos para ejecutarlos satisfactoriamente; reconociendo carencias, teniendo la apropiada organización y estrategia de la misma, funcionarios elegidos

adecuadamente, apoyo de la jefatura y el funcionario, un tutor con experiencia y finalmente es indispensable ejecutar una evaluación de desempeño.

(Zapata Cantú, 2009) En su tesis titulada “Los Determinantes de la Generación del Conocimiento en Pequeñas y Medianas Empresas del Sector de las Tecnologías de la Información de Barcelona” para obtener el doctorado en Creación, Estrategia y Gestión de Empresas, Universidad Autónoma de Barcelona, 2009. La autora determina la dirección del intelecto es una ventaja competitiva permitiendo a las organizaciones la creación de nuevos e innovadores productos, procesos y servicios, mejorando los existentes haciéndolos más eficientes.

La autora concluye: Que las MYPE, contemplan que el intelecto muy bien estructurado les admite extender, mejorar y reforzar su ofrecimiento de bienes y prestaciones; tiene como apoyo el modelo de la buena práctica de una de las organizaciones que menciona; ser cuidadoso ya que el negocio es continuar con el mismo proceso porque ese proceso en un corto tiempo se tendrá que modificar. constantemente cambiante y procuremos en estar a cada momento descubriendo y aprendiendo nuevamente. Los reglamentos y los estándares se modifican muy a menudo por eso no se puede

(Martín Sierra, 2011) La tesis con título “Gestión de Recursos Humanos y Retención de Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas” a fin por conseguir su doctorado de Organización en Empresas y Comercialización de Mercados, Universidad de Valladolid, 2011. La autora determina que el capital de conocimiento de los empleados forma un recurso estratégico para las organizaciones. No obstante, nuestras organizaciones tienen que colocar su atención en el desarrollo de la competencia e innovación como conducto de optimizar su rendimiento en la organización y su competencia. Arriesgarse por lo revolucionario es una inversión muy asegurada que establece un medio sustentable para las organizaciones destacadas.

La autora concluye: Un puesto de trabajo que proponga al colaborador poder asumir un desafío, que tenga el compromiso de mostrar sus conocimientos, experiencias y/o especialidades, con la participación de sus compañeros. Los programas de recompensa tienen que confirmar que se cumplen con los principios de la igualdad interna y externa.

Estas características sostienen la importancia en la satisfacción de los colaboradores. La siguiente alternativa es que las empresas deben de estudiar la probabilidad de motivarlos mediante recompensas económicas variables y emplear algunas prestaciones.

Establecer una regla de aprendizaje apropiado a las exigencias existentes de los colaboradores, por ese motivo, las estrategias de aprendizaje deben estar bien encaminados a brindar una información muy concreta o un aprendizaje muy disciplinado. Conforme a los resultados, con esta práctica se adquiere un mejor desarrollo sobre las tres dimensiones del recurso laboral y esto se manifiesta en la importancia que consiguen las habilidades sociales de los colaboradores que se desempeñen en los altos puestos de las compañías.

1.2.2 Trabajos previos Nacionales

(De Las Rosas Cueva Mendoza & Enrique, 2016) En la tesis titulada “Programa de Capacitación en Servicios Hoteleros para Incrementar la Rentabilidad del Hostal El Recuerdo, Chepen 2015” a fin de conseguir la mención profesional de Contador Público, Universidad Señor de Sipán, Pimentel – 2016. Los autores al implementar el programa de capacitación esperan mejorar la naturaleza de la atención y mejora en la infraestructura del hotel. La formación del personal se transforma en un plan estratégico para aumentar su rendimiento, esto permite mejorar su desempeño de la manera más eficiente, dado que esto permitirá mejorar sus habilidades básicas en la atención al cliente.

Los autores concluyen: Se pone en manifiesto que la calidad en la atención en el hostal El Recuerdo en el año 2015, obtuvo una calificación de inadecuado por parte de los clientes encuestados, esto se debió a que se evidenciaba deficiencias en referencia a los colaboradores, estructuras del local y entre otros. El rendimiento del establecimiento en el periodo 2015, se observó que contaban con un estrato por debajo de lo previsto, por causa de los colaboradores no se encontraban preparados para corregir la atención del servicio ya que esto afectaba evidentemente a la rentabilidad del negocio.

Debido a lo observado, se propuso crear y emplear un sistema de formación en asistencia hotelera enfocado a los empleados, teniendo en consideración contenidos vinculados en

servicio al cliente y turismo, en otras palabras, aumentar la rentabilidad del negocio. Con el desarrollo del sistema de formación en calidad de servicios hoteleros se mostró un cambio que origino una mejora en el resultado de indicadores de rendimiento, dado que sus beneficios se incrementaron al siguiente periodo en balance con el ejercicio anterior.

(Michue Poma, 2015) En la tesis con título “Gestión de Personas y su impacto en la Rentabilidad de la Empresa Famacin SAC” a fin de lograr su título profesional de Contador Público, Universidad Nacional Centro del Perú, Huancayo – 2015. El propósito del presente estudio es seguir demostrando el impacto positivo y que mejora el rumbo empresarial de la organización aplicando un proyecto de dirección y crecimiento para los trabajadores para de incrementar la rentabilidad. Alineando a todos los colaboradores con la misión, visión y políticas establecidas y que el éxito depende de ellos, haciendo de la empresa más competitiva. El tipo de investigación fue descriptivo por darse a conocer las importantes y principales puntos de vista en la administración de personas en referencia a la rentabilidad del establecimiento. El proceso del estudio es de orientación cuantitativa con tipo correlacional. Las conclusiones obtenidas fueron elevar la fuerza de ventas, aumento en el resultado, refuerzo organizacional y la satisfacción de los trabajadores.

El autor concluye: El desenvolvimiento del estudio realizado permite ejecutar los objetivos establecidos, de forma simultanea constatar la suposición sugerida, que permitirá mostrar las siguientes conclusiones:

Las fases fueron empleadas y desarrolladas por la empresa, se aprecia el resultado de la participación de los colaboradores en referencia al rendimiento de la organización y su resultado es óptimo, tomamos en cuenta el impacto favorable que ha contribuido a la mejora la dirección comercial de la empresa, situaciones que le facultan a la realización de los reglamentos y procedimientos, de esta manera además cumpliendo con la buena práctica de su cultura organizacional y de todos modos le ha valido cumplir con sus propósitos comerciales.

Farmacin SAC posee políticas en administración de personas para su organización por consiguiente han alcanzado aumentar sus utilidades, al considerar estos métodos el área de recursos humanos lleva a cabo sus quehaceres; de reclutamiento de personal, evaluación a

los seleccionados, planes de retención, brindar seguridad y salud en el centro de labores; con elementos estratégicos y legales lo que implicaría a la empresa generar mayores beneficios, consiguiendo excelentes resultados.

Famacin SAC posee un agradable clima organizacional favorable y saludable (física y psicológica), por ello muestra un entorno afectuoso y confortable para los colaboradores originando una mejora en su productividad, de la misma forma la empresa efectúa inversiones en sus trabajadores fomentando su equilibrio y desarrollo personal, laboral y así como el emocional.

(Hilario Teodoro, 2017) Con el título de la tesis “Las Decisiones de Inversión y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Grupo León Ferretería y Construcciones E.I.R.L. Huánuco – 2016” a fin por conseguir su título profesional de Contador Público, Universidad de Huánuco, 2017. La finalidad del estudio es en mejorar las decisiones de inversión, utilizando de forma eficiente el presupuesto buscando siempre que las ganancias sean excedentes que los costos, lo cual le permitirá conseguir mayor rentabilidad a corto, media y largo plazo y esto permitirá que la compañía siga operando a lo largo del tiempo. El estudio es no experimental de tipo cruzado, recolectando los datos en ese instante y en espacio real, el estudio realizado es descriptiva seguido del análisis cuantitativo y el instrumento de medición a través de cuestionario.

La autora concluye: Se establece que los acuerdos de inversión contribuyen con la rentabilidad, porque el tomar una acertada iniciativa de inversión en las finanzas produce ganancias a breve y en un plazo establecido. El rendimiento es importante a fin de cumplir con el desarrollo razonable a lo largo del tiempo.

Se resolvió que la capacidad laboral contribuye en la rentabilidad, supuesto que la eficacia en el aprovechamiento origina mayores utilidades. El capital de trabajo facilita cubrir las exigencias en breve periodo, a fin de continuar empleando dinero y siguiendo con el habitual crecimiento del rubro comercial.

Se resolvió que los activos intangibles contribuyen al rendimiento. En vista de que los activos intangibles o nominales pueden producir un aumento en la rentabilidad a largo plazo.

Debido a que los gastos de la organización, licencias, patentes, marcas, licencia, capacitación, etc., son bienes no dinerarios identificables, que producen ganancias económicas a futuro y pueden ser equilibrados dichos beneficios.

Se resolvió que los activos fijos contribuyen al rendimiento, porque las inversiones en muebles, maquinarias, terrenos, edificaciones, etc., producen un aumento en la rentabilidad; ya que estos son recursos o bienes que no permiten ser ajustados con facilidad, aunque que a un largo periodo producen rendimiento.

Se resolvió que por otra parte la formación a los colaboradores contribuye al rendimiento, dado que un servidor preparado y formado puede plantear una buena toma de decisiones de inversión para aumentar la calidad de activos, el aprovechamiento de los recursos que cuenta la empresa, explicar y observar los estados financieros, teniendo el conocimiento si es el punto oportuno de emplear dinero o no.

1.3 Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Teoría General del Costo

(Cartier, 2008) Esta teoría se determina como rendimiento productivo a los bienes o servicios conseguidos por medio del empleo de cláusulas o elementos productivos, percibidos en sentido físico-técnico, de manera que el costo de dichos bienes o servicios se entienden como una relación básicamente física entre volúmenes de resultados productivos y volúmenes de factores productivos empleados.

Del mismo modo, mantiene que la premisa básica en la que se extrae lo siguiente: “costo es toda relación razonable entre “resultados” de un proceso de producción y los factores considerados básicos para su concreación. Podemos mencionar o indicar que el costo es el resultado de la preparación de un bien o el ofrecimiento de una prestación que al utilizar de manera eficientemente sus recursos permitirán maximizar sus ingresos y contribuirá en conservar un apropiado control de sus gastos.

Costo

(Jiménez Lemus, 2010) En un vasto significado económico, corresponde la distribución y/o desembolso de dinero a fin de conseguir un bien o servicio; el desembolso económico puede corresponder a un costo o específicamente a un gasto. La definición de Jiménez nos indica que la elaboración de un recurso o de un servicio tiene como punto de partida la disposición de dinero para su creación que calculados de forma eficiente dará inicio a una adecuada toma de decisiones.

(Missouri, 2012) El significado del costo se emplea de diversas maneras. En lo que respecta a la elaboración y obtención recursos y prestaciones, hace mención al total del consumo de los recursos empleados de los elementos del costo en la transformación o manufacturación de las ordenes solicitadas.

Elementos del Costo

Los elementos del costo son 3 y surgen al momento de producir un bien o al prestar un servicio los cuales son:

Materia prima: Son los bienes que se emplean en la elaboración, estos culminan como productos terminados. Los costos de los materiales se dividen en Materiales Directos y Materiales Indirectos, Los directos se identifican en la fabricación de un servicio terminado, Los indirectos son los que intervienen en la elaboración del servicio, pero no son fáciles de identificar ni cuantificar. En ese contexto se entiende que la materia prima son los instrumentos que serán sujetos a intervenciones de cambios físicos para que posteriormente sean comercializados como productos finales. (Polimeni, Fabozzi, & Adelberg, 1997)

Mano de Obra: Corresponde al desgaste mental o físico usado en la elaboración del bien o servicio. La mano de obra se divide en dos partes, Se entiende por ejecutar el bien terminado o en un servicio prestado y también se refiere en producir o la prestación, aunque no participa de manera directa en la ejecución del producto o servicio. Podemos decir que la mano de obra también se define como esfuerzo mental y físico que se emplea durante la fabricación

de un bien, se comprende por mano de obra al costo total relacionado a los colaboradores. (Polimeni, Fabozzi, & Adelberg, 1997)

Costos Indirectos de Fabricación: Corresponden algunas veces a costos indirectos de manufacturación o gastos que interviene en la transformación, distinta de los insumos directos y de la mano obrera. Este último complemento descarta los desembolsos de marketing y de administración. Se entiende que son los costos que cubren la preparación del recurso independientemente de los componentes y esfuerzo físico, es decir lo que tiene que ver con el funcionamiento de la empresa y permiten la mejora del proceso de elaboración de un producto en particular. (Polimeni, Fabozzi, & Adelberg, 1997)

Clasificación de los Costos

Los costos tienen diferentes clasificaciones conforme al enfoque y la utilización que se les dé. Algunas de las más empleadas son:

Conforme al servicio en que incide (desarrolla la empresa)

Costos de Producción: Su origen se da cuando se transforma la materia prima en productos finales; consta de los tres componentes del costo. Por ejemplo, es todo lo que incurre para la elaboración de un producto dándole un valor monetario. (Polimeni, Fabozzi, & Adelberg, 1997)

Costos de Distribución: Se generan por enviar o colocar el bien o servicio hacia el comprador final. Se relaciona al desembolso que se destina a un producto hasta que llegue a su destino final para su comercialización. (Polimeni, Fabozzi, & Adelberg, 1997)

Costos de Administración: Se generan en los sectores administrativos de la compañía. Son considerados gastos. Estos son contraídos mientras se controla y direcciona la empresa y son necesarios en la ejecución de procedimientos internos. (Giraldo Jara, 2007)

Costos de Servicio: Son las empresas que se especializan en prestar servicios. Podemos indicar que ofrecen beneficios que, sin ser tangibles, cubren la necesidad de sus usuarios y están comprendidos por la mano de obra y materiales indirectos. Por ejemplo, las empresas no emplean la transformación de un material solo satisfacen las exigencias de los usuarios finales mediante las prestaciones ofrece. (Zans Arimana, 2014)

Conforme con la identidad de las funciones productivas de la compañía

Costos Directos: Se reconocen fácilmente a través de los pedidos de fabricación o los centros de costo. Se hallan comprendidos por los materiales y la mano trabajadora directa. Tiene familiaridad con la elaboración de un producto o servicio y este a su vez afecta de forma inmediata en fijar el precio del servicio o producto. (Giraldo Jara, 2007)

Costos Indirectos: Es de conocimiento global en toda la empresa, pero no pueden identificarse y es difícil asociarlo con un bien o servicio en específico como los sueldos de los profesionales o técnicos, beneficios sociales, etc. Es decir, afecta al proceso de elaboración de los bienes o servicios de una empresa, no pudiendo destinar de forma directa a los productos. (Giraldo Jara, 2007)

Conforme con el periodo en que fueron computados

Costos Históricos: Aquellos que se han generado en un ejercicio pasado y sirve de base para realizar la contabilidad financiera. Podemos mencionar que son costos que se han obtenido de ejercicios pasados y los mantienen para analizarlos y compararlos con los resultados posteriores. (Horngren, Datar, & Rajan, 2012)

Costos Predeterminados: Aquellos que se estiman por anticipado de la elaboración de un bien o servicio y se utilizan para hacer presupuestos. Es decir, realizan pronósticos o cálculos antes de producirlos o finalizarlos para poder estimar su importe. (Horngren, Datar, & Rajan, 2012)

Conforme con el comportamiento del costo

Costos fijos: Permanecen en forma continua en el desarrollo del producto y su ejecución puede orientarse a la baja en proporción que incrementa el volumen de producción, ese decrecimiento está asociado al costo fijo unitario. Es decir, permanecen invariables en un periodo de tiempo y se mantendrán igual sin importar las variaciones en los volúmenes de producción o niveles de venta. (Polimeni, Fabozzi, & Adelberg, 1997)

Costo Variable: Corresponden a los costos de producción o gastos de operación que se modifican directamente, en ocasiones de manera equilibrada con las ventas o con la cantidad

de producción. En este caso puede modificarse o variar conforme sea la actividad de la empresa y difieran de los volúmenes de producción. (Polimeni, Fabozzi, & Adelberg, 1997)

Conforme con la toma de decisiones

Costos Relevantes: Son los costos posteriores estimados y para que sea notable es indispensable que sea cotejado con la finalidad de elegir una correcta decisión. En tal sentido pueden darse modificaciones en el tiempo dependiendo de la decisión que se tome. (Dávila Fernández, 2012)

Costos No Relevantes: Son los costos que a pesar de la decisión que se adopte en la compañía seguirán permanentes. Es decir que no habría ninguna variación por más que se opte por una decisión o alternativa. (Dávila Fernández, 2012)

Conforme con el tipo de utilización en que se ha empleado

Costos desembolsables: Se generan cuando hay una salida de dinero, permitiendo el registro de la información originada por la contabilidad. Al realizarse la salida de efectivo se debe de evidenciar su destino en los registros contables para su control. (Cashin & Polimeni, 2005)

Costos de Oportunidad: Se genera cuando se toma una decisión que conduce a la renuncia de otra alternativa. Al determinar una decisión este provoca la renuncia de un tipo de elección y este no se registra en los libros contables. (Cashin & Polimeni, 2005)

Conforme al campo donde operan

Costo Comercial: Se calculan y se efectúa en el interior de la actividad o campo mercantil donde el negociante o mediador se relaciona con el establecimiento de elaboración con el mercado de consumo y no ejecuta ninguna acción creadora de su parte. (Cashin & Polimeni, 2005)

Costos Industriales: Corresponde a lo que se elabora en la actividad industrial, extrayendo los recursos medio ambientales o la convierten, u ofrecer una prestación a fin de cubrir las exigencias de los consumidores. (Cashin & Polimeni, 2005)

Costos Operacionales: Hace referencia a los sucesos en la que no se utiliza materiales para su transformación sino corresponde a servicios de operación. (Andes, 2012)

Desembolso de Dinero

(Welsch, Hilton, Gordon, & Rivera Noverola, 2005) Se establecen negocios que demandan acuerdos con los recursos del presente, para recibir ganancias económicas más considerables (utilidades) en el futuro. Los desembolsos de dinero se transforman en gasto posteriormente, conforme se vayan utilizando sus correspondientes bienes y servicios con la finalidad de percibir mejores ganancias futuras provenientes de las futuras utilidades, o para obtener ahorros de los posteriores costos.

Bienes

(Astudillo Moya, 2012) Es la consecuencia de los sacrificios del trabajo humano para complacer las exigencias de los individuos. Los bienes pueden ser palpable o impalpables que pueden ser vistos, tocados y proveen satisfacción al consumidor.

Servicios

(Kotler, 2001) Cualquier actividad, beneficio u ocupación que un individuo presta a alguien y en comienzo es intangible. Es decir, todo lo que es perceptible para el cliente y que produce un valor agregado.

Efectivo

(Robles Roman, 2012) Es un componente de evaluación y pertenece al activo circulante. Es la parte más líquida y disponible que cuenta la empresa, en otras palabras, el dinero. La empresa emplea el efectivo y su cometido es poder cumplir con sus obligaciones de forma inmediata.

Cuentas Corrientes

(Abanto Bromley, Jorge, & Bobadilla La Madird, 2012) Es un compromiso que la empresa está obligada a seguir con las disposiciones de abono del beneficiario conforme al importe de efectivo que se ha considerado en ella o también el préstamo celebrado, en referencia al último caso mencionado las empresas están permitidas para conceder sobregiros en conformidad con los artículos 283 al 289 de la LGIF.

Capacitación

(Siliceo Aguilar, 2004) Se basa en un ejercicio planeado y orientado en las exigencias existentes de la organización y está dirigido a la mejora en los conocimientos, habilidades y actitudes del personal que lo recibe.

(Chiavenato, 2009) Es la forma de desarrollar aspectos en el desarrollo del talento humano, adecuándolos para volverlos más productivos e intervengan en el mejoramiento de los logros y las planificaciones de la compañía. El objetivo de la formación permite contribuir en la forma de proceder de los colaboradores mejorando el rendimiento en el centro de labores.

(Research, 2008) La finalidad de la capacitación es el progreso del colaborador desarrollando la esencia que se encuentra en proceso de formación. Es importante para las compañías establecer los esquemas y temas de los sistemas en formación. Con el fin de mejorar la eficacia de los colaboradores, desarrollo laboral en las operaciones de la compañía haciéndolo más natural y eficiente.

Metodología para Elaborar Planes de Capacitación:

Resumen

La siguiente información se presenta para conocer los requisitos de formación, consolidación, preparación y progreso de las áreas y puestos de trabajo durante el proceso de desarrollo laboral en la compañía con el fin de contribuir al programa de formación de la empresa.

Introducción

La formación está dirigida para toda la jerarquía de la compañía conformando una de las importantes inversiones en recursos del talento humano y uno de los esenciales orígenes de comodidad para los trabajadores de la compañía. En ese contexto, se cuenta con unos propósitos y estrategias para lograr las metas de la Misión y la Visión.

Para el cumplimiento de dichas razones es necesario que al total de colaboradores de la empresa se les considere el cuidado y los medios básicos para que realicen sus actividades y labores de forma eficiente, eficaz, certera y poder así asegurar la optimización en la asistencia de los servicios.

El plan de formación es el empleo de dinero que favorece a la empresa, por consiguiente, que la disposición del conocimiento actualizado mediante talleres, cursos nos habilitará ser más competentes en el entorno laboral y profesional.

La formación se convierte así, en el instrumento básico para el seguimiento de objetivos y en el método formativo y de variación que continuará fortaleciendo los conocimientos del personal, desarrollando varios momentos de aprendizaje individual y colectivo, orientado a renovar y optimizar las habilidades, actitudes, aptitudes y experiencias asociadas al correcto desarrollo de las actividades que se les programe.

Para finalidades de este método, deben ejecutarse las siguientes situaciones:

La formación debe de estar adaptado e incluido en los procesos y necesidades de nuestro cliente contratante.

La información de la capacitación se realizará fundamentalmente por medio de formadores que tienen conocimiento del producto, con el fin de identificar los temas sobre las que se necesite alinear a los colaboradores en un lapso de periodo acordado.

Se tiene que tomar en consideración la eficiencia en los recursos para proporcionar los costos de los métodos de formación.

Se tiene que contar con una relación de las formaciones efectuadas, así como de las evaluaciones a las mismas en los formatos elaborados para su control. (El autor)

Proceso de Capacitación

(Chiavenato, 2009) La capacitación se desarrolla en forma cíclica y continua que cuenta con cuatro etapas:

El Diagnóstico: Consta en llevar a cabo una relación de las exigencias o insuficiencias de capacitación que tiene que ser resueltas o complacidas. Las necesidades pueden tomarse en cuenta por hechos anteriores, actuales o posteriores.

El Diseño: Consta en elaborar un plan o sistema de formación para cubrir las exigencias determinadas.

La Implantación: Se efectúa la guía y el plan o sistema de capacitación.

La Evaluación: Consta en comprobar las conclusiones alcanzadas con las charlas de formación en la capacitación.

Etapas de la Capacitación

(Chiavenato, 2009) En fases de evolución del descubrimiento, en la reciente ola del conocimiento, se necesita acrecentar las modernas habilidades y competencias asegurando la conservación y la capacidad de la compañía a lo largo del tiempo.

Transferencia de información: Ampliar el intelecto de los colaboradores brindándoles referencias de la compañía, sobre los bienes/servicios y sus reglamentos, normas, reglas, políticas y clientes.

Despliegue de Habilidades: Acrecentar las habilidades y capacidades para la realización y el desarrollo de obligaciones, manipulación de equipos, artefactos e instrumentos.

Despliegue de Actitudes: Desarrollar/cambiar conductas y actitudes perjudiciales en comportamientos favorables, concientizando y sensibilizando a las personas, los clientes internos y externos.

Despliegue de Conceptos: Mejorar el grado de conceptualización fomentando conceptos e ideas cooperando con los colaboradores a razonar en conclusiones importantes y generales.

Ejemplos de Formación

(Chiavenato, 2009) La formación se brinda de diferentes formas: en el centro de trabajo, en el salón de clases, por vía telefónica, por medio de un ordenador o por internet. Los estilos son variados. En resumen, al lugar donde ocurre, la capacitación se puede dar:

La Formación del Puesto o Cargo: Es un modelo que brinda instrucciones, conocimiento y experiencia en referencia al cargo. Abarcar la administración, la rotación de puestos y la distribución de proyectos especiales. La administración muestra la percepción crítica sobre la manera como se desempeña en su centro de labores. La rotación de puestos involucra que un colaborador sea trasladado de un puesto a otro con la finalidad de progresar en el entendimiento de la compañía de forma integral. La distribución de proyectos especiales se entiende en encargar una misión característica para que el colaborador muestre su experiencia y conocimiento en una específica función.

La Técnica de Grupo: Emplean un ambiente y un formador a fin de ampliar sus habilidades, conocimientos y vivencias vinculadas con el cargo. Las habilidades suelen modificarse desde las técnicas (como programador de ordenadores) hasta las interpersonales (como ser un líder o trabajar en equipo). Las técnicas de grupo promueven las habilidades sociales e incorporan secuencias como la teatralización (role playing) y recreación de empresas (business games). El modelo más frecuente en los juegos administrativos es el de grupos reducidos de educandos en que deben escoger y considerar decisiones administrativas ante a una circunstancia planteada. La presentación de la interpretación consta en participar como una figura predispuesta en dar solución a ciertos problemas que están encaminados para las personas y estos tiene que ser solucionados en lo interno de la compañía. Las técnicas de grupo originan la interrelación y se produce un medio de debate, lo que no pasa con los estilos de mano única, como la situación de lectura. También emplean un clima donde los colaboradores conocen la reciente conducta ejecutando las actividades, comportándose como individuos o grupos, empleando la información y favoreciendo el aprendizaje a través de la experiencia y el conocimiento vinculándolos con el cargo, a través de su adaptación a la práctica. Las diferencias entre el papel educativo empleado para emitir información y aplicándolo para desarrollar habilidades son muy considerables.

Técnicas de Formación

Figuran variedad de técnicas de formación, a saber:

Lecturas: Este modelo es muy utilizado a fin de compartir instrucciones en planes de formación es la lectura. Es una forma de comunicación que conlleva una situación de mano única, por ello el formador enseña expresamente la información a un grupo de receptores. El formador brinda la información en ese momento de la formación, en tanto que el personal colabora prestando atención y no interrumpiendo. Una virtud de la lectura es que el formador manifiesta en la capacitación una cuota máxima de instrucciones dentro de una etapa determinada. Sin embargo, la lectura tiene algunos inconvenientes. Por ser un recurso de mano única, el colaborador adopta una postura pasiva. Existe una mínima o escasa probabilidad de aclarar dudas, conceptos, significados o de confirmar si los colaboradores entendieron el material de lectura. Existe una escasa alternativa para la práctica, el refuerzo, la retroalimentación o el conocimiento de los resultados. Lo correcto podría ser que el documento a informar sea más relevante o esencialmente alentador para los colaboradores

en formación. Estas restricciones fomentan que la lección posea un mínimo valor para promover modificaciones en las actitudes o comportamientos.

Instrucción Programada: Es un método favorable para brindar información en los planes de capacitación. La formación programada se emplea sin la presencia o la participación de un instructor de forma presencial. Se enseñan algunos capítulos de la información, que demanden las respectivas respuestas, a los colaboradores en la formación. Aquellos tendrían la posibilidad de establecer las soluciones, teniendo conocimiento si entendieron la explicación recibida. Los ejemplos de solución requeridos al personal en formación cambian de acuerdo al caso, sin embargo, regularmente son de elección variada, verdadero o falso, etc. Por ejemplo, el sistema de lectura, la enseñanza programada tiene sus beneficios y desventajas. Varios de los beneficios son: la probabilidad que sean sistematizados y de que los se encuentran en el proceso de formación adquieran el conocimiento en sus mismos domicilios, conocer de manera urgente si están en lo cierto o no y contribuir proactivamente en el desarrollo. La fundamental desventaja es no brindar soluciones al colaborador en formación.

Formación en Aula: Corresponde al adiestramiento en un ambiente fuera de las instalaciones del trabajo, por lo general son en un salón de formación. Los colaboradores son concentrados en un ambiente y cuentan con la asistencia de un formador, supervisor, jefe o gerente que difunde el tema a capacitar. Lo manejan como una situación de laboratorio y está separada del ambiente de donde realizan su trabajo. Es el método de capacitación más empleado. Las compañías acostumbran publicar las horas dedicadas per cápita para estimar el tiempo que el colaborador se encuentra en capacitación.

Capacitación por computadora: (Computer based training, CBT). Con el apoyo de las innovaciones tecnológicas de la información (ITI), podemos realizarlo por medio de USB o DISCO PORTATIL y con el apoyo de equipos multimedia (películas, animaciones en audio y video).

E-learning: Hace mención al manejo de internet para contar con una innumerable cantidad de respuestas que mejoran la capacidad y el conocimiento de los colaboradores. Así mismo es conocido como web-based training (WBT) o inducción en línea y tiene tres fundamentos:

El ciberespacio tiene la capacidad de almacenar, innovar, compartir en instantes el tema de la información o la instrucción.

Se proporciona a los clientes por medio de la computadora vía la tecnología estándar de internet.

Se orienta al sentido más amplio de la enseñanza y destaca de los modelos convencionales de formación. No se limita a la entrega de la instrucción (inherente a la formación mediante un ordenador).

Conocimientos

(Chiavenato, 2009) Se trata del saber. Establece el efecto de aprender a aprender en forma constante, quedando demostrado que el contar con el mayor conocimiento es el recurso muy valioso del siglo XXI.

Información de la Organización

(Chiavenato, 2009) Todos los miembros deben conocer la visión, misión de la empresa y como cumplir los objetivos para llegar a la meta trazada.

Información de los Productos y Servicios

(Chiavenato, 2009) Todos los miembros deben tener conocimiento de los productos y servicios para brindar una buena información al usuario final.

Habilidades

(Chiavenato, 2009) Se trata de saber hacer. Por ejemplo, en emplear y adaptar el conocimiento ya sea para solucionar inconvenientes o situaciones, creando o innovando. En otros términos; habilidad es la modificación del conocimiento en resultado.

Manejo del Sistema

(Chiavenato, 2009) Todos los miembros comprenden y desarrollan procesos para el mejor desempeño en sus funciones apoyados en los sistemas de la organización.

Para la Comunicación

(Chiavenato, 2009) Todos los miembros desarrollan ideas, pensamientos y coordinan la información y procedimientos para transmitirlos de la manera más clara y sencilla a los usuarios finales.

Actitudes

(Chiavenato, 2009) Se trata de saber hacer que suceda. La actitud decidida permite conseguir y superar metas, aceptar riesgos, portarse como agente de cambio, añadir valor, alcanzar la excelencia y enfocarse en los resultados. Eso lo que conduce a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial.

Interacción

(Chiavenato, 2009) El total de los integrantes de la compañía se informan en un ambiente abierto y muy confiable.

Flexibilidad:

(Chiavenato, 2009) Los integrantes de la compañía tienen la voluntad de cambiar y mejorar su rendimiento en sus funciones y área de labores.

La Rentabilidad

(Lizcano Álvarez, 2004) Es la solvencia o capacidad de una compañía de producir una excedencia surgiendo de un total de inversiones realizadas, Es decir, podemos asegurar que es la concreción del resultado conseguido desde una actividad económica de modificación, de elaboración y/o de permutación.

(Apaza Meza, 2004) Es la solvencia de producir beneficios, de tal manera que las ganancias sean estables para rescatar las aportaciones, resguardando los costos operacionales consiguiendo rendimiento. De tal modo que la rentabilidad se mide a través de indicadores económicos y financieros.

(Hifza, 2011) Es la finalidad más fundamental de la dirección financiera maximizando el capital de los empresarios, el rendimiento es el elemento crucial y específico. Una compañía

que no posea rendimiento no podrá continuar en marcha. Del otro lado una compañía con rendimiento cuenta con la capacidad de devolver a los empresarios un gran reintegro de lo invertido.

Ratios de Rentabilidad: De acuerdo con (Apaza Meza, 2004) nos informan del nivel financiero en que se encuentra la compañía verificando si se están empleando los recursos de una forme eficiente para obtener los mayores beneficios.

Renta Bruta: Brinda el porcentaje de los comercios realizados (salidas) y nos proporcionan de cierto modo a la compañía como poder solventar sus gastos tanto financieros como operativos.

$$\text{Rentabilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Renta Operacional: Este indicador nos aclara y evidencia la situación económica de la compañía y nos permite identificar si el giro del negocio es productivo muy independiente según haya sido costeadado.

$$\text{Rentabilidad Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

Renta Neta: Nos muestra lo que concierne a las ventas netas generando ganancias y este quedaría a decisión de los socios, es conveniente observar que este modelo de renta nos muestra la ganancia y si se ha visto comprometida por gastos de impuestos o financieros.

$$\text{Rentabilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Renta Económica o del Activo (ROI): Es el indicador más usual (Returnoninvestments) se basa en mostrar y analizar la rentabilidad que obtiene la compañía de su activo, de modo que, ven la eficiencia utilizado en el operante.

Beneficio antes de impuesto e intereses

Activo Total

Renta de Finanzas o Recursos Propios (ROE): Es también un indicador que se emplea frecuentemente (Returnonequity) se basa en exponer el beneficio neto conseguido comparándolo con las inversiones de los asociados y su fórmula es la siguiente:

Beneficio después de impuesto

Fondos Propios

Inversiones

(Gitman & Joehnk, 2009) Cualquier mecanismo en la que se almacenen fondos con expectativa de que produzca ingresos positivos y/o proteja o aumente su valor.

Inversiones a Corto Plazo: Son las que comúnmente vencen en un año y las que más empleabilidad tienen por las compañías, ya que desean obtener ganancias muy rápido.

Inversiones a Largo Plazo: Son las que sus vencimientos son mayores a un año, estas necesitan tener un tiempo prolongado para obtener beneficios mayores.

Resultado

(Amat, 2012) Como resultado de las transacciones que se ejecuta en la empresa, se generan algunos ingresos y gastos de aquella divergencia nace el resultado del periodo. Este período es del cálculo del resultado y por lo general puede ser de un año. Es decir, al mencionar el periodo contable se hace mención y referencia al ejercicio de doce meses. De modo que, también es calculable este resultado en plazos o periodos menores, como treinta días o noventa días.

Resultado = Ingresos - Gastos

Mayores ingresos y menores gastos = Beneficio

Menores ingresos y mayores gastos = Pérdida.

Pérdida

(Abanto Bromley, Jorge, & Bobadilla La Madird, 2012) Decrementos en los resultados económicos y, como tales, no diferentes en su naturaleza de otros gastos.

Utilidad

(Buitrago Murillo, 2014) Es el beneficio, ganancia, interés, provecho o rendimiento que se consigue de algo. El termino también nos permite mencionar la cualidad de útil (que puede utilizarse o aprovecharse de alguna forma).

Actividad Económica

(More Olivares, 2014) Es satisfacer las necesidades humanas organizando la producción y distribución de bienes y servicios.

Productividad

(Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009) Es la medida de evaluación que se acostumbra utilizar para tener conocimiento qué tan eficientemente se están empleando sus bienes y recursos (o factores de producción) una nación, una fábrica o un sector de negocios. A causa de que el área de administrar las operaciones y suministros se le encomienda en emplear de la mejor manera la dirección de los recursos que están a beneficio de una compañía, resulta evidente evaluar el rendimiento para saber la ejecución de las operaciones.

Eficiencia

(Chiavenato, 2009) Significa la capacidad de emplear de la manera apropiada los bienes y capital (medios de producción) aptos para alcanzar lo planificado.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Qué relación existe entre los Costos de Capacitación y la Rentabilidad en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre los Costos de Capacitación y la Inversión en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018?

¿Qué relación existe entre los Costos de Capacitación y el Resultado en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018?

¿Qué relación existe entre los Costos de Capacitación y la Actividad Económica en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación Teórica

Tiene por finalidad de encontrar la coherencia que existe a través de los costos de capacitación y la rentabilidad de las empresas de Call Center del distrito de Ate, porque presenta inconvenientes con las capacitaciones al personal, porque los nuevos colaboradores abandonan sus puestos de trabajo tiempo después de haber concluido con su capacitación y su corta permanencia en el área de operaciones. A través de esta investigación se encontrará posibles soluciones que permitan reducir la ROTACIÓN DEL PERSONAL para que la empresa pueda recuperar en el tiempo lo invertido en las capacitaciones al nuevo personal que se incorpora a la compañía.

1.5.2 Justificación Práctica

El estudio del siguiente análisis dejará verificar si existe relación entre las variables de los costos de capacitación y la rentabilidad en las empresas del Call Center del distrito de Ate. Con estos resultados obtenidos se presentará al personal encargado de recursos humanos las alternativas de solución para la mejora en la compañía.

1.5.3. Justificación Metodológica

En este análisis se utilizarán técnicas y métodos con una población de 94 y las encuestas se realizarán mediante cuestionarios, esta información de datos nos indicara la coherencia que existe entre los costos de capacitación y la rentabilidad, los procesos se realizarán con el uso del programa SPSS versión 24.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe relación entre Los Costos de Capacitación y Rentabilidad en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

1.6.2 Hipótesis Específica

Existe relación entre Los Costos de Capacitación y La Inversión en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

Existe relación entre Los Costos de Capacitación y El Resultado en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

Existe relación entre Los Costos de Capacitación y La Actividad Económica en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Los Costos de Capacitación y la Rentabilidad en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre Los Costos de Capacitación y la Inversión en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

Determinar la relación que existe entre Los Costos de Capacitación y El Resultado en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

Determinar la relación que existe entre Los Costos de Capacitación y La Actividad Económica en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

CAPÍTULO II

II. METODOLOGÍA

2.1 Diseño de Investigación

Modelo: Aplicada

(Behar Rivero, 2008) Incluso lo pueden encontrar con la descripción de investigación activa, dinámica o práctica. Se distingue porque indagan en la adaptación o aplicación de los intelectos que se aprenden. Esta investigación es aplicada y posee una estrecha vinculación con la investigación básica, se necesita de los efectos y progresos de lo último mencionado; está establecido que si observamos toda la investigación aplicada necesita de una base científica. Es el aprendizaje y estudio de la investigación a inconvenientes específicos, en particulares y circunstancias reales. Esta manera de investigación se orienta a su inmediata ejecución y no para desarrollar teorías.

Nivel de Investigación: Descriptivo – Correlacional

Descriptivo

(Behar Rivero, 2008) Se utiliza para distinguir cómo es y cómo se presenta la manifestación y sus partes. Admiten describir la manifestación estudiando fundamentalmente la medición de uno de ellos o de sus demás cualidades. El conocimiento será de mejor alcance que el de la búsqueda, la intención de este es la delimitación de los sucesos que forman parte del inconveniente a investigar.

Correlacional

(Behar Rivero, 2008) El investigador intenta analizar la unión o vinculación de las diferentes manifestaciones entre ellos, o de otra manera no hay coherencia entre ambos. Lo fundamental de estos análisis es conocer cómo debe de comportarse una variable sabiendo la conducta de la otra variable vinculada (miden la jerarquía de coherencia entre las variables).

Diseño de Investigación: No Experimental

(Sampieri & Roberto, 2010) También puede referirse a la observación que se emplean sin alterar intencionalmente las variables. Por ejemplo, se encarga de los análisis en las que no se hacen modificaciones de manera deliberada con las variables independientes observando el resultado acerca de diferentes variables. Lo que se realiza en este estudio no experimental es ver las manifestaciones se dan en su ambiente habitual para estudiarlos.

2.2 Variables – Operacionalización

(Behar Rivero, 2008) Son debates que pueden darse entre personas en grupo. La palabra variable también se asemeja a características, aspecto, propiedad o dimensión de una manifestación y toma diferentes significados.

Una variable es en inicio una opinión que describe una característica de un materia, es una cualidad que se modifica en una o varias maneras y que se simplifica idealmente en lo que se desea saber en referencia del tema de estudio.

Para operativizar variables, es necesario determinar su valor, interpretándolos con temas que permitan su medición, Por ello, es conveniente tomar en cuenta su equivalencia representativa, operativa, real lo que explica la palabra, la existencia y la habilidad.

En términos generales las variables se catalogan mediante el grado de evaluación que manifiestan:

Independiente: Manifiestan las causas del fenómeno.

Dependiente: Manifiestan las consecuencias del fenómeno.

2.2.1 Variable 1: Costos y Capacitación

(Jiménez Lemus, 2010) En un vasto significado económico, corresponde la distribución y/o desembolso de dinero a fin de conseguir un bien o servicio; el desembolso económico puede corresponder a un costo o específicamente a un gasto. La definición de Jiménez nos indica que la elaboración de un recurso o de un servicio tiene como punto de partida la disposición

de dinero para su creación que calculados de forma eficiente dará inicio a una adecuada toma de decisiones.

(Siliceo Aguilar, 2004) Se basa en una ejercicio planeado y orientado en las exigencias existentes de la organización y está dirigido a la mejora en los conocimientos, habilidades y actitudes del personal que lo reciba.

(Chiavenato, 2009) Es la forma de desenvolver aspectos en el desarrollo del talento humano, adecuándolos para volverlos más productivos e intervengan en el mejoramiento de los logros y las planificaciones de la compañía. El objetivo de la formación permite contribuir en la forma de proceder de los colaboradores mejorando el rendimiento en el centro de labores.

2.2.2 Variable 2: Rentabilidad

(Lizcano Álvarez, 2004) Es la solvencia o capacidad de una compañía de producir una excedencia surgiendo de un total de inversiones realizadas, Es decir, podemos asegurar que es la concreción del resultado conseguido desde una actividad económica de modificación, de elaboración y/o de permutación.

(Apaza Meza, 2004) Es la solvencia de producir beneficios, de tal manera que las ganancias sean estables para rescatar las aportaciones, resguardando los costos operacionales consiguiendo rendimiento. De tal modo que la rentabilidad se mide a través de indicadores económicos y financieros.

Operacionalización de las Variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTO	Dimensiones	Indicadores
Costo de Capacitación	<p>Costo: En un vasto significado económico, corresponde la distribución y/o desembolso de dinero a fin de conseguir algún bien o servicio; el desembolso económico puede corresponder a un costo o específicamente a un gasto (Jiménez Lemus, 2010).</p> <p>Capacitación: Se basa en un ejercicio planeado y orientado en las exigencias existentes de la organización y está dirigido a la mejora en los conocimientos, habilidades y actitudes del personal que lo recibe (Siliceo Aguilar, 2004)</p>	Desembolso de dinero	Bienes
			Servicios
		Conocimientos	Información de la Organización
			Información de productos y Servicios
		Habilidades	Manejo del Sistema
			Para la comunicación
		Actitudes	Interacción
			Flexibilidad
Rentabilidad	<p>Rentabilidad: Es la solvencia o capacidad de una compañía de producir una excedencia surgiendo de un total de inversiones realizadas, Es decir, podemos asegurar que es la concreción del resultado conseguido desde de una actividad económica de modificación, de elaboración y/o de permutación (Lizcano Álvarez, 2004)</p>	Inversiones	Corto plazo
			Largo plazo
		Resultado	Pérdida
			Utilidad
		Actividad Económica	Productividad
			Eficiencia

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

(Bernal Torres, 2010) Se menciona que es “la agrupación del total de las características a la cual hace mención el estudio. Se define a sí mismo como el grupo de todos los patrones de muestreo”.

El servicio cuenta con 94 colaboradores y la encuesta fue realizada a 30 de ellos.

2.3.2 Muestra Censal

(Lopez-Barajas Zayas, 1998) La muestra es una fracción del total de la población, se emplea cuando es importante contar con las opiniones de todos.

Se realizará la muestra con 30 integrantes voluntarios del centro laboral.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad

2.4.1 La Encuesta

(Bear Rivero, 2008) Haciendo comparación a un censo, los participantes que conforman el grupo de encuestados son estudiados, los datos de las encuestas permiten obtener el testimonio de una fracción de los participantes de interés, tomando en cuenta el volumen del estudio con en el propósito de analizarlos.

Los datos son obtenidos utilizando procesos homogenizados de tal forma que a los participantes se les formula las mismas preguntas bajo el mismo formato. El propósito de la encuesta no es explicarles a los individuos quienes de manera aleatoria forman parte de la muestra, sino conseguir un perfil formado por la población.

2.4.2 El Cuestionario

(Bernal Torres, 2010) Es la cantidad de consultas preparadas a fin de obtener la información necesaria con la finalidad de conseguir los propósitos de la planificación del estudio realizado. Se trata de un proyecto determinado para recoger datos y analizarlos según sea el objeto de observación y núcleo del problema de análisis.

Resumiendo, es una lista que consta de una cierta cantidad de consultas en relación a las variables que van a analizarse. Se empleó la escala de liker, esta forma de medición proporciona resultados favorables o no favorables.

Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
Algunas veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

2.4.3 Validez

(Bernal Torres, 2010) Una herramienta de evaluación es verídica en el momento que mide el cual para lo que está destinado. Según Urbina y Anastasi (1998), el concepto “está relacionado con lo evaluado en el cuestionario y tan correcto se realiza” a partir de los resultados obtenidos.

Expertos	Criterios
Dr. Chipana Chipana, Hilario	Aplicable
Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio	Aplicable
Dr. Ibarra Fretell, Walter	Aplicable

2.4.4 Confiabilidad

(Bernal Torres, 2010) Es un cuestionario que narra sobre la coherencia de calificaciones alcanzadas por los voluntarios, mientras los evalúan en diferentes oportunidades con las preguntas desarrolladas anteriormente. Según lo afirma McDaniel y Gates (1992), “es la

suficiencia de la propia herramienta para elaborar rendimientos adecuados al realizarse en otra oportunidad, en situaciones tan similares según fuese factible”. Por mencionar, la herramienta proporciona dimensiones adecuadas de una evaluación a las posteriores.

A fin de mostrar confiabilidad a la herramienta de evaluación y que su adaptación reiterada al propio individuo o situación, elabore los mismos efectos, se aplica el instrumento a la prueba de Alpha de Cronbach, desde las variables, el alpha de cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de varianza de los ítems

St²: Varianza de la suma de los ítems

Confiabilidad del Instrumento

Cuadro de Datos Procesados

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Tabla 01 Primera Variable

Cuadro de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	16

Nos muestra las conclusiones del tablero 01 y al analizar la fiabilidad utilizando los métodos del Alpha de Cronbach se evidencia una fiabilidad de ,878 donde según los rangos se toma como aceptable; por ende, la herramienta es válida y confiable.

Tabla 02 Segunda Variable

Cuadro de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	15

El cuadro muestra las conclusiones del tablero 02 y al analizar la fiabilidad utilizando los métodos del Alpha de Cronbach se evidencia una fiabilidad de ,837 donde según los rangos se toma como aceptable; por ende, la herramienta es válida y confiable.

Tabla 03 Cuestionario

Cuadro de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	31

2.4.5 Métodos de Análisis de Datos

A fin de analizar los datos obtenidos mediante instrumentos de medición empleamos básicamente el software SPSS versión 25, al nivel de la estadística descriptiva.

Estadística descriptiva: La cual se emplea para obtener los resultados representándose en tablas y gráficos de frecuencias para su posterior interpretación.

Estadística Inferencial: Para la cual se utilizará la prueba Rho de Spearman, el cual va permitir resolver la coherencia existente entre las variables, si las hipótesis se rechazan o aceptan.

2.4.6 Aspectos Éticos

Se ha desarrollado este trabajo teniendo como parte fundamental el carácter ético, la prudencia de la información recabada de la compañía por lo que no será propagada por respeto a las normas de convivencia que se encuentran establecidas en nuestro reglamento interno de trabajo.

CAPÍTULO III
III. RESULTADOS

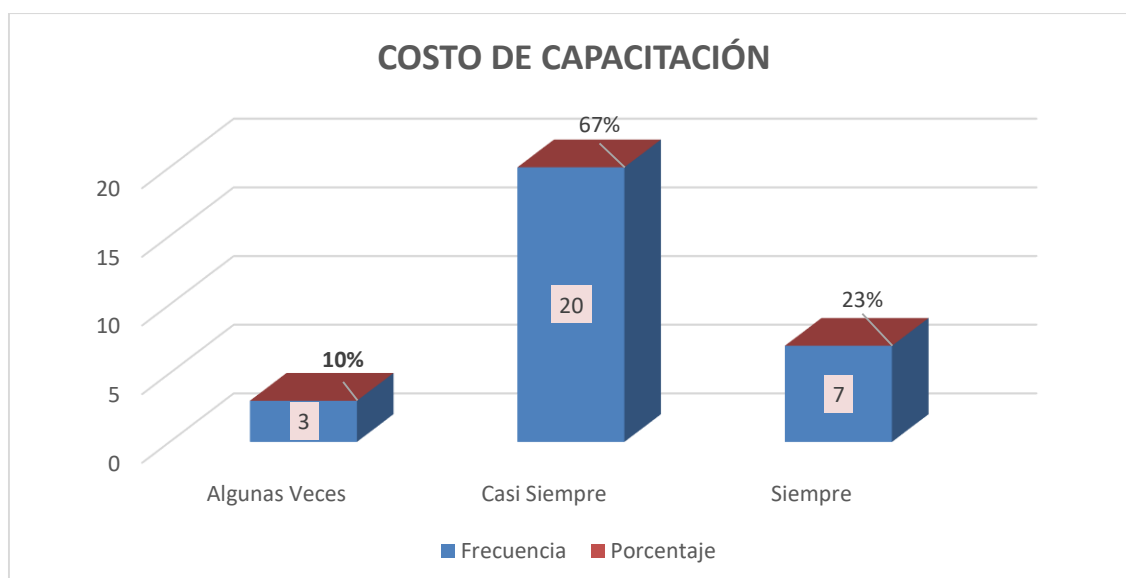
3.1 Presentación de Resultados

Procediendo a realizar 30 encuestas, se muestran las evidencias por variables y dimensiones en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones evidenciando las casuísticas.

Tabla 1 Costo de Capacitación

		Costo de Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	20	66,7	66,7	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figure 1 Costo de Capacitación



Interpretación:

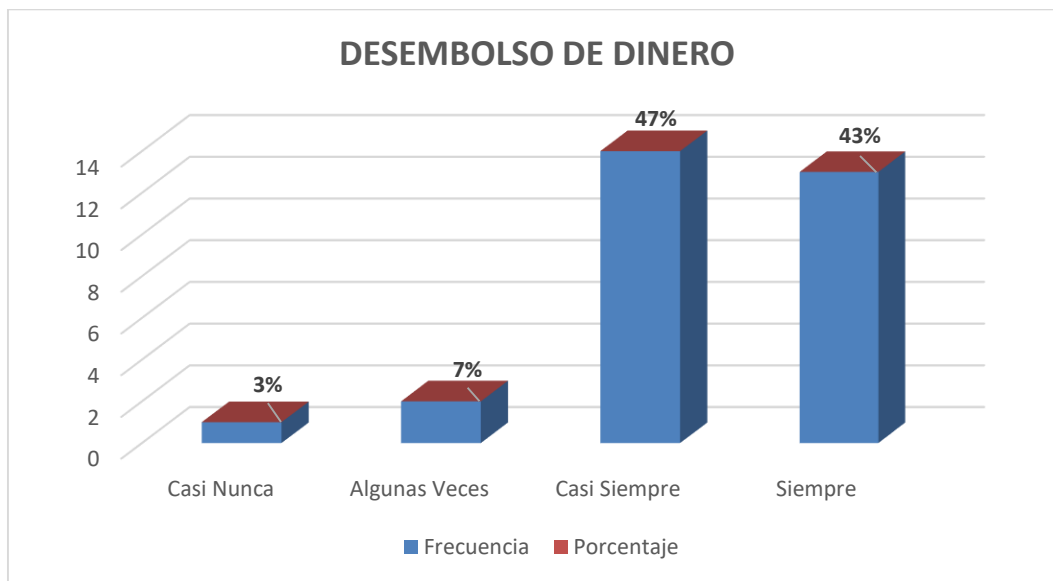
Para la empresa, la capacitación es muy importante y en tal aspecto muestra buena disposición; Destina para la adquisición de bienes, mejora la identificación del personal demostrando conocimiento, habilidades y actitudes favorable en el desarrollo de todas las actividades operativas en la empresa.

Tabla 2 Desembolso de Dinero

Desembolso de Dinero

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Algunas Veces	2	6,7	6,7	10,0
Casi Siempre	14	46,7	46,7	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 2 Desembolso de Dinero



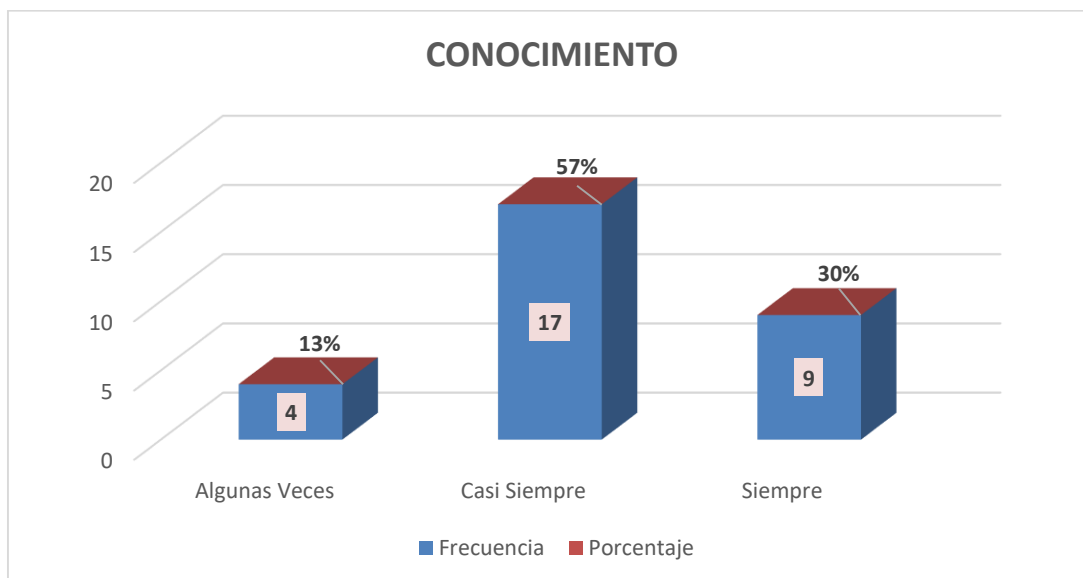
Interpretación:

En la empresa se nota que hay una buena disposición para la capacitación en este caso: casi siempre a siempre destinan recursos en compra de bienes y servicios para la capacitación del personal

Tabla 3 Conocimiento

Conocimiento				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	4	13,3	13,3	13,3
Válidos Casi Siempre	17	56,7	56,7	70,0
Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 3 Conocimiento



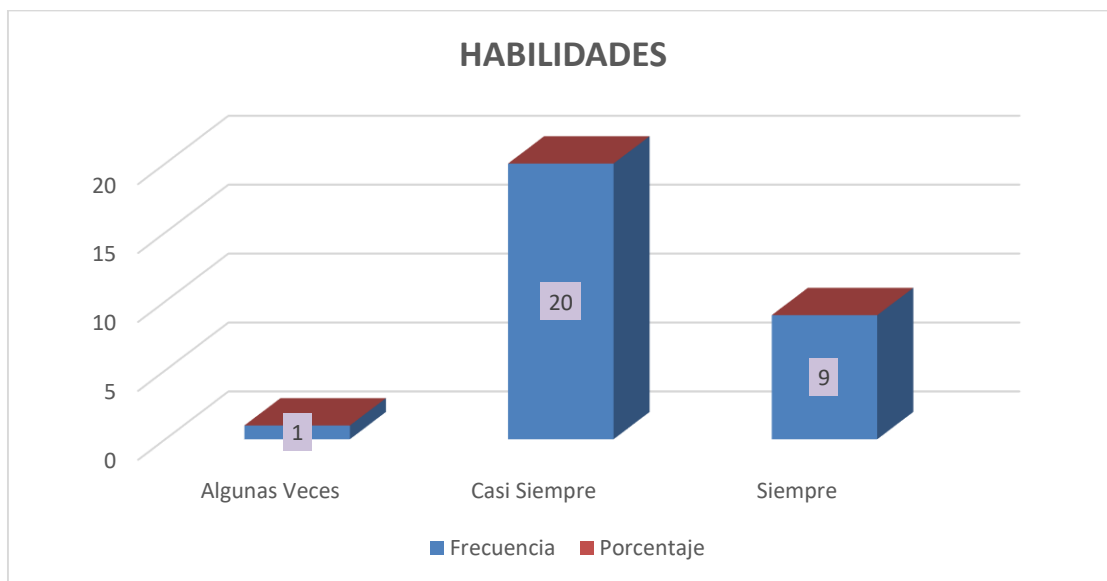
Interpretación:

En la empresa valoran el conocimiento su preocupación se centra en mejorar la atención al cliente, así como en el manejo de la información con una frecuencia de casi siempre.

Tabla 4 Habilidades

		Habilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Siempre	20	66,7	66,7	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 4 Habilidades



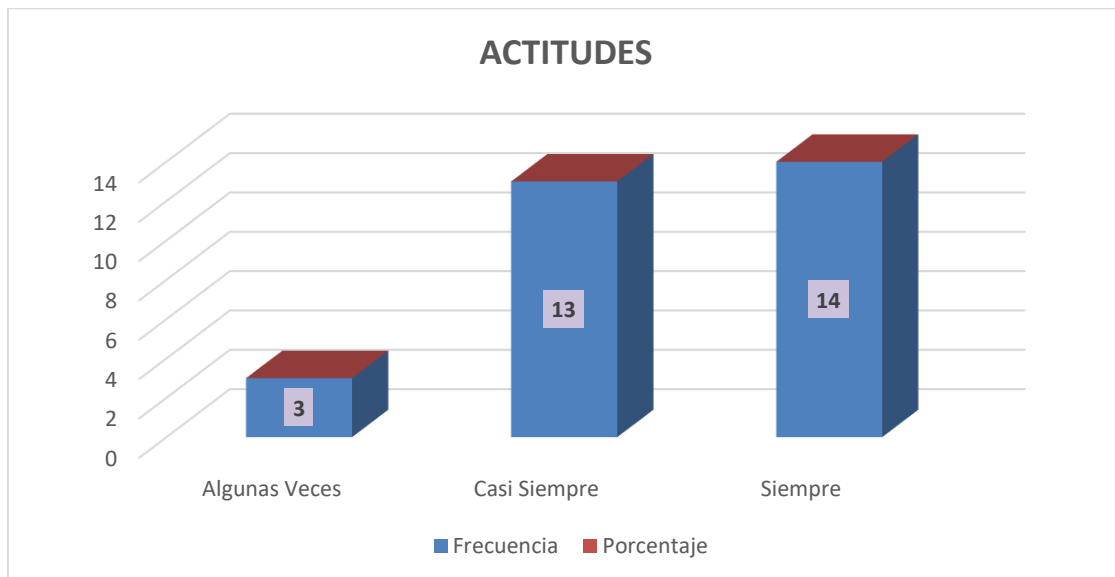
Interpretación:

En la empresa hay una constante preocupación por uso de la tecnología de punta por lo que la habilidad del personal tiene que estar a la altura de las necesidades del cliente en este caso muestra y desarrolla constantemente capacitaciones para el buen manejo de sistemas e información al cliente.

Tabla 5 Actitudes

Actitudes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	3	10,0	10,0
	Casi Siempre	13	43,3	53,3
	Siempre	14	46,7	100,0
Total		30	100,0	100,0

Figura 5 Actitudes



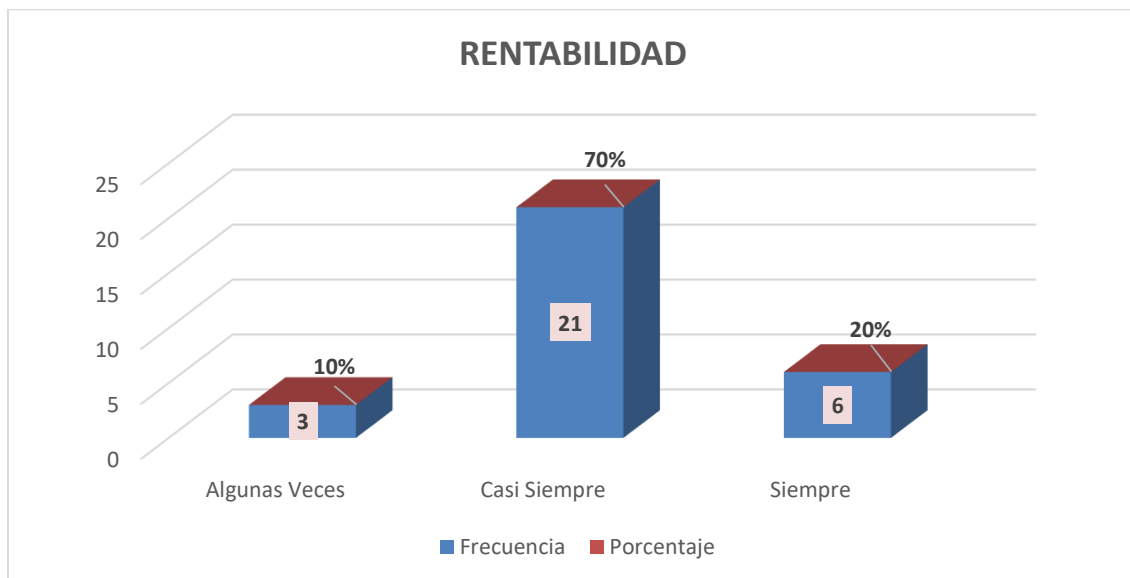
Interpretación:

En la empresa se exige y es una de las fortalezas que el personal muestra actitudes favorables hacia el cliente, en la búsqueda de tal información nos arroja que siempre fortalecen las actitudes a través de capacitación y evaluación constante practicada por la empresa.

Tabla 6 Rentabilidad

Rentabilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	3	10,0	10,0
	Casi Siempre	21	70,0	80,0
	Siempre	6	20,0	100,0
Total		30	100,0	100,0

Figura 6 Rentabilidad



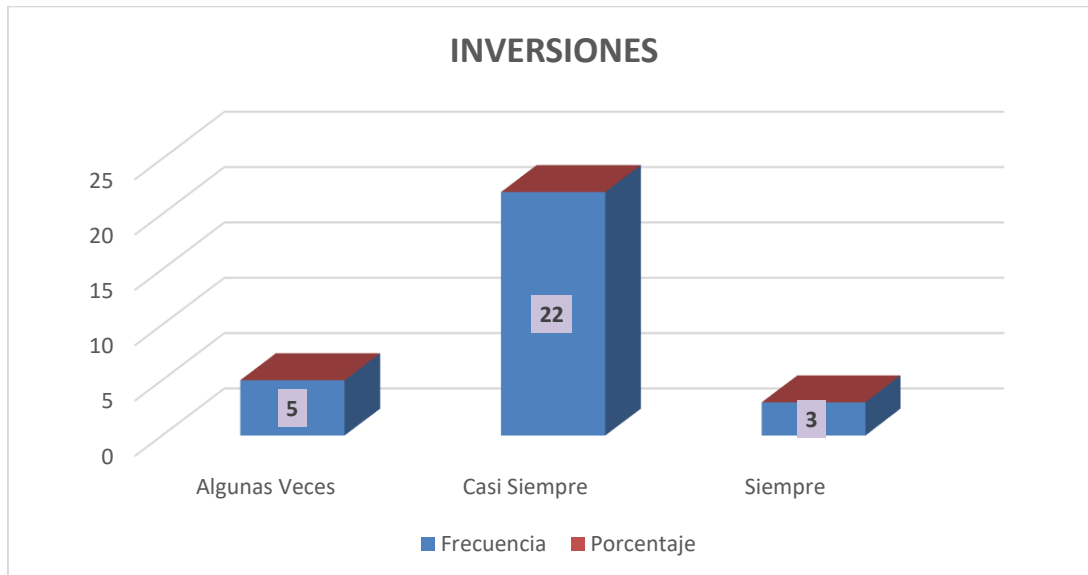
Interpretación:

En la empresa gracias a la concurrencia de hacer una buena inversión orientados al logro de sus objetivos, de efectuar de manera apropiada los ingresos y egresos y a la búsqueda de ser más productivo ha demostrado está en una buena posición representado en casi siempre con tendencia a siempre la rentabilidad.

Tabla 7 Inversiones

Inversiones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	5	16,7	16,7	16,7
Válidos Casi Siempre	22	73,3	73,3	90,0
Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 7 Inversiones



Interpretación:

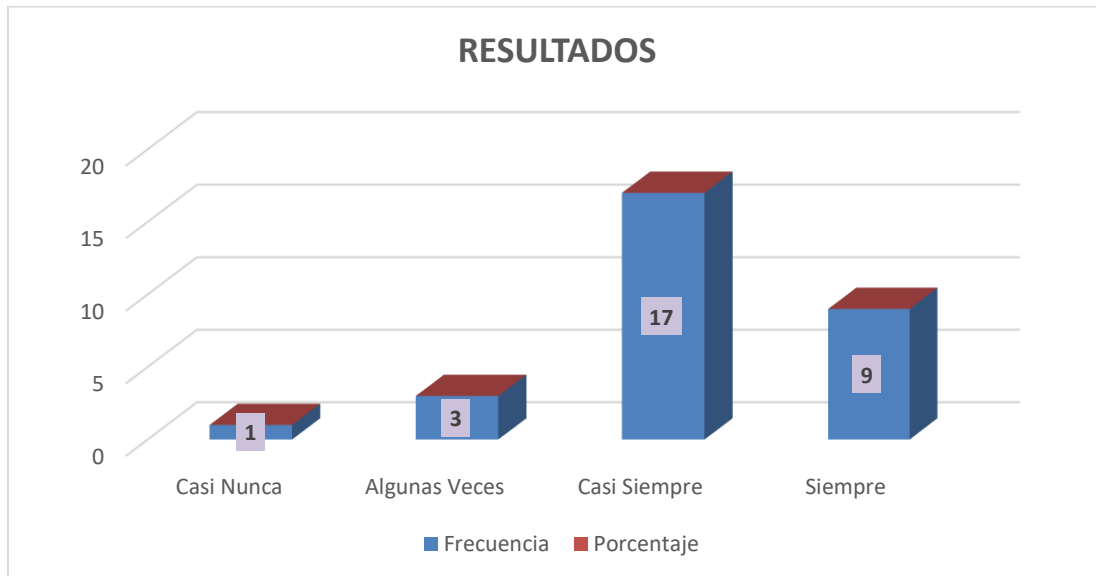
En la empresa se observa que existe un desenvolvimiento apropiados con una buena inversión calificando con la frecuencia de casi siempre, se desarrolló acciones impulsado por las mejoras realizadas en las inversiones que favorece el desarrolla de la empresa

Tabla 8 Resultados

Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Algunas Veces	3	10,0	10,0	13,3
Casi Siempre	17	56,7	56,7	70,0
Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 8 Resultados



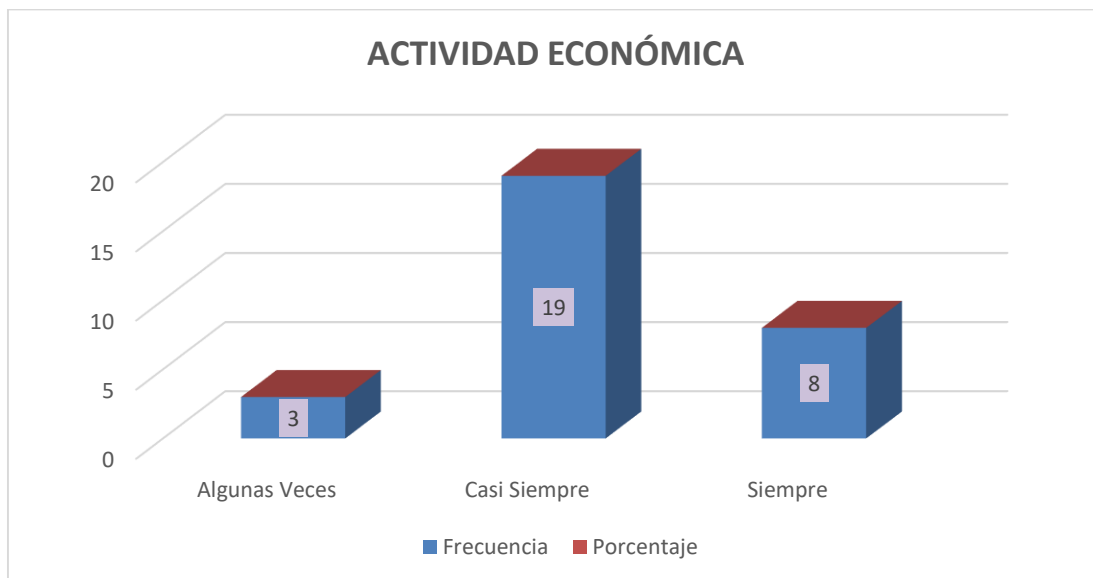
Interpretación:

La empresa ha demostrado a través de su desarrollo resultados favorables las mismas que son medicadas desde el punto de sus ingreso y egresos por periodos demostrando resultados favorables

Tabla 9 Actividad Económica

		Actividad Económica			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	19	63,3	63,3	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 9 Actividad Económica



Interpretación:

Se ha notado que los esfuerzos realizados por el personal son notorios que ha permitido a la empresa generar notablemente la productiva requerida mostrando el uso de manera eficiente de los recursos y la buena disposición del personal para desarrollar apropiadamente las actividades mostrando responsabilidad y buena actitud

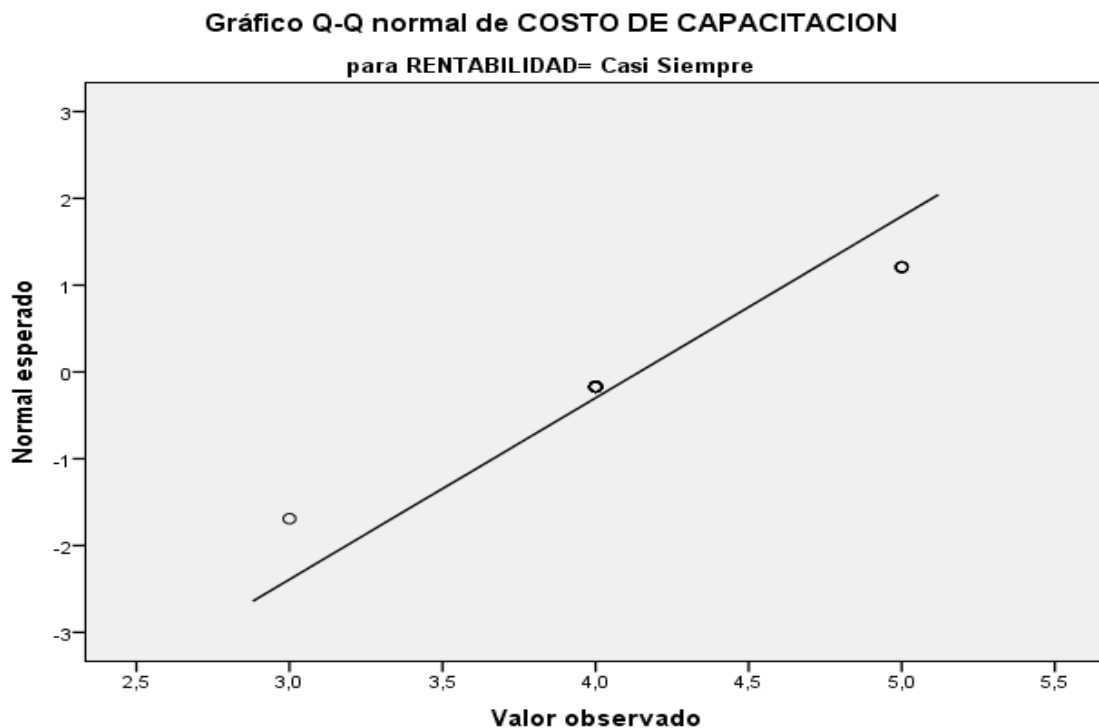
Muestra de Normalidad

Tabla 10 Prueba de Normalidad

		Muestra de Normalidad						
		Rentabilidad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
			Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COSTO DE CAPACITACIÓN	A Veces		,385	3	.	,750	3	,000
	Casi Siempre		,427	21	,000	,646	21	,000
	Siempre		,319	6	,056	,683	6	,004

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Figura 10 Prueba de Normalidad



Los encuestados son 30 y es menor a los 50 considerados, por tal razón para la prueba de normalidad se realiza con Shapiro-Wilk y en este caso el P-Valor es = 0.000 demuestra que está por debajo a 0.05 por lo tanto se rechaza que la información tiene origen de una distribución adecuada

3.2 Validación de Hipótesis

Coefficiente de Correlación Rho de Spearman

(Martinez Ortega, Tuya Pendás, & Pérez Abreu, 2009) Permite encontrar el nivel de asociación entre dos variables, pero no observa el nivel de acuerdo o concordancia y admite determinar si existe dependencia o independencia de dos variables aleatorias.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.2.1 Demostración de Correlación de Hipótesis General

H_G: Existe relación entre Los Costos de Capacitación y Rentabilidad en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

H₀: No existe relación entre Los Costos de Capacitación y Rentabilidad en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

Tabla 11 Prueba de Hipótesis General

		Correlaciones		
			COSTO DE CAPACITACIÓN	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	COSTO DE CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	30	30
	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Según esta información de cálculo evidenciamos que el coeficiente de correlación es significativo de 0.487 y un p-valor es 0.006 (el índice sig. Bilateral debe ser menor al 0.050) esta confirmación, elimina la hipótesis nula y confirma la hipótesis de investigación, concluyendo que: Existe relación entre Los Costos de Capacitación y Rentabilidad en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

3.2.2 Demostración de Correlación de Hipótesis Específica 01

H₁: Existe relación entre Los Costos de Capacitación y La Inversión en las empresas de Call Center en el distrito de Ate – 2018.

H₀: No existe relación entre Los Costos de Capacitación y La Inversión en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

Tabla 12 Prueba de Hipótesis Específica 01

		Correlaciones	
		COSTO DE CAPACITACIÓN	INVERSIONES
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
			,430
	COSTO DE CAPACITACIÓN	Sig. (bilateral)	.
		N	30
		Coefficiente de correlación	,430
			1,000
	INVERSIONES	Sig. (bilateral)	,046
		N	30

Interpretación:

Según esta información estadística se visualiza que el coeficiente de correlación muy moderada de 0.430 y un p-valor es 0.046 (el índice sig. Bilateral debe ser menor al 0.050) esta confirmación, elimina la hipótesis nula y confirma la hipótesis del estudio, concluyendo que: Existe relación entre Los Costos de Capacitación y La Inversión en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

3.2.3 Demostración de Correlación de Hipótesis Especifica 02

H₂: Existe relación entre Los Costos de Capacitación y el resultado en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

H₀: No existe relación entre Los Costos de Capacitación y el resultado en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

Tabla 13 Prueba de Hipótesis Específica 02

		Correlaciones		
		COSTO DE CAPACITACIÓN	RESULTADOS	
Rho de Spearman	COSTO DE CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,395*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	30	30
	RESULTADOS	Coefficiente de correlación	,395*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Según esta información estadística visualizamos que el coeficiente de correlación es significativo de 0.395 y un p-valor es 0.031 (el índice sig. Bilateral debe ser menor al 0.050 requerido) esta confirmación, elimina la hipótesis nula y confirma la hipótesis del estudio, concluyendo que: Existe relación entre Los Costos de Capacitación y el resultado en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

3.2.4 Demostración de Correlación de Hipótesis Específica 03

H₃: Existe relación entre Los Costos de Capacitación y La Actividad Económica en las empresas de Call Center en el distrito de Ate – 2018.

H₀: No existe relación entre Los Costos de Capacitación y La Actividad Económica en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

Tabla 14 Prueba de Hipótesis Específica 03

Correlaciones				
			COSTO DE CAPACITACIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,408*
	COSTO DE CAPACITACIÓN	Sig. (bilateral)	.	,025
		N	30	30
	ACTIVIDAD ECONÓMICA	Coefficiente de correlación	,408*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Según la información estadística se visualiza que el coeficiente de correlación significativa de 0.408 y un p-valor es 0.025 (el índice sig. Bilateral debe ser menor al 0.050, requerido) esta confirmación, elimina la hipótesis nula y confirma la hipótesis del estudio, concluyendo que: Existe relación entre Los Costos de Capacitación y La Actividad Económica en las empresas de Call Center del distrito de Ate – 2018.

CAPÍTULO IV.
IV. DISCUSIÓN

Discusión de Resultados

Del resultado de la hipótesis general se determina que los costos de capacitación tiene relación con la rentabilidad en las empresas de call center en el distrito de Ate, 2018; la cual realizan las coordinaciones para la formación de sus colaboradores; se empleó la prueba de Rho de Spearman teniendo como resultado un valor de coeficiente de correlación 0.487 y una sig. Bilateral de 0.006 menor a 0.05 aceptando la hipótesis de la investigación y rechazando la nula, reafirmando la correlación de la primera variable con la segunda variable. También en las tablas 1 y 6 se establece que capacitar al colaborador permite cumplir con los objetivos planteados y mejoran la rentabilidad de la empresa.

Respecto al resultado se presenta una diferencia en relación con el estudio de Álvarez, F. (2017) donde concluye: Según se detalla en la sección previa, la capacitación no haría ningún cambio o efecto representativo en el rendimiento laboral de las empresas, lo que indicaría una contradicción con la fuente de información repasada anteriormente, la expectativa era que la capacitación tuviera un resultado favorable y representativo en el rendimiento laboral. Para poder justificar los resultados mostrados, se ubican diversos estudios que apoyan esta conclusión, se puede decir que se manifiesta de manera frecuente entre las regiones de Latinoamérica. Méndez (2003), hace mención a la errada realización de la capacitación, puntualizando los métodos básicos para ejecutarlos satisfactoriamente; identificando necesidades, contando con una adecuada planificación y logística de la misma, funcionarios escogidos adecuadamente, apoyo de la jefatura y el funcionario, un tutor con experiencia y finalmente es indispensable ejecutar una evaluación de desempeño.

Del resultado de la hipótesis específica 01, se establece que los costos de capacitación guardan relación con la inversión en las empresas de call center del distrito de Ate, 2018; se emplea la prueba de Rho de Spearman donde se obtuvo un valor 0.430 y una sig. Bilateral de 0.046 menor de 0.050 tomando en cuenta este resultado significa la relación de ambas variables. En tal sentido la tabla 7 establece que destinan fondos para mejorar la capacidad de la empresa esto se verá retribuido a si se emplean de forma correcta en las áreas o proyectos que permita cumplir con la misión de la empresa.

En referencia a lo obtenido tiene similitud con el estudio de Sierra. M. (2011) donde la autora concluye: Un diseño de puesto de trabajo que plantee al empleado un alto nivel de reto, así como la necesidad de aplicar conocimientos heterogéneos y/o especializados, a ser posible, en colaboración con compañeros. Los sistemas de retribución deben asegurar el cumplimiento de los principios de equidad externa e interna retributiva. Estos atributos mantienen el protagonismo en la satisfacción de los empleados. En un segundo lugar, las empresas pueden analizar la posibilidad de completarlos con retribuciones de naturaleza variable y utilizar diversos beneficios sociales.

Una política de formación adecuada a las necesidades reales de los empleados estratégicos y, por ello, los planes de formación deben estar orientados bien a proporcionar una formación altamente específica o bien a proporcionar una formación interdisciplinar. Según nuestros resultados, ésta es la práctica que alcanza una mayor influencia sobre las tres dimensiones del capital humano, lo que pone de relieve la importancia que adquieren las habilidades sociales de las personas que ocupen los puestos de mando en las organizaciones.

Del resultado de la hipótesis específica 02 se establece que los costos de capacitación guardan relación con el resultado en las empresas de call center del distrito de Ate, 2018; se emplea la prueba de Rho de Spearman y se consiguió un valor de 0.395 y una sig. Bilateral de 0.031 menor de 0.050 tomando en cuenta este resultado significa la relación entre ambas variables. Tomando en cuenta la tabla 8 la empresa tiene favorables resultados, pero podrían verse afectados si no se toman acciones alternas de posibles situaciones que perjudiquen a la empresa y puedan tener dificultades para la recuperación de lo aportado y al final no se vea afectado al final del ejercicio.

En referencia a lo obtenido tiene relación con el estudio de Michue, P (2015) En la tesis concluye: Los fases desarrolladas y empleadas en la empresa Famacin SAC han sido aprovechados por la organización, se observa que el efecto de la gestión de colaboradores sobre la rentabilidad de la organización es óptima, se toma en cuenta el impacto favorable que ha contribuido a la mejora del rumbo empresarial de la organización, situaciones que le permiten la realización de las políticas y lineamientos, de esta manera también cumpliendo con la buena práctica de su cultura organizacional y por consiguiente le ha permitido cumplir

con sus objetivos empresariales. Se ha determinado que hay vinculación entre los costos de capacitación y el resultado en la compañía que prioriza demostrando conocimiento, habilidades y actitudes favorable en el desarrollo de todas las actividades operativas en la empresa, con relación al desarrollo resultados favorables las mismas que son medidas desde el punto de sus ingreso y egresos por periodos demostrando resultados favorables.

Del resultado de la hipótesis específica 03 se establece que los costos de capacitación guardan relación con la actividad económica en las empresas de call center del distrito de Ate, 2018; se emplea la prueba de Rho de Spearman y se consiguió un valor de 0.408 y una sig. Bilateral de 0.025 menor de 0.050 tomando en cuenta este resultado significa la relación entre ambas variables. Tomando en cuenta la tabla 9 la empresa ve que el personal ha contribuido en el desarrollo y producción haciendo de manera más eficiente sus labores y esto permite que sigan manteniéndose y cumpliendo de forma progresiva con la visión de la empresa.

En referencia a lo obtenido tiene relación con la investigación de Zapata, Cantu (2009) La autora determina que el intelecto permite ser competitivo otorgando a las organizaciones la creación de nuevos e innovadores productos, procesos y servicios, mejorando los existentes haciéndolos más eficientes.

Concluye: Que el intelecto muy bien estructurado les admite extender, mejorar y reforzar el ofrecimiento de bienes y prestaciones; procurando a cada momento estar a la vanguardia de las ultimas exigencias porque los procesos son muy cambiantes y tiene que estar descubriendo nuevas opciones para continuar desarrollando nuevas estrategias que les permita seguir en marcha.

CAPÍTULO V
V. CONCLUSIONES

Conclusiones

1. Se ha determinado que hay una vinculación razonable entre los Costos de Capacitación y la Rentabilidad en la compañía. Donde, la capacitación es muy importante y en tal aspecto muestra buena disposición; Destina para la adquisición de bienes, mejora la identificación del personal demostrando conocimiento, habilidades y actitudes favorable en el desarrollo de todas las actividades operativas en la empresa, relacionadas con los resultados favorables las mismas que son medicadas desde el punto de sus ingreso y egresos por periodos demostrando resultados favorables
2. Se ha determinado que existe entre Los Costos de Capacitación y la Inversión donde se prioriza la capacitación, hay disposición para la adquisición de bienes, se demuestra obtener conocimiento, habilidades y actitudes favorable en el desarrollo de todas las actividades operativas en la empresa, relacionadas con el desenvolvimiento apropiado con una buena inversión calificando con la frecuencia de casi siempre, se desarrolló acciones impulsado por las mejoras realizadas en las inversiones que favorece el desarrolla de la empresa
3. Se ha determinado que hay vinculación entre los costos de capacitación y el resultado en la compañía que prioriza demostrando conocimiento, habilidades y actitudes favorables en el desarrollo de todas las actividades operativas en la empresa, con relación al desarrollo de resultados favorables las mismas que son medidas desde el punto de sus ingreso y egresos por periodos demostrando resultados favorables
4. Establecer la vinculación que existe entre Los Costos de Capacitación y La Actividad Económica donde muestra la importancia de la capacitación para la identificación alturada de los trabajadores demostrando conocimiento, habilidades y actitudes favorables en el desarrollo de todas las actividades; relacionados con los esfuerzos realizados por el personal para alcanzar el éxito en la productividad y el buen uso de las maquinaria y herramientas.

CAPÍTULO VI
VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

1. Como se detalla en las conclusiones del presente trabajo que la capacitación es muy importante, en tal sentido, es necesario realizar un análisis completo de las actividades para conocer las necesidades reales y en base a ello proponer una capacitación integral que permita alcanzar los objetivos de la empresa
2. Realizar capacitaciones para el personal de forma continua como mínimo una cada bimestre para que el personal este actualizado y tenga el conocimiento competente para orientar al público y para mantener al personal motivado y al día con los cambios de la tecnología.
3. Los costos de capacitación de personal representan una inversión con múltiples beneficios para la organización. es necesario la reducción de los costos de capacitación en tal sentido se debe orientar y desarrollar capacitación que fortalece y mejora las condiciones del trabajador y la satisfacción de los clientes.
4. Adicionalmente en las capacitaciones específicas de tecnología incluir orientaciones, conocimientos de ecología y protección del medio ambiente la reducción de los costos y aumentar la productividad en la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto Bromley, M., Jorge, C. C., & Bobadilla La Madird, M. A. (2012). *Diccionario Aplicativo para Contadores*. Lima: El Búho E.I.R.L.
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Los Ángeles.
- Amat, O. (2012). *Contabilidad y Finanzas para Dummies*.
- Andes, U. P. (2012). *COSTOS Y PRESUPUESTOS HUANCAYO SOLUCIONES GRAFICAS SAC*. Huancayo.
- Apaza Meza, M. (2004). *Evaluación De Rentabilidad Económica*. Peru: Editora y Distribuidora S.R.L.
- Astudillo Moya, M. (2012). *Fundamentos de Economía*. México: Probooks SA.
- Backer, M., & Jacobsen, L. (1993). *Contabilidad de Costos*. México: McGraw-Hill Interamericana SA.
- Bear Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Colombia: Editorial Shalom.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Buitrago Murillo, E. J. (02 de 12 de 2014). Obtenido de <https://prezi.com/5powu1pflukb/utilidad-y-perdida/>
- Cartier, E. (2008). *Apuntes para un replanteo de la Teoría de Los Costos - XXV Congreso Argetino de Profesores Universitarios de Costos*. San Miguel de Tucuman: Universidad Nacional de Tucuman.
- Cashin, J. A., & Polimeni, R. S. (2005). *Contabilidad de Costos*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana SA.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2009). *Administración de Operaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana SA.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. .
- Dávila Fernández, R. (2012). Introducción a la Contabilidad de Costos. *Revista de los Alumnos de la Facultad de Administración y Contabilidad - PUCP*, 7-8.
- De Las Rosas Cueva Mendoza, E., & Enrique, V. Q. (2016). *Programa de Capacitación en Servicios Hoteleros para Incrementar la Rentabilidad del Hotal El Recuerdo, Chepen 2015*. Pimentel.

- Gaitan, D., Blaco, C., & Torres, I. (17 de 03 de 2015). Obtenido de <https://prezi.com/9ro6iakxsucy/bienes-tangibles-e-intangibles/>
- Giraldo Jara, D. (2007). *Contabilidad de Costos*. Lima: IFOCCOM.
- Gitman, L. J., & Joehnk, M. (2009). *Fundamentos de Inversiones*. México: Pearson Educación.
- Hifza, M. (2011). A Study of Selected Manufacturing Companies Listed on Colombo Stock Exchange in Sir Lanka. *Factors Determining Profitability*, 99.
- Hilario Teodoro, S. Y. (2017). *Las Decisiones de Inversion y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Grupo León Ferreteria y Contrucciones E.I.R.L. Huanuco 2016*. Huánuco.
- Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2012). *Contabilidad de Costos*. Naucalpan de Juárez : Educación Superior Latinoamérica Marisa de Anta.
- Jiménez Lemus, W. (2010). *Contabilidad de Costos*. Bogotá - Colombia: Fundación para la Educación Superior San Mateo.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Lima: Pearson Educación.
- Lizcano Álvarez, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Analisis y Evaluación*. España: Imprenta Modelo SL.
- Lopez-Barajas Zayas, E. (1998). *Introducción a la Metodología Científica*. España: UNIR.
- Martín Sierra, C. (2011). *Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas*. Valladolid.
- Martinez Ortega, R., Tuya Pendás, L., & Pérez Abreu, A. (2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Medicas*, 5.
- Michue Poma, E. R. (2015). *Gestión de Personas y su Impacto en la Rentabilidad de la Empresa Famacin SAC*. Huancayo.
- Missouri, W. U. (2012). Elementary Cost Accounting. *Guidelines for Center Superintendents for Practical Examinations*, 107.
- More Olivares, E. (2014). *Sistemas Económicos y Modelos de la Economía Moderna*. Colombia: Universidad Autónoma de Colombia.
- Polimeni, R., Fabozzi, F., & Adelberg, A. (1997). *Contabilidad de Costos*. Santa Fe de Bogota: McGraw-Hill Interamericana SA.
- Research, E. J. (2008). A Vital Tool for Organisational Effectiveness. *Staff Training and Development*, 328.
- Robles Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de administración Financiera*. México: Red Tercer Milenio S.C.

Sampieri, H., & Roberto. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES SA.

Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México: Limusa S.R.

Welsch, G. A., Hilton, R. W., Gordon, P. N., & Rivera Noverola, C. (2005). *Presupuestos Planificación y Control*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

Wu García, J. C. (2018). *Contabilidad de Costos*. Lima: El Búho E.I.R.L.

Zans Arimana, W. (2014). *Contabilidad de Costos I*. Lima: San Marcos.

Zapata Cantú, L. e. (2009). *Los Determinantes de la Generación y la Transferencia del Conocimiento en Pequeñas y Medianas Empresas del Sector de las Tecnologías de la Información de Barcelona*. Bellaterra (Cerdanyola del Valles).

ANEXOS

Yo, Donato Díaz Díaz, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo de Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

"Costo de Capacitación y Rentabilidad en las empresas de Call Center en el distrito de Ate, 2018" del estudiante Javier Iván Ordánola Cueva constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (o) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de Julio del 2019



Donato Díaz Díaz

DNI: 08467350

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"COSTO DE CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE CALL CENTER, DISTRITO DE ATE, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Javier Ivan Ordínola Cueva

ASESOR:

Mg. Donato Díaz Díaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias

13 %

1	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	uvados.uva.es Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	<1 %
7	Entregado a Politécnico... Trabajo de estudiante	<1 %
8	Entregado a Pontificia... Trabajo de estudiante	<1 %
9	tesis.pla.pe Fuente de Internet	<1 %
10	mundo.uclap.mx	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ORDINALA CUEVA JAVIER JUAN
D.N.I. : 8683702
Domicilio : Calle. Rio. Seco. 285 Urb. Taktan h3-70 - Independencia
Teléfono : Fijo : 835.1101 Móvil : 991448025
E-mail : j.m77@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado
Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Contabilidad
Carrera : Contabilidad
Titulo : Contador Público

Tesis de Post Grado

Maestría Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ORDINALA CUEVA JAVIER JUAN

Titulo de la tesis:
COSTO DE CAPACITACION Y REHABILITACION EN LAS EMPRESAS
DE CRII CENTER EN EL DISTRITO DE ATE 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 7 de Febrero 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela Profesional de Contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ordinola Cueva JAVIER IVAN

INFORME TITULADO:

Costo de Capacitación y Rentabilidad en las
empresas de Call Center del distrito de ATE, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 12



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia:

Costo de Capacitación y Rentabilidad en las empresas de Call Center del distrito de Ate, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>GENERAL</u> ¿Qué relación existe entre los Costos de Capacitación y la Rentabilidad en las empresas de Call Center, Ate - 2018?	<u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre los Costos de Capacitación y la Rentabilidad en las empresas de Call Center, Ate - 2018.	<u>GENERAL</u> Existe relación entre los Costos de Capacitación y Rentabilidad en las empresas de Call Center, Ate - 2018	COSTO DE CAPACITACIÓN	Bienes Servicios Información de la organización Información de productos y servicios Manejo del sistema Para la comunicación Interacción Flexibilidad	<p>1. Tipo de Estudio El tipo de estudio a realizar es descriptivo correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2</p> <p>2. Diseño de Estudio El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>3. Tipo de Muestra Se utilizará el muestro probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p> <p>4. Tamaño de muestra La unidad de análisis de estudio se extraerá de la población utilizando la fórmula de muestreo probabilístico.</p> <p>5. Técnicas e instrumentos Variable 1: Costo de capacitación. Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta. Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p>Variable 2: Rentabilidad. Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta. Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
<u>ESPECÍFICOS</u> ¿Qué relación existe entre los Costos y la Inversión en las empresas de Call Center, Ate - 2018?	<u>ESPECÍFICOS</u> Determinar la relación que existe entre Los Costos de Capacitación y la Inversión en las empresas de Call Center, Ate - 2018.	<u>ESPECÍFICOS</u> Existe relación entre los Costos de Capacitación y la Inversión en las empresas de Call Center, Ate - 2018			
<u>ESPECÍFICOS</u> ¿Qué relación existe entre los Costos y el Resultado en las empresas de Call Center, Ate - 2018?	<u>ESPECÍFICOS</u> Determinar la relación que existe entre Los Costos de Capacitación y el Resultado en las empresas de Call Center, Ate - 2018.	<u>ESPECÍFICOS</u> Existe relación entre los Costos de Capacitación y el Resultado en las empresas de Call Center, Ate - 2018.	RENTABILIDAD	Corto Plazo Largo Plazo Pérdida Utilidad Productividad Eficiencia	
<u>ESPECÍFICOS</u> ¿Qué relación existe entre los Costos y la Actividad Económica en las empresas de Call Center, Ate - 2018?	<u>ESPECÍFICOS</u> Determinar la relación que existe entre Los Costos de Capacitación y la Actividad Económica en las empresas de Call Center, Ate - 2018.	<u>ESPECÍFICOS</u> Existe relación entre los Costos de Capacitación y la Actividad Económica en las empresas de Call Center, Ate - 2018.			

	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.1	Se lee y orienta el contenido de los enunciados.					
2.2	Se identifican los datos usando pedagógicas adecuadas,					
2.3	Se desarrollan las operaciones con orden y usando estrategias					
2.4	Se redacta y presenta la solución de los problemas.					
	DIMENSIÓN 3: HABILIDADES	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.1	Se difunde los valores y principios más importantes					
3.2	Se trabaja para mejorar el servicio al cliente					
3.3	Se propicia el manejo de tecnología actualizada					
3.4	Se aprecia en los participantes los deseos de tener éxito					
	DIMENSIÓN 4: ACTITUDES	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.1	Se propicia y practica la identificación organizacional					
4.2	Se considera y resalta las actitudes de los integrantes					
4.3	Se busca la adaptación al ritmo de las exigencia de trabajo					
4.4	Se propicia el respeto entre los integrantes de la empresa					

III. RENTABILIDAD

	DIMENSIÓN 5: INVERSIONES	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5.1	Se efectúa análisis de rendimiento de inversión					
5.2	Las inversiones son carácter temporales (un año)					
5.3	Se identifican los riesgos y se desarrolla actividades pertinentes					
5.4	Se efectúan evaluaciones en relación al capital propio					
5.5	Se usan ratios para medir la rentabilidad empresarial					
	DIMENSIÓN 6: RESULTADOS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6.1	Se desarrollan controles los costos de operativos de servicio					
6.2	Se controlan los pagos al personal y otros relacionados					
6.3	Se supervisan los pagos por suministros básicos					
6.4	Se desarrollan las operaciones priorizando actividades del servicio					
6.5	Se evalúan los ingresos, egresos y resultados por periodo					
	DIMENSIÓN 7: ACTIVIDAD ECONOMICA	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7.1	Se impulsa incrementar el margen (más venta, menos costos)					
7.2	Se propicia incrementar la rotación (más ventas, menos activos)					
7.3	Se mejora el apalancamiento (más activos y endeudamiento)					
7.4	Se utiliza al máximo las instalaciones y perfecciona al personal					
7.5	Se usan ratios para medir resultados operativa y financieros					

Gracias por su valioso apoyo

ANEXO N° 3: Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Esteves Pairazaman Ambrocio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa SUBE de la carrera de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte cursando el décimo ciclo en el aula 505 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título de Licenciado.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **COSTO DE CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE CALL CENTER, DISTRITO DE ATE - 2018** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Ordinola Cueva Javier Ivan
DNI: 10683702

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Esteves Pairazaman Ambrojo DNI: 17846910

Especialidad del validador: Doctor en Administración Financiera

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de 05 del 2019



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Ibarra Fretell Walter

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa SUBE de la carrera de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte cursando el décimo ciclo en el aula 505 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título de Licenciado.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **COSTO DE CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE CALL CENTER, DISTRITO DE ATE - 2018** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Ordinola Cueva Javier Ivan
DNI: 10683702

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Evario Frete, Walter DNI: 06098355

Especialidad del validador: DOCTOR CONTABILIDAD

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 11 de 05 del 2019

..... WFD
Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Chipana Chipana Hilario

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa SUBE de la carrera de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte cursando el décimo ciclo en el aula 505 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título de Licenciado.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **COSTO DE CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE CALL CENTER, DISTRITO DE ATE - 2018** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Ordinola Cueva Javier Ivan
DNI: 10683702

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SIN OBSERVACIONES PARA APLICACION

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

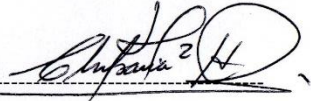
Apellidos y nombres del juez validador. CHIPANA CHIPANA Hilario DNI: 10541585

Especialidad del validador: AUDITOR

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de 05 del 2019



Firma del Experto Informante.