



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Liquidez y la rentabilidad de las empresas de Call Center Multicanal,
distrito Ate - Lima Metropolitana periodo 2018 – 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Araujo Poma, Josefina Antonia (ORCID: 0000-0001-7953-0554)

ASESOR:

Dr. Marquez Caro, Orlando Juan (ORCID: 0000-0003-4804-2528)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA- PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a Dios, a mis padres Justiniano Araujo y Porfiria Poma en el cielo, a mi guerrero y mi compañero de vida Víctor Manuel, mis motores que son mis hijos Víctor José, Cristhian Jesús, Ángel Manuelle y Dylan Jesús, mis hermanos Marcos Araujo Poma y Rosa Araujo Poma, mi mejor amiga Rocío Reyes por todo el apoyo y comprensión, cuando yo quería desfallecer ellos estuvieron para alentarme y confiaron siempre en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, mi familia, y a todos los docentes por su orientación y sus enseñanzas que colaboraron en mi formación académica con su apoyo moral e intelectual aportando así al logro de esta investigación.

Índice de contenidos

i.	Introducción	15
li.	Marco Teórico.....	20
2.1	Estados Financieros	23
2.2	Análisis Financiero.....	23
2.3	Gestión Financiera.....	23
2.3.1	Principios De Finanzas.....	23
2.4	Teorizando Liquidez.....	24
2.5	Razones Financieras	25
2.8	Teorización De Rentabilidad	26
2.9	Clases De Rentabilidad.	27
2.9.1	La Rentabilidad Económica.....	27
2.9.2	La Rentabilidad Financiera.....	27
2.10	Ratios De Rentabilidad.....	27
2.10.1	Margen De Utilidad Bruta	28
2.10.2	Ventas	28
2.10.3	Margen De Utilidad Neta	28
III.	Métodología	29
3.1	Tipo De Investigación: Aplicada.....	29
3.1.2	Enfoque.....	29
3.1.3	Tipo	29
3.1.4	Nivel: Correlacional	29
3.1.5	Corte.....	30
3.2	Variable Y Operacionalización.....	30
3.3	Población, Muestra Y Muestreo	31
3.3.1	Población.....	31
3.3.2	Muestra	32
3.3.3.	Muestreo	32
3.4	Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad.	
	32	
3.4.1	Técnica.	32

3.4.2 Instrumentos De Recolección De Datos	33
3.5 Procedimientos.....	34
3.6 Método De Análisis De Datos.....	34
3.7 Aspectos Éticos.....	34
Iv Resultados.....	36
3.1 La Liquidez Financiera Y La Rentabilidad.....	36
5.1.1 Análisis De Ratios Financieros.	36
Iv. Discusion	47
V. Conclusiones	49
Vi. Recomendaciones	50

Índice de tablas

Tabla 2 Resultados descriptivos – Call Center Mutlicanal.....	33
Tabla 3 Prueba de normalidad.....	34
Tabla 5 Prueba de hipótesis para Liquidez corriente y Margen Utilidad Neta.....	35
Tabla 6. Prueba de hipótesis para Liquidez corriente y Margen de Utilidad Operativa.	35
Tabla 7. Prueba de hipótesis para Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Neta.....	36
Tabla 9 Prueba de hipótesis para Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Operativa.....	36

Índice de gráfico

Gráfica 1 Comportamiento de Liquidez Corriente.....	40
Gráfica 2 Comportamiento de Capital de Trabajo.	41
Gráfica 4 Comportamiento de Margen utilidad neta.	42
Gráfica 5 Comportamiento de Margen de utilidad operativa.....	43

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	54
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	55
Anexo 3: Validación de recolección de instrumento de datos 1.....	56
Anexo 4: Validación de recolección de instrumento de datos 2.....	57
Anexo 5: Validación de recolección de instrumento de datos 3.....	58
Anexo 6: Otros anexos.....	59
Anexo 6: Reporte de calidad	59
Anexo 7 Matriz de ausentismo	60
Anexo 8: Matriz de datos	61
Anexo 9: Estado de resultados de la empresa Call Center Mutlicanal trimestre I	62
Anexo 10: Estado de resultados de la empresa Call Center Mutlicanal trimestre II	63
Anexo 11: Estado de resultados de la empresa Call Center Mutlicanal trimestre III	64
Anexo12: Estado de resultados de la empresa Call Center Mutlicanal trimestre IV	65
Anexo 13: Estado de situación financiera de la empresa Call Center Mutlicanal trimestre I.....	66
Anexo 14: Estado de situación financiera de la empresa Call Center Mutlicanal trimestre II.....	67
Anexo 15: Estado de situación financiera de la empresa Call Center Mutlicanal trimestre III.....	68
Anexo 16: Estado de situación financiera de la empresa Call Center Mutlicanal trimestre IV.....	69
Anexo 18 Estado de situación financiera de la empresa Call Center Mutlicanal trimestre IV (documento original).....	70

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	71
Pantallazo del Software Turnitin	72
Autorización de publicación de tesis o Formulario de Autorización para la publicación de la tesis.....	73
Autorización De La Versión Final Del Trabajo de Investigación, firmada y sellada por el coordinador de Investigación.....	74

Índice de abreviaturas

Abreviatura 1:

PECC Precisión de Error Critico

PECUF Precisión de Error Critico que afecta al usuario final

PECNEG Precisión de Error Critico que afecta al cliente contratante.

RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo, analizar “La relación entre liquidez y rentabilidad empresas de Call Center Multicanal, distrito Ate - Lima Metropolitana periodo 2018 – 2019. Como población se analizó la empresa Call Center constituida en el año 1999 una empresa de servicios de atención al público vía teléfono, soporte técnico, ventas y post ventas, para la cual se utilizará la investigación de tipo correlativo dado que se investigará dos variables, como muestra se ha recolectado los estados de situación financiera y los estados de resultados de la empresa Call Center Multicanal de los periodos 2018- 2019. Existe una preocupación por parte del área de finanzas de las empresas de Call Center por el incumplimiento de los pagos parte de nuestro cliente adicionalmente el pago de penalidades por la mala calidad en atención al cliente según los reportes del área de calidad, además del alto ausentismo según reportes del área de recursos humanos, por factores como el ausentismo del personal ocasionados por faltas y tardanzas, licencias médicas y rotación, estas acciones ocasionan que no se cumpla con la programación proyectada para la jornada, esto no solo genera la carga laboral sino afecta los ingresos por productividad, se determinan 1 objetivo general y 4 objetivos específicos, determinando las variables como: Liquidez y Rentabilidad, metodología diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional, tipo aplicada, corte longitudinal, se aplicó la revisión documental y el análisis estadístico Rho de Spearman por contar con normalidad y un pvalor $>0,05$ y a partir de los hallazgos se concluye que, se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna y se determina que no existe relación entre la liquidez y la rentabilidad con un correlación positiva débil.

Palabras clave: Calidad, ausentismo, liquidez, rentabilidad.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze “The relationship between liquidity and profitability of Multichannel Call Center companies, Ate district - Metropolitan Lima, period 2018 - 2019. As a population, the Call Center company established in 1999, a public via telephone, technical support, sales and post sales, for which the correlative type of research will be used since two variables will be investigated, as a sample the statements of financial situation and the statements of results of the Call Center Multichannel company have been collected. of the periods 2018-2019. There is a concern on the part of the finance area of the Call Center companies for the non-payment of payments by our client, in addition to the payment of penalties for poor quality in customer service according to reports from the area of quality, in addition to the high absenteeism according to reports from the area of human resources, due to factors such as absenteeism sonal caused by absences and delays, medical licenses and rotation, these actions cause that the projected schedule for the day is not fulfilled, this not only generates the workload but affects the productivity income, 1 general objective and 4 specific objectives are determined , determining the variables such as: Liquidity and Profitability, non-experimental design methodology, correlational descriptive level, applied type, longitudinal cut, the documentary review and the Rho statistical analysis of Spearman were applied for having normality and a value > 0.05 and from the findings it is concluded that the null hypothesis is accepted rejecting the alternative hypothesis and it is determined that there is no relationship between liquidity and profitability with a weak positive correlation.

Keywords: Quality, absenteeism, liquidity, profitability

I. INTRODUCCIÓN

En esta investigación se estudió la liquidez financiera, para ello recurrimos a Aizenman, J. (2007, p.80) en su artículo publicado en Chile sobre liquidez en América Latina, nos define que para la administración de la liquidez necesariamente se debe contar con el manejo de las herramientas sólidas que garanticen la reducción de la volatilidad macroeconómica haciendo referencia a la liquidez internacional, en tanto Córdoba (2012, p.25) en obra publicado en Argentina nos menciona que para entender la liquidez es preciso comprender todo lo que conlleva este indicador, siendo prudentes en crecer y endeudarse con la finalidad de salvaguardar la solvencia, minimizando los riesgos y mantener una holgura financiera, en tanto Chumioque (2018, p.21) en su investigación en Perú, define la liquidez como una importante herramienta que permite tener evidencia sobre la situación económica en la compañía midiendo tanto los activos, pasivos y el patrimonio que luego permitirá a la compañía afrontar compromisos en breve plazo.

Sobre la rentabilidad tenemos a Harry Markowitz (1954, p.2) en Estados Unidos quien se refiere a la rentabilidad como una inversión de carácter financiero donde debemos maximizar la rentabilidad y minimizar los riesgos con la perspectiva de obtener un valor futuro sobre lo invertido, mientras que Cornejo, Dávila, Benavente, Carbajal & Eche (2019, p.68) en Perú define a la rentabilidad como un beneficio económico que un establecimiento o persona natural recibe producto de un capital invertido, consideran dos indicadores principales para la medición de la rentabilidad. Problemática a nivel local: Ordinola (2018 p.20) en su estudio a nivel local respecto a los costos y la rentabilidad en Call Center precisa que la deserción o ausentismo de los colaboradores en la Jefatura Residencial son el mayor problema en los Calls, incluso abandonan sus puestos obviando el plazo regulado de 30 días de anticipación para presentar su renuncia es el mayor problema afectando el cumplimiento de los parámetros en la rentabilidad de la empresa y sus clientes contratantes. A nivel internacional: Zago & Mello (2015 p.29) en su estudio en Brasil sobre la influencia de la liquidez en la rentabilidad, establece que una organización debe gestionar apropiadamente sus activos y pasivos de este modo no existiría la necesidad de mantener una cantidad fija en efectivo para el pago de obligaciones, y es fundamental mantener los ingresos y egresos

controlados siendo este un objetivo primordial porque de ello dependerá la rentabilidad y la continuidad o no de la organización.

En tanto la problemática en las empresas del sector de servicios Call Center Multicanal el incumplimiento en el pago por parte de nuestro cliente por los servicios brindados ocasionándose morosidad y restándole liquidez a la empresa a esto se suma el pago de penalidades por incumplimiento de los parámetros contractuales que asume el Call Center generando egresos afectando la situación financiera de la organización, esto ocasionado por diversos factores tales como, el ausentismo que tiene un promedio de 6 %, según los reportes del área de recursos humanos, otro factor penalizable es la mala calidad en atención al cliente por parte de los teleoperadores según los reportes es de 75% siendo el objetivo de 95%, y el tiempo medio de atención, esto ocasiona incumplimiento en los indicadores contractuales que son objeto de penalización de cara al cliente contratante. La gestión financiera a través del análisis de la liquidez definitivamente en una herramienta de gran utilidad que nos permite calcular la suficiencia para afrontar obligaciones al breve plazo y evitar endeudamiento con terceros o entidades financieras y tener una rentabilidad esperada. La investigación tuvo como objetivos establecer la relación entre la liquidez y la rentabilidad en las empresas de Call Center Ate, que permita determinar las causas que ocasionan un desembolso económico que afecta los indicadores para posteriormente tomar acciones y evitar la fuga de dinero afectando la rentabilidad a la organización. La necesidad principal de una empresa Call Center Multicanal es contar con personal calificado de este modo cumplir con el objetivo de la jefatura y al desarrollo de las organizaciones y satisfacer las necesidades del cliente contratante, por ende, se ha realizado un trabajo de investigación para analizar el cómo afecta la liquidez a la rentabilidad por esos montos elevados en penalidades que son un gasto no recuperable para la empresa. La liquidez se ha medido con los indicadores como el activo corriente y el pasivo corriente mediante análisis internos que implica el análisis de varios periodos contables usando los mismos métodos y un análisis externo que permite comparar los análisis de la empresa con otra del rubro este último se realiza básicamente para analizar el posicionamiento en el mercado frente a sus competidores. Una vez identificado la causa o causas se decidió que éste será nuestro punto de partida para nuestra propuesta de mejora como parte de la investigación, esta investigación nos

permitió proporcionar información útil a las empresas Call Center Multicanal en el distrito de Ate, así mismo nos permitió proporcionar material académico para futuros investigadores con material académico abriendo nuevos campos de estudio.

Se considera ausentismo cuando el personal falta a su puesto de trabajo, llega tarde por motivos personales o por temas de salud ocasionando el incumplimiento de personal proyectado para cada rango horario y para una determinada dotación de llamadas previamente determinados por el cliente contratante según los reportes de ausentismo 11% trimestral emitidos por el área de recursos humanos. Se considera dotación planificada, cuando se proyecta una determinada cantidad de personal para una determinada cantidad de llamadas proyectadas en cierto rango horario. La necesidad principal de una empresa Call Center Multicanal por ser de servicio es contar con personal calificado que aporten al desempeño y el cumplimiento de metas y al desarrollo de las organizaciones y satisfacer las necesidades del cliente contrante.

De acuerdo a lo expuesto se trabajó con el siguiente esquema de problemas: Problema general: ¿Cuál es la relación que tiene la liquidez sobre la rentabilidad en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate -Lima Metropolitana periodo 2018 – 2019?, problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación entre liquidez corriente y margen utilidad Neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019?, 2. ¿Cuál es la relación entre liquidez corriente y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019?, 3. ¿Cuál es la relación entre el capital de trabajo y margen de utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019?, 4. ¿Cuál es la relación entre capital de trabajo y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019?

Esta investigación se justifica con posición teórica para ello hemos citado a Bernal (2010, p.126) quien sostiene que, todo trabajo de investigación se realiza con la finalidad de absolver un problema existente por tanto es necesario justificar, exponer las causas que ameriten, determinando la dimensión que nos da conocer

la viabilidad, y como justificación teórica el propósito es proporcionar información útil que aporte al incremento de la rentabilidad de las empresas Call Center Multicanal en el distrito de Ate – Lima Metropolitana, cuya información pueda ser aplicada en la empresa mejorando el desempeño económico de la organización, y como justificación práctica en esta investigación se realizó por la necesidad tener control sobre la liquidez y así mejorar la rentabilidad de la empresa Call Center Multicanal en el distrito de Ate – Lima Metropolitana, siguiendo la justificación metodológica que La investigación fue básica; con análisis documental de los estados financieros, la finalidad es contribuir a futuros investigadores creando nuevos campos de investigaciones que servirá como material académico y didáctico para ayuda de futuras investigaciones

El sistema de objetivos trabajados fue: Objetivo general: Objetivos específicos. Determinar la relación entre la liquidez y la rentabilidad en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate -Lima Metropolitana periodo 2018 – 2019

1. Determinar la relación entre Liquidez corriente y margen utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019 , 2. Determinar la relación entre liquidez corriente y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019, 3. Determinar la relación entre el capital de trabajo y margen de utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019, 4. Determinar la relación entre capital de trabajo y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019. Establecer los datos y referentes necesarios para sustentar el análisis que se investiga, utilizando las fórmulas y herramientas para medir los variables que han sido investigadas.

Como hipótesis se determinó que: Existe relación entre la liquidez y la rentabilidad en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019, hipótesis específica 1. Existe relación entre liquidez corriente y margen utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019 , 2. Existe relación entre liquidez corriente y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019, 3. Existe relación

entre el capital de trabajo y la utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019 .

4. Existe relación entre capital de trabajo y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019.

Un eficaz y adecuado control en calidad en atención al cliente capacitando constantemente al personal y aplicando los filtros y seleccionando el perfil al momento de reclutar personal contribuye a disminuir el ausentismo y el control del personal y la constante capacitación de los colaboradores favoreciendo positivamente a la rentabilidad de las empresas de Call Center Multicanal en el distrito de Ate -Lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se consideró antecedentes trascendentales de origen nacional como: Velarde (2018) en su investigación tuvo como propósito determinar el análisis financiero de liquidez y rentabilidad en las empresas de transporte y servicios, para ello se aplicó tipo de investigación básica correlacional y diseño no experimental con una muestra probabilística conformada por los estados financieros y se obtuvo como resultado que los costos si muestran relación con la liquidez, concluyó que la liquidez corriente tiene relación en un 22% con la rentabilidad económica, mientras que la liquidez corriente se relaciona en -10.1% de forma inversa con la rentabilidad financiera.

Mientras Gutiérrez & Tapia (2016) en su tesis relación entre liquidez y rentabilidad tuvo como objetivo fue examinar la correlación que existe entre la liquidez y la rentabilidad, tipo de estudio correlacional no experimental, población empresas industriales, muestra los estados financieros con instrumento de análisis documentaria, y concluye que la liquidez no tienen relación significativa sobre la rentabilidad financiera y las ventas, mientras que la razón líquida es indistinta a la rentabilidad económica sobre las ventas.

Del mismo modo Chumioque, E. (2018) en su investigación tuvo como propósito definir la relación que existe entre liquidez y rentabilidad, aplicando la metodología; tipo no experimental con diseño tipo descriptivo correlacional, para esta investigación el autor tomó como los estados financieros del programa MINITAB su instrumento fue el análisis documentario, para las variables se utilizó la guía de análisis, luego de ser procesados y analizados por Rho de Spearson y concluye mencionando que la liquidez si tiene relación con la rentabilidad (positiva débil).

Mientras que Hernández (2019) En su tesis tuvo como propósito definir la relación entre y liquidez y rentabilidad en las industrias de la minería, metodología de tipo no experimental con enfoque cualitativo, tipo descriptivo, población la empresa minera tomando como muestra 48 estados financieros, la técnica utilizada fue la revisión documentaria, concluye mencionando que, la razón circulante no mantiene relación con la liquidez.

Del mismo modo Amao, E. (2019) en su tesis, nos refiere que su objetivo es: Determinar el influjo del capital de trabajo sobre la liquidez y rentabilidad concentrados SAC. y como muestra tuvo 5 trabajadores del área de finanzas, la técnica empleada fue la entrevista y el análisis documental, la metodología de tipo descriptivo, con diseño no experimental y como instrumento ejecutó la encuesta y concluye mencionando que se halló falta de efectivo equivalente, motivo por el cual no se estado cumpliendo con las obligaciones de la empresa y como propuesta sugiere elaborar una política efectiva para el control financiero por cada sol de deuda tiene o..4 para responder a las obligaciones, esto quiere decir que la empresa no cuenta con liquidez.

Apelamos a los antecedentes Internacionales:

Tenemos a Zago & Mello (2015) En su tesis desarrollada en Brasil tuvo como objetivo garantizar un proceso eficiente en la captura de capital de la gestión financiera en las empresas por tanto la prioridad es verificar la influencia de la liquidez sobre la rentabilidad, tuvo como población a las empresa que cotizan en la Bovespa durante el periodo 2011, muestra 62 empresas obtuvo como resultado que obtuve que la liquidez demostró ser una influencia para el apalancamiento financiero, y concluye determinando que la liquidez tiene importancia relevante en la rentabilidad, siempre y cuando sea aplique a través de un control exhaustivo, finaliza sugiriendo mayores estudios académicos a los investigadores seleccionando a la empresas por sectores y el tipo de actividad.

Así mismo tenemos a Solano (2015) es su trabajo de investigación desarrollado en Cúcuta - Colombia tuvo como objetivo relacionar el capital de trabajo y la liquidez sobre la rentabilidad aplicó la metodología descriptiva correlacional, la población las empresas textiles de Cúcuta, como resultados obtuvo que las transformación en un capital de trabajo varían en un 89% sobre la rentabilidad del activo neto, y en 98% sobre la rentabilidad patrimonial y concluye con su recomendación, una adecuada gestión en control financiero para posteriormente aportar información útil para avanzar en el mercado internacional.

En tanto Gonzales & Enríquez (2013) en su artículo realizado en Venezuela su objetivo fue evaluar las administración de las cuentas por cobrar en la liquidez y la

rentabilidad en una empresa de Hierro, su metodología correlacional nivel descriptiva, su población la empresa de Hierro San Félix, la población fue los estados financieros de la empresa durante el periodo 2011, la técnica utilizada fue la entrevista, su conclusión es que la empresa no tiene manuales de procedimiento de gestión financiera, hecho que dificulta el correcto desempeño en la administración de las cuentas por cobrar, tiene elevada morosidad de parte de sus clientes porque no hay una política de cobranzas a esto se suma falencia comunicativa entre las áreas competentes.

Mientras Vásquez (2017) en su artículo desarrollada en Brasil, su propósito fue evaluar la correlación de la liquidez sobre la rentabilidad dirigido a empresas de agronomía, para ello tomo como muestra 20 empresas del rubro agropecuario en Brasil entre los periodos 2005 y 2015, el método usado es de tipo descriptivo cuantitativo el método y como nivel correlacional, esta investigación concluye mencionando que si existe correlación positiva entra la liquidez y la rentabilidad y sugiere que la suma de ambos factores pueden ser determinantes para una toma de decisiones y direccionar de manera adecuada la rentabilidad y la liquidez.

Del mismo modo Soto (2018) En su investigación efectuada en Ecuador tuvo su objetivo examinar la aplicación de los niveles de liquidez y endeudamiento y la rentabilidad en el sistema financiero de Ecuador, la muestra fueron los bancos Pichincha, Bancos del Austro y Banco Machala método tipo descriptivo correlacional su población los estados financieros de los bancos mencionados en la muestra, obteniendo como resultado el riesgo de insolvencia , es decir que las entidades bancarias si poseen recursos para cumplir con sus pagos mientras tanto vencen los plazos para pagos. Concluye, los tres bancos manejan una adecuada liquidez que además estar canalizados por carteras de crédito de acuerdo a los prestamos efectuados, los bancos poseen capacidad de endeudamiento, cuentan con cartera de recuperación, finalmente los tres bancos poseen con razón de mercado y capital para volver a invertir como dividendos.

2.1 Estados financieros

Los estados financieros es la reportería actualizada y formal de documentos con información financiera que son de relevancia para toda organización que luego servirá para la toma de decisiones, esta a su vez están conformadas por el balance general donde se evidencia los activos, pasivos y el patrimonio de la organización, el estado de resultados que nos muestra el resultado de las operaciones donde podemos observar detalladamente las ganancias y pérdidas y el patrimonio que nos muestra el valor de la empresa. Córdoba (2012, p.88).

2.2 Análisis financiero.

El análisis financiero es el que nos proporciona información sobre el rendimiento de lo invertido y la eficacia de la administración a través de herramientas financieras. Córdoba (2012, p. 88)

2.3 Gestión financiera

Según la teoría de Córdoba, las finanzas son disciplinas que permite establecer el valor para la toma de decisiones teniendo como función principal fijar recursos y lo que significa, adquirir, invertir y administrar, esto significa que la gestión financiera abarca la adquisición, la administración y la financiación de los activos en la compañía con un fin panificado, la gestión financiera es la transforma las visión y misión de una organización en actividades (2012, p.20)

2.3.1 Principios de finanzas.

Córdoba (2012, p.21) menciona que hay 10 principios financieros: Se contempla como principio de las finanzas toda necesidad básica del ser humano como las alimentaciones, vestimenta, vivienda.

- a) **El riesgo o beneficio.** El propietario de un recurso debe recibir un beneficio por su inversión, como ejemplo, de un individuo que ahorra serían los intereses y del que invierte sería la tasa de retorno sobre su inversión.
- b) **El valor del dinero en el tiempo.** Se trata de las ganancias a largo plazo maximizando su valor.
- c) **Maximización de la riqueza del inversionista.** Es la equidad es decir que si vamos a tener inversiones a largo plazo de deben estas deben ser financiadas con patrimonio a largo plazo, y si se trata de inversiones a corto

plazo deben ser financiadas con fondos a breve plazo; es decir con esta acción se debe asegurar una óptima liquidez para la organización.

- d) Financiamiento apropiado.** Para muchos es preferible tener efectivo en mano, pero deciden arriesgar e invertir con el fin de adquirir utilidad sobre su inversión.
- e) La liquidez y la necesidad de invertir.** La economía es variante de acuerdo a la coyuntura en algunas ocasiones en favorable y en otras resulta afectando al inversionista que debe estar preparado para las fluctuaciones de la economía.
- f) El ciclo de los negocios.** El correcto uso de una inversión incrementa las utilidades del inversionista.
- g) Apalancamiento o uso de deuda.** Se trata de distribuir las inversiones descentralizando los recursos y de ese modo se reduce el riesgo.
- h) Diversificación eficiente.** Cada recurso debe ser invertido en el rubro que más mayor beneficio nos ofrezca.
- i) El desplazamiento de recursos.** Es el resultado de dos efectos, la escasez de los recursos o el inadecuado consumo de fondos.
- j) Costos de oportunidad.** Este tipo de costos es esencial para la toma de decisiones mide la rentabilidad del recurso invertido basado fundamentalmente en la actividad económica como el consumo del efectivo y la escasez de los recursos.

2.4 Teorizando Liquidez.

Córdova (2012, p. 118) plantea sobre la liquidez como la capacidad de una organización o inversionista es responder a sus acreedores tiempo breve en orden de vencimiento. Del mismo modo Gonzales (2017, p. 17) en su tesis nos define la liquidez, como, no solo una razón de finanzas sino la habilidad que tiene cada inversionista para transformar en monedas sus activos y pasivos corrientes. De igual modo tenemos a Alcántara (2019, p. 23) que define la liquidez como la facilidad que tiene las organizaciones de transformar sus activos circulantes en dinero en efectivo para abonar sus responsabilidades y volver a invertir. Así también Velarde (2018, p. 18) en su tesis sostiene que la liquidez muestra la

situación financiera de la organización, porque todas las operaciones que se realizan están en función a la liquidez, es así que la organización puede demostrar su capacidad de pago, mientras que parte del criterio es la rapidez con que convierte sus activos circulantes en dinero en efectivo, así mismo este instrumento es de gran utilidad para toma decisiones sobre la organización.

2.5 Razones financieras

Existen herramientas que son analizadas por el administrador financiero para una toma de decisiones, dicha información es recopilada de los estados financieros, el balance general estos resultados son comparados en una línea de tiempo siendo imprescindible un análisis minucioso de los estados financieros. Estupiñán (2010, p. 14)

2.5.1 Clasificación de Razones financiera.

Con la finalidad de una adecuada interpretación las razones se clasifican en 4 razones, la importancia y el orden de los mismos depende de los inversionistas, en algunos casos le dan mayor importancia a la rentabilidad y otro a la Liquidez, sin embargo, no todos son importantes al momento de pronunciar un diagnóstico el ambiente financiero en la organización. Córdoba (2106, p. 117)

- a) **Razones de liquidez.** La razón de liquidez calcula la competencia de la organización para responder a sus compromisos en el breve plazo, y en el orden de vencimiento, posteriormente se obtiene algún juicio sobre la liquidez y su posicionamiento financiero de la organización en el mercado. Córdoba (2012, p.100).

a.1) La razón d liquidez se clasifica en:

i.Razón circulante o activo corriente. Con esta ratio vamos a calcular la capacidad cumplimiento de la compañía frente a sus compromisos al breve plazo.

Fórmula:

$$\text{Razón circulante} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

ii.Prueba ácida. Este indicador es el mismo que la razón circulante y se excluye el inventario por ser menos líquida de todos los activos.

Fórmula:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{(\text{Activo corriente} - \text{inventarios})}{\text{Pasivo corriente}}$$

iii.Razón de Capital de trabajo. Hace referencia a los activos circulantes a la inversión que la organización efectúa en activos a corto plazo

Fórmula:

$$\text{Capital de trabajo} = \frac{(\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente})}{\text{Activo corriente}}$$

b) Razones de actividad. También denominadas indicadores de rotación, esta herramienta nos permite medir la eficacia con la que la organización explota su capital para ello debemos tener en cuenta la velocidad con se recupera la inversión, lo que resulta es mencionado en número de veces o índices. Córdoba (2012, p.104)

c) Razones de endeudamiento. Miden el nivel con la que la organización ha financiado sus deudas, esta herramienta mide en cantidad el monto en dinero aportado por terceros calculado el nivel de endeudamiento. Córdoba (2012, p. 104)

d) Razones de Rentabilidad. Esta herramienta mide la eficacia sobre la inversión realizada permitiendo analizar y evaluar las ganancias respecto a lo invertido, es decir mide la eficiencia del rendimiento generado sobre las ventas en una organización.

2.8 Teorización de Rentabilidad

La rentabilidad nos brinda datos porcentuales en referencia a cuanto se obtiene en el tiempo por cada unidad de recurso, así mismo se puede traducir que la rentabilidad es una modificación en el valor del activo, de acuerdo a lo señalado la rentabilidad es la competencia que posee una compañía para crear utilidades o ganancias, la compañía es considerada rentable cuando sus ingresos son mayores que los gastos. Córdoba (2012, p. 32)

Fórmula:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Total}}$$

2.9 Clases de Rentabilidad.

2.9.1 La rentabilidad económica.

Según lo afirmado por Castro (2014, p.364) la rentabilidad económica se utiliza para cuantificar la rentabilidad y beneficios después de haber realizado una inversión en un determinado rubro.

De acuerdo con lo mencionado por Castro la rentabilidad económica es el resultado obtenido por la empresa posterior a una inversión.

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{BAIT (Beneficios antes de impuestos y tributos)}}{\text{Activo Total}}$$

2.9.2 La rentabilidad financiera.

Tenemos a Gómez (2018, p.31) quién refiere que, “es la rentabilidad general de la compañía”, esto significa que mide tanto los resultados económicos y financieros obtenidos durante el periodo del ejercicio.

Es decir que define la rentabilidad de la empresa y su capital después de una operación económica.

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activos Propios}}$$

2.10 Ratios de rentabilidad

Llamados también índices o coeficientes financieros que se utilizan como instrumentos para examinar e interpretar los Estados de situación financiera de una organización en un determinado tiempo. Significa que, es útil para determinar si una empresa nos está generando suficientes recursos para remunerar sus costos y generar ganancias a los propietarios.

2.10.1 Margen de utilidad bruta

Se refiere a la diferencia entre las ventas deduciendo los costos de ventas, esta operación nos mostrará el beneficio bruto. Córdova (2014, p. 64)

Fórmula:

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

2.10.2 Ventas

Acción relacionada con la compra que radica en situar un artículo o servicio en el mercado con el único propósito de que sea adquirido por el usuario final y el del éxito de esta acción depende mucho el éxito de las organizaciones.

Tenemos a Eslava (2014, p. 51) que refiere que; el comportamiento económico de a la compañía comienza con las ventas en función a ello el éxito de las organizaciones dependen de esta acción donde se inicia el intercambio económico sea por producto o un servicio.

También tenemos a Blanco (2013, p. 160) quién define que, las ventas pasan por un recorrido comercial desde el inicio del proceso hasta finalizar la una orden de compra.

2.10.3 Margen de utilidad neta

Baena (2014) afirma lo siguiente esta ratio mide la rentabilidad de la organización posterior a la deducción de los arbitrios y otros conceptos deducibles sea costos o gasto en actividades dentro de la organización. Es decir, esta ratio nos define cuan eficiente es una empresa posterior a la deducción de gastos y sus impuestos sin tomar cuenta los gastos administrativos.

Fórmula:

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación: Aplicada

3.1.1 Diseño de investigación: No experimental, debido a que no vamos a modificar o manipular las variables y / o resultados, y correlacional porque tenemos dos variables.

Se trata de una investigación donde se analiza los datos ya existentes sin manipular ninguna variable con el propósito de hallar una relación entre ambas y tampoco se ejerce ningún control sobre ellas. Hernández – Sampieri (2018, p.174)

3.1.2 Enfoque

Este trabajo de investigación se desarrolló con enfoque Cuantitativo, porque empleamos el análisis de datos, donde se analizó los estados financieros de los ejercicios de los años 2018 al 2019 de la empresa call center Multicanal, de estos periodos se tomó 8 datos trimestrales para nuestra población.

El enfoque cuantitativo porque empleamos el análisis de datos, donde se analizó los estados financieros con el propósito de profundizar las variables en análisis para ello se requiere explorar, describir, comparar, relacionar, estimar magnitudes para proporcionar una explicación de los fenómenos y sucesos estudiados durante la Investigación. Hernández - Sampieri (2018, p. 40).

3.1.3 Tipo

Esta investigación fue de tipo aplicada, pues nos basamos en las mejoras de conocimientos teóricos de un tema específico y las consecuencias socioeconómicas que derivan de ellas.

La investigación aplicada es el análisis de un problema, en búsqueda de conocimientos, con el propósito conocer normas y los fenómenos investigados, para elaborar teorías comprensibles ampliando el conocimiento para finalmente sean aplicados, palpados en la práctica, y observable en cuanto a sus resultados. Baena (2014, p. 11)

3.1.4 Nivel: Correlacional

Esta investigación se aplicó el nivel Correlacional, debido que contamos con 2 variables X y variable Y, el autor Bernal (p.114) refiere que en este tipo de

investigación se examina la correlación que existe entre ambas variables, y sus resultados también son objeto de investigación.

3.1.5 Corte

Longitudinal. Para esta investigación se utilizó el corte longitudinal, debido a que hemos recolectado los resultados (datos) de 2 periodos trimestrales de un mismo grupo de población para finalmente comparar el comportamiento Bernal (p.132) menciona que se estudia los mismos datos con la misma población en diferentes tiempos con la finalidad de analizar el comportamiento y sus resultados.

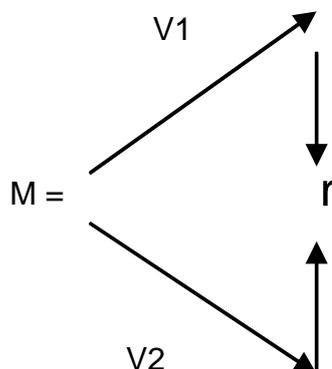
3.2 Variable y operacionalización.

Variable X: Liquidez

Cornejo (2012, p.22) define que la liquidez es la suficiencia de desembolso que puede tener una organización frente a sus compromisos, también menciona que por cada sol de deuda debe tener mayor igual en soles para responder eficientemente a su deuda a corto plazo.

Variable Y: Rentabilidad

Harry Markowitz (1954, p.2) en Estados Unidos quien refiere la rentabilidad como una inversión de carácter financiero donde debemos maximizar la rentabilidad y minimizar los riesgos con la perspectiva de obtener un valor futuro sobre lo invertido.



- Variable X Liquidez
- Variable Y Rentabilidad

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población.

La población para esta investigación son estados de situación financiera y los estados de resultados de la empresa Call Center Multicanal, distrito Ate – Lima Metropolitana.

Según la definición de Hernández (2014) sobre la población es el universo objeto de estudio para luego definiendo los periodos a estudiar.

También tenemos la definición de Bermúdez (2013, p.152) quién manifiesta que, la población es el conjunto de todos los componentes de una misma especie y con amplia similitud es sus características.

Tamaño de la población. Una población es una recopilación bien definida de objetos o sujetos que poseen similitud en sus características.

Mencionamos dos tipos:

- a) Población objetivo. Los estudios de estados de situación financiera y los estados de resultados de la empresa Call Center Multicanal, distrito Ate – Lima Metropolitana de los periodos 2018 – 2019.
- b) Población accesible. Los 4 estados de los estados financieros de la empresa Call Center.

Margen de error, llamado también (intervalo de confianza).

El margen de error, se refiere a la cantidad de error 0.5% que puede tener sobre el muestreo de forma aleatoria, es una métrica por importante dentro del trabajo de investigación. Bernal (2013, p. 181)

Nivel de confianza. Se trata de los Porcentajes que se incluye el parámetro respecto a la población siendo el objetivo 95% manifestado en cantidad de veces La desviación estándar. Es el promedio del total de la muestra analizada. Bernal (2013, p. 188)

Criterio de inclusión: Los estados de situación financiera y los estados de resultados de la empresa Call Center Multicanal, distrito Ate – Lima Metropolitana de los periodos de 2018 al 2019 mediante sus estados de resultados y su estado de situación financiera. Bernal (2013, p. 181).

Criterio de exclusión: Se excluye toda documentación estados de resultados y su estado de situación financiera que nos permitirá estudiar las variables de liquidez

y rentabilidad en la empresa Call Center Multicanal en el distrito de Ate. Bernal (2013, p. 181

3.3.2 Muestra

Según las teorías de Hernández Sampieri (2017 p, 205) definen “la muestra, es una fracción de la población [x] para la estadística el símbolo usado de la muestra es la letra “n”.

Su fórmula de cálculo:

Detalle:

n: el tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

σ : Desviación estándar de la población = 0,5.

Z: niveles de confianza = 1.95

e: Límite aceptable de error de la muestra = 0.05

No obstante, para el presente estudio se determinó que la muestra los estados de situación financiera y los estados de resultados de la empresa Call Center Multicanal, distrito Ate – Lima Metropolitana en los periodos 2018 – 2029, siendo la unidad de análisis el estado de situación financiera, y el estado de resultados.

3.3.3. Muestreo

no probabilístico

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La aplicación de los instrumentos y una recolección de información debe ejecutarse con amplio rigor metodológico, porque de la derivación de esta se obtendrá los resultados para posteriormente someterlo a discusión, recomendaciones y la conclusión del estudio. Bernal (2016, p.236).

3.4.1 Técnica.

En esta investigación se utilizaron técnicas de recolección de datos, y procesamiento de datos como fuentes primarias, y como fuente secundaria la revisión y análisis de documentos de la institución en estudio son herramientas

útiles para el análisis cualitativo y cuantitativo de las variables X liquidez y la variable Y rentabilidad de la empresa call center multicanal.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Se empleó documentación y la ficha bibliográfica como instrumento de investigación asociada a dicha técnica.

La validación de los instrumentos se dio mediante la técnica de validación útil para ratificar la suficiente aplicabilidad de estos, denominado también como el juicio de expertos, que consiste en una opinión informada de los profesionales con experiencia y trayectoria en la materia, quienes dieron evidencia de la eficacia, claridad y significancia del instrumento.

Validación de instrumento

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Dr.	Aplicable
Mg.	Aplicable
Dr.	Aplicable

La confiabilidad que sostiene información útil y confiable del instrumento fue realizado con la prueba de estadígrafo rho de spearman efectuada con el programa SPSS, programa que mide la fiabilidad y la exactitud de las variables.

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Liquidez		
Rentabilidad		

Fuente: Datos procesados SPSS

3.4.3 Método de análisis de datos

El análisis se realizó, organizando los datos que posteriormente es trasladado al Excel para luego ser trasladada al software SPS aplicando estadístico para el análisis descriptivo y el análisis diferencial

Tipo. - Aplicada, aplicar conocimientos en la practica

Transeccionales años comparativo de años

3.5 Procedimientos

Ejecutado con el instrumento de recolección de información que consiste en: Validar la información la liquidez y la rentabilidad para determinar los factores que impactan la liquidez y la rentabilidad con el propósito de examinar el grado de implicancia que existe entre ambas variables procesado en Excel y SPSS.

Debe desarrollarse con rigor y exactitud y de forma sistemática en función a la hipótesis planteada, porque de ella se deriva el resultado para posteriormente su análisis, descripción y su discusión, que luego serán utilizados para las conclusiones y finalmente las recomendaciones. Bernal (2016, p. 237)

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó estableciendo una base de datos usando fórmulas estadísticas en Excel que luego se trasladará al software SPSS 24, aplicando datos estadísticos para la prueba de hipótesis, pruebas de normalidad, el análisis descriptivo y análisis diferencial el fin es de probar la hipótesis en estudio.

Luego procesar la información se procede a analizar los resultados en función al problema planteado estos deben ser discutidos por los autores de la investigación, en esta parte de la investigación se permite las interpretaciones de cada autor. Bernal (2016, p.237)

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación y lo señalado, los principios y la conducta responsable del investigador según lo estipulado por SUNEDU, en referencia a la labor de la comunidad científica. Es por ello que la presente investigación se desarrolló en reserva absoluta respecto al análisis de dicha información, se llevó con la sinceridad, veracidad y el cumplimiento de normas profesionales, trascendiendo cuestiones como la ética y la protección de los derechos de los participantes en la

investigación, con principios sólidos durante la realización de estudios con responsabilidad y la integridad científica respetando los principios éticos de la Universidad César Vallejo.

IV RESULTADOS

- Resultados descriptivos

3.1 La liquidez financiera y la rentabilidad.

5.1.1 Análisis de ratios financieros.

En esta tabla se mostrará el análisis descriptivo de las ratios financieras.

Tabla 1

Análisis de ratios financieros de la empresa Call Center Multicanal

Período	LIQUIDEZ		RENTABILIDAD	
	Liquidez corriente	Razón de Capital de Trabajo	Margen Utilidad Neta	Margen de Utilidad Operativa
1T-18	1.511	0.338	-0.003467	0.047920
2T-18	1.511	0.338	0.008450	0.053866
3T-18	1.530	0.347	0.007166	0.058252
4T-18	1.442	0.306	0.035562	0.036510
1T-19	1.248	0.199	-0.104420	0.015342
2T-19	1.462	0.316	-0.014963	0.021084
3T-19	1.443	0.307	0.003153	0.041960
4T-19	1.604	0.376	-0.070949	-0.049616

Interpretación:

La tabla 1 evidencia los resultados de ratios financieros de la empresa: Call Center Multicanal., correspondiente a 8 trimestres de los años 2018 a 2019.

5.1.2 Análisis aplicando estadística descriptiva

Tabla 2

Resultados descriptivos de la empresa Call Center Multicanal

		Liquidez corriente	Razón de Capital de Trabajo	Margen Utilidad Neta	Margen de Utilidad Operativa
N	Válido	8	8	8	8
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1.46888	.31588	-.01743350	.02816475
Error estándar de la media		.036783	.018612	.016442076	.012305939
Mediana		1.48650	.32700	-.00015700	.03923500
Moda		1.511	.338	-.104420 ^a	-.049616 ^a
Desviación estándar		.104039	.052643	.046505214	.034806452
Varianza		.011	.003	.002	.001
Asimetría		-1,348	-1,735	-1,172	-1,888
Error estándar de asimetría		.752	.752	.752	.752
Curtosis		3,103	4,077	.552	3,995
Error estándar de curtosis		1,481	1,481	1,481	1,481
Rango		.356	.177	.139982	.107868
Mínimo		1.248	.199	-.104420	-.049616
Máximo		1.604	.376	.035562	.058252

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación:

La tabla 2 evidencia muestra los resultados de la prueba de normalidad, calculado con el estadígrafo Shapiro-Wilk por contar con una muestra < de 50 datos.

Los datos de los indicadores liquidez corriente, Razón de capital de trabajo y margen de utilidad neta cuentan con datos normales por que se utilizará la prueba de R de Pearson, sin embargo, tenemos los datos indicador margen de utilidad operativa que muestra un p valor de 0.30 no cuenta con normalidad por lo que se aplicará la prueba paramétrica de Rho de Spearman.

3.3 Análisis Inferencial

3.3.1 Prueba de normalidad.

Prueba de Normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liquidez corriente	,878	8	,180
Razón de Capital de Trabajo	,828	8	,057
Margen Utilidad Neta	,859	8	,118
Margen de Utilidad Operativa	,802	8	,030

Interpretación:

La tabla 3 evidencia los resultados de la prueba de normalidad, calculado con el estadígrafo Shapiro-Wilk por contar con una muestra < de 50 datos.

Los datos de los indicadores liquidez corriente, Razón de capital de trabajo y margen de utilidad neta cuentan con datos normales por que se utilizará la prueba de R de Pearson, sin embargo, tenemos los datos indicador margen de utilidad operativa que muestra un p valor de 0.30 no cuenta con normalidad por lo que se aplicará la prueba paramétrica de Rho de Spearman.

3.4 Prueba de hipótesis

5.4.1 Hipótesis específica 1

Hipótesis

H0: No existe relación entre Liquidez corriente y Margen proveniente de operaciones continuadas....

Hipótesis

H0: No existe relación entre Liquidez corriente y Margen Utilidad Neta....

H1: Existe relación entre Liquidez corriente y Margen Utilidad Neta...

Regla de decisión:

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

p valor $\geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

p valor $\leq \alpha$, se acepta la hipótesis alterna (H_1)

Tabla 4

Prueba de hipótesis para Liquidez corriente y Margen Utilidad Neta

		Margen Utilidad Neta	
		Coefficiente de correlación	,389
R de Pearson	Liquidez corriente	Sig. (bilateral)	,340
		N	8

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

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

Interpretación:

La tabla 4, evidencia los resultados de la prueba no paramétrica entre Liquidez corriente y Margen Utilidad Neta. Con el p-valor = 0,340 > 0.05, se sostiene la aceptación de la hipótesis nula, que indica que no existe relación entre Liquidez corriente y Margen Utilidad Neta

5.4.2 Hipótesis específica 2

Hipótesis

Hipótesis

H₀: No existe relación entre Liquidez corriente y Margen de Utilidad Operativa....

H₁: Existe relación entre Liquidez corriente y Margen de Utilidad Operativa...

Regla de decisión:

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

$p \text{ valor} \geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

$p \text{ valor} \leq \alpha$, se acepta la hipótesis alterna (H_1)

Tabla 5.

Prueba de hipótesis para Liquidez corriente y Margen de Utilidad Operativa

		Margen de Utilidad Operativa
	Coefficiente de correlación	,252
Rho de Spearman	Liquidez corriente	Sig. (bilateral) ,548
	N	8

Interpretación:

La tabla 5, evidencia los resultados de la prueba no paramétrica entre Liquidez corriente y Margen de Utilidad Operativa. Con el p-valor = 0,548 > 0.05, se sostiene la aceptación de la hipótesis nula, que indica que no existe relación entre Liquidez corriente y Margen de Utilidad Operativa.

5.4.3 Hipótesis específica 3

Hipótesis

H₀: No existe relación entre Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Neta....

H₁: Existe relación entre Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Neta ...

Regla de decisión:

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

p valor $\geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

p valor $\leq \alpha$, se acepta la hipótesis alterna (H₁)

Resultados:

Tabla 6.

Prueba de hipótesis para Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Neta

		Margen de Utilidad Neta
	Coeficiente de correlación	,460
R de Pearson	Razón de Capital de Trabajo Sig. (bilateral)	,251
	N	8

Interpretación:

La tabla 6, evidencia los resultados de la prueba no paramétrica entre Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Neta. Con el p-valor = 0,251 > 0.05, se sostiene la aceptación de la hipótesis nula, que indica que no existe relación entre Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Neta.

5.4.4 Hipótesis específica 4

Hipótesis

Hipótesis

H₀: No existe relación entre Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Operativa....

H₁: Existe relación entre Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Operativa...

Regla de decisión:

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

p valor $\geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

p valor $\leq \alpha$, se acepta la hipótesis alterna (H₁)

Resultados:

Tabla 7

Prueba de hipótesis para Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Operativa

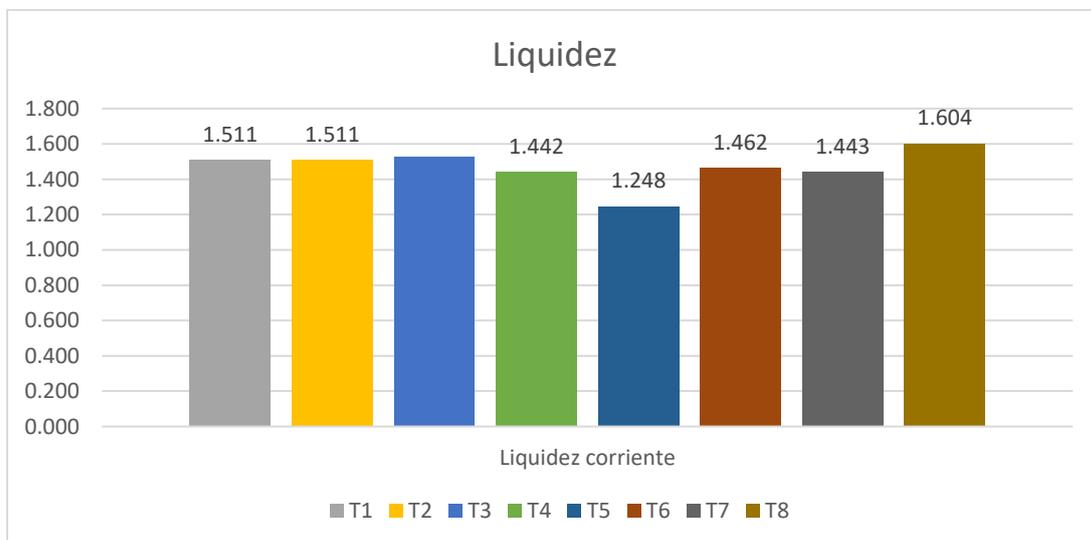
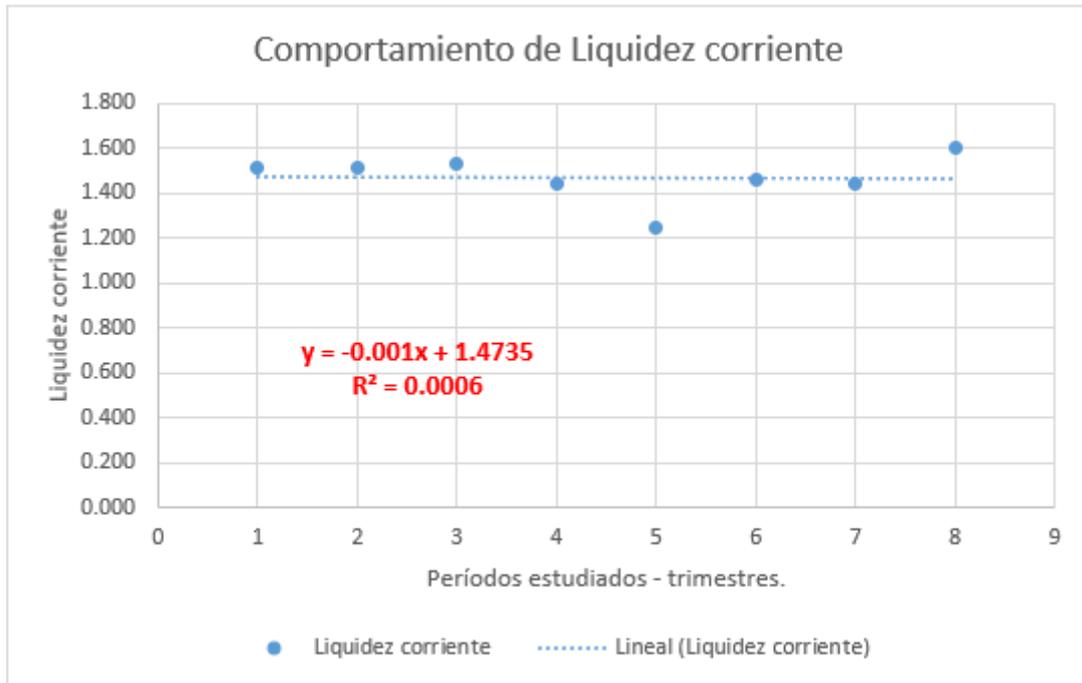
			Margen de Utilidad Operativa
Rho de Spearman	Razón de Capital de Trabajo	Coefficiente de correlación	,252
		Sig. (bilateral)	,548
		N	8

Interpretación:

La tabla 7, evidencia los resultados de la prueba no paramétrica entre Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Operativa. Con el p-valor = 0,548 > 0.05, se sostiene la aceptación de la hipótesis nula, que indica que no existe relación entre Razón de Capital de Trabajo y Margen de Utilidad Operativa.

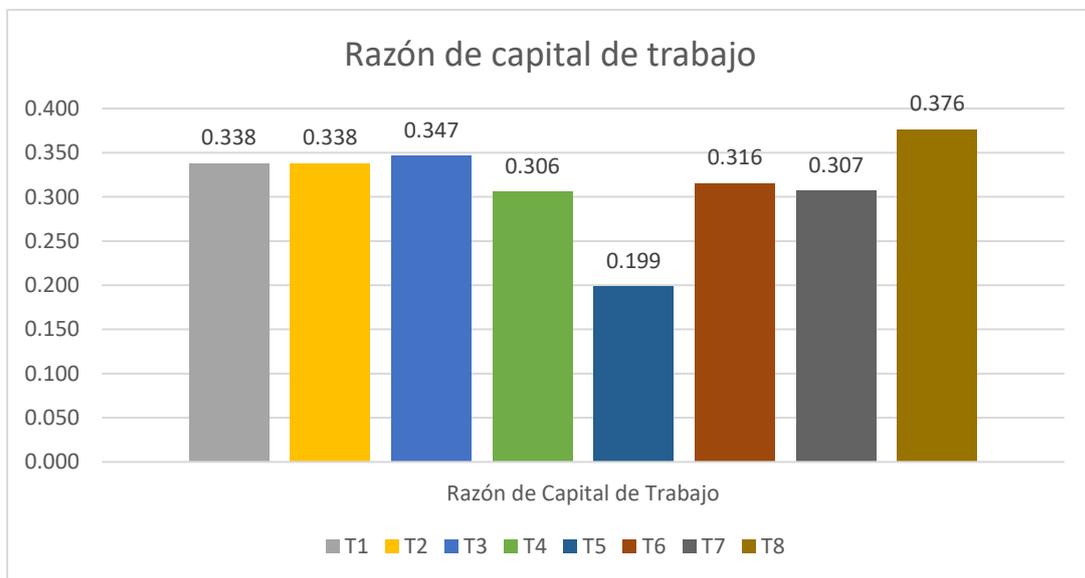
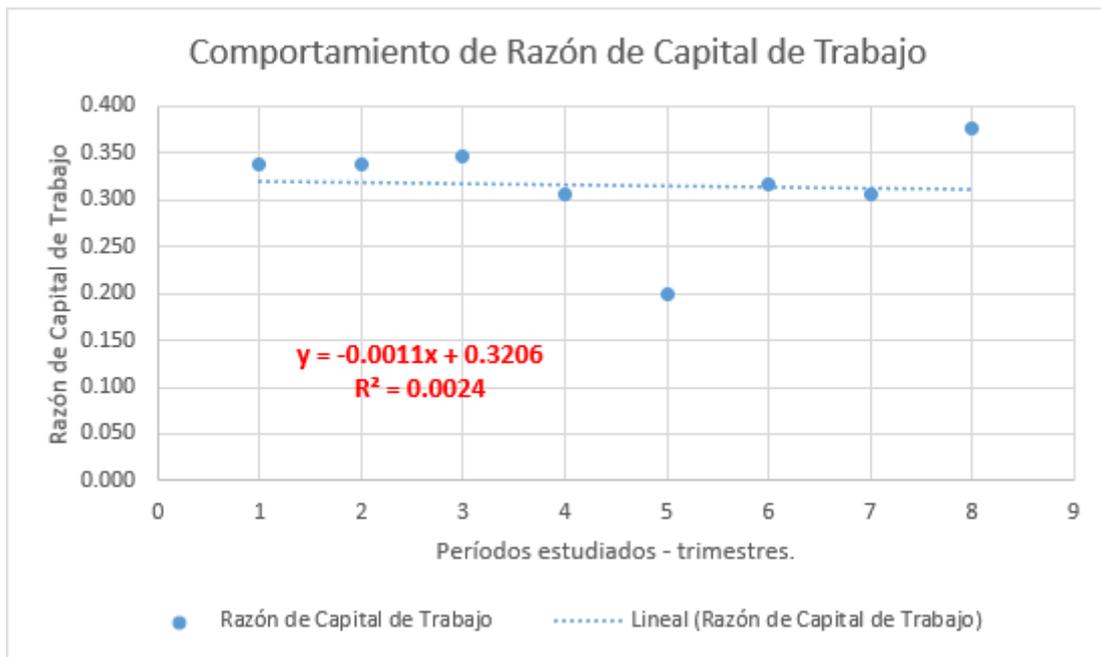
Figuras.

5.5 Análisis de tendencias



Interpretación:

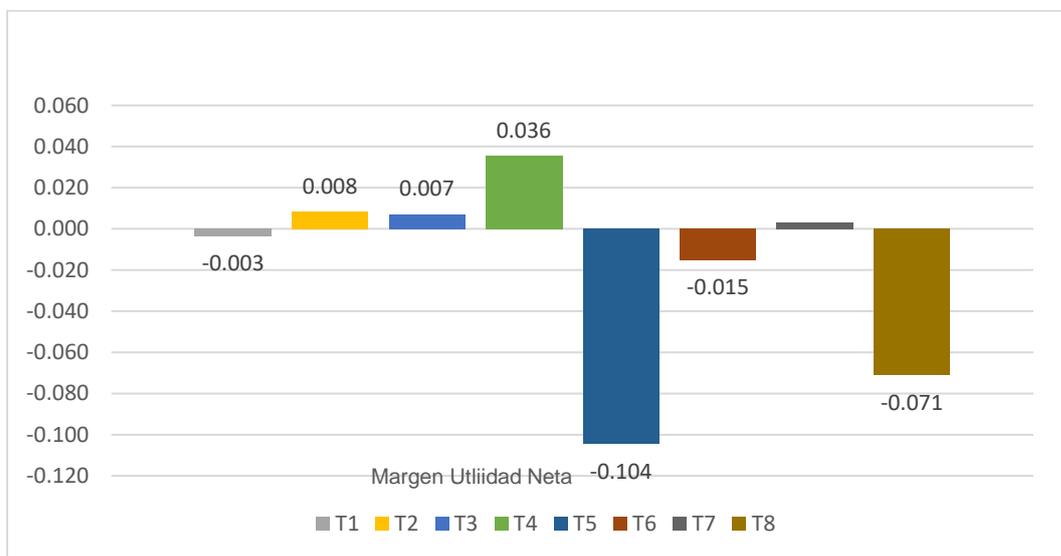
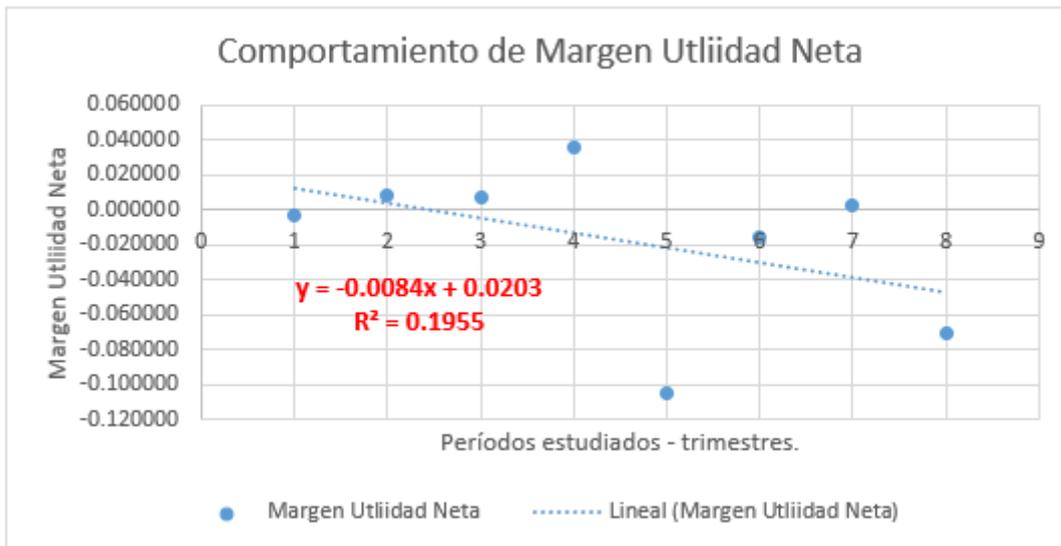
La gráfica 1 muestra una pendiente = -0.0013 para la empresa Call Center Mutlicanal, considerando que la pendiente es negativa, se evidencia niveles decrecientes en la liquidez corriente, en los periodos analizados.



Gráfica 1 Comportamiento de Razón de Capital de Trabajo.

Interpretación:

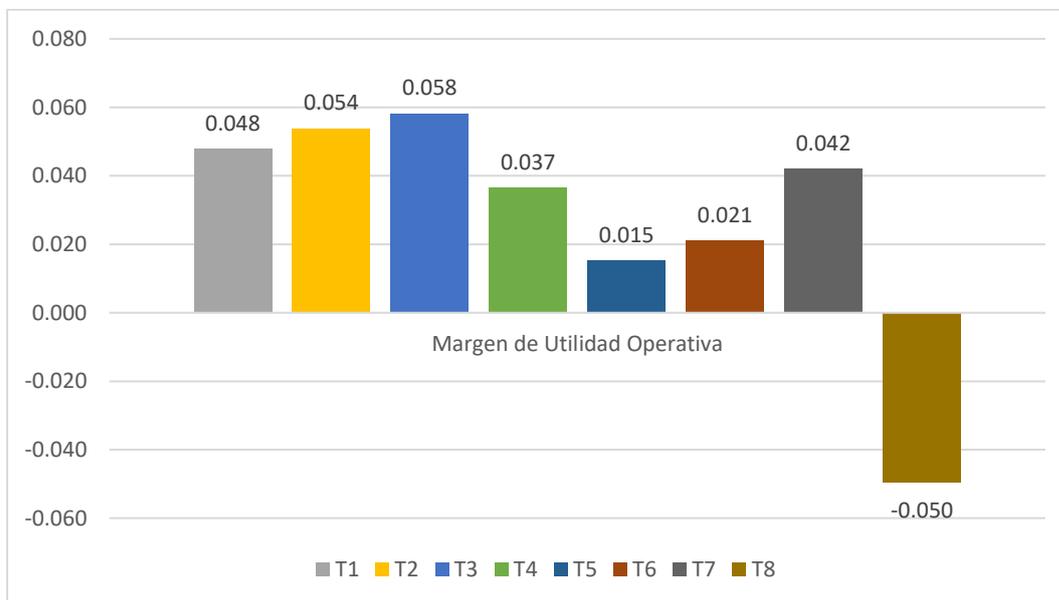
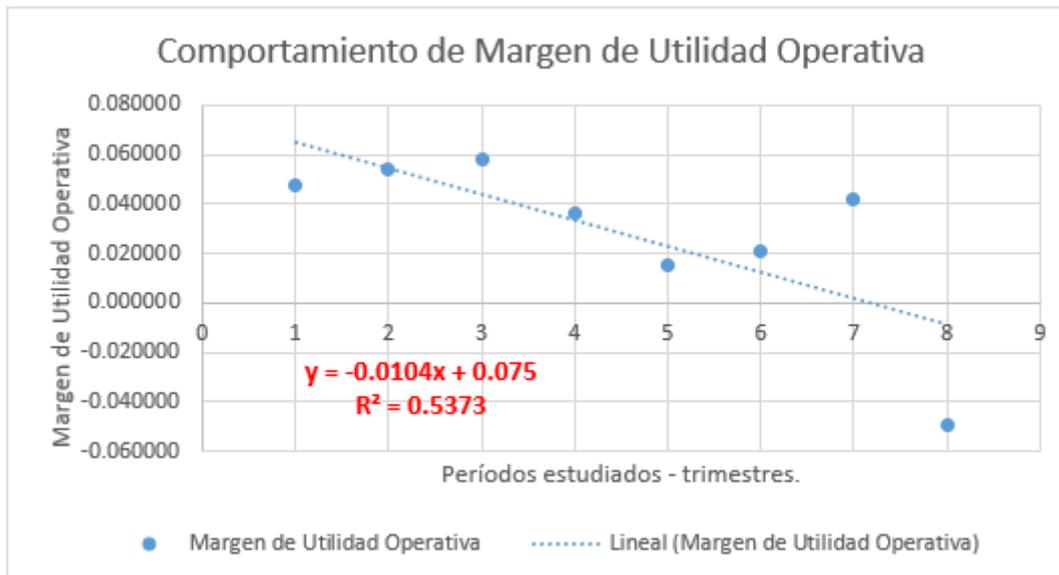
La gráfica 2 muestra una pendiente = -0.0011 para la empresa Call Center Mutlicanal, considerando que la pendiente es negativa, se evidencia niveles decrecientes en la Razón de Capital de Trabajo, en los periodos analizados.



Gráfica 3 Comportamiento de Margen Utilidad Neta.

Interpretación:

La gráfica 3 muestra una pendiente = -0.0084 para la empresa Call Center Mutlicanal, considerando que la pendiente es negativa, se evidencia niveles decrecientes en el de Margen Utilidad Neta, en los periodos analizados.



Gráfica 4 Comportamiento de Margen de explotación.

Interpretación:

La gráfica 4 muestra una pendiente = -0.0041 para la empresa Call Center Multicanal, considerando que la pendiente es negativa, se evidencia niveles decrecientes en el Margen de Utilidad Operativa, en los periodos analizados.

IV. DISCUSION

Para el trabajo de investigación se planteó 1 hipótesis general y 6 hipótesis específicas se aplicó la revisión documental y el análisis estadístico Rho de Serman por contar con normalidad considerando el nivel de significancia y un pvalor $>0,05$ a y a partir de los hallazgos se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alternativa

Respecto a la hipótesis general, “Determinar la relación entre la Liquidez y la rentabilidad en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018- 2019” el resultado obtenido mediante el nivel de correlación ha sido desfavorable, rechazando la hipótesis alternativa, y se acepta la hipótesis nula que menciona que no existe relación entre las variables liquidez y la rentabilidad en la empresa de servicios.

Estos resultados guardan relación con la teoría propuesta por Gutiérrez & Tapia (2016) quienes sostienen que no hay una relación entre la liquidez y rentabilidad en las empresas industriales durante los periodos de estudio 2005 al 2014, con resultado de -1.6%.

Mientras que Velarde (2018) en su tesis relación entre liquidez corriente y la rentabilidad financiera en la empresa de transporte y servicio el Kazmeño E.I.R.L. Huachipa, 2015 – 2017 sostiene que si existe relación entre la liquidez y la rentabilidad en un -10.1% concluyendo que cuando mayor sea la liquidez mayor será la rentabilidad.

Hipótesis específico 1: Existe relación entre la liquidez en el margen de utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018- 2019, mediante los resultados de la prueba no paramétrica entre Liquidez corriente y Margen Utilidad Neta. Se sostiene la aceptación de la hipótesis nula, que indica que no existe relación entre Liquidez corriente y Margen Utilidad Neta con el p-valor = $0,340 > 0.05$, que contrasta lo manifestado por Hernández en su trabajo de investigación sobre la liquidez y rentabilidad (2019) sostiene que si

existe una relación entre las variables con p-valor de 0.011 rechazando su hipótesis nula.

Hipótesis específico 2: Existe relación entre la liquidez en el margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018- 2019, mediante los resultados de la prueba no paramétrica se sostiene la aceptación de la hipótesis nula, que indica que no existe relación entre Liquidez. Con el p-valor = 0,548 > 0.05, y se sostiene que no existe relación entre las variables, este resultado guarda relación con los sostenido por Gutiérrez y Tapia (2016) quienes según su resultado menciona que la liquidez no tiene relación con la utilidad operativa con un p-valor de 0,184.

Hipótesis específico 3: Existe relación entre razón de capital de trabajo y margen de utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018- 2019, los resultados obtenidos en a prueba no paramétrica se acepta la hipótesis nula, que indica que no existe relación entre Razón de capital de trabajo y Margen de Utilidad Neta con el p-valor = 0,251 > 0.05, El resultado concuerda con los resultados de (Gutiérrez 2016) quién sostiene que no existe relación entre la liquidez y el margen neto (roe) con un p-valor de 0.137 rechazando la hipótesis alternativa y aceptando la hipótesis nula.

Hipótesis específico 4: Existe relación entre razón de capital de trabajo y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018- 2019, los resultado obtenido bajo la prueba no paramétrica se acepta de la hipótesis nula, que indica que no existe relación entre razón de capital de trabajo y margen de utilidad operativa con el p-valor = 0,548 > 0.05 rechazando la hipótesis alterna, este resultado es contratado con que contrasta con Chumioque (2019) quien sostiene que no existe relación de la liquidez y el ROA (utilidad operativa) con p-valor de 0.184 rechazando la hipótesis alterna. (utilidad neta).

V. CONCLUSIONES

En cumplimiento de los objetivos planteados se realizaron pruebas de hipótesis las mismas que nos permite presentar las conclusiones del trabajo de investigación:

- Se determinó que no existe relación entre la Liquidez corriente y Margen de utilidad neta con un p-valor de $= 0,340 > 0.05$ en la empresa Call Center Multicanal, distrito Ate - Lima Metropolitana periodo 2018 – 2019, evidencia en la tabla 4.

- Se determinó que no existe relación entre liquidez y Margen de utilidad operativa con un p-valor de $= 0,548 > 0.05$ en la empresa Call Center Multicanal, distrito Ate - Lima Metropolitana periodo 2018 – 2019, evidencia en la tabla 5.

- Se determinó que no existe relación entre Razón de capital de trabajo y Margen de utilidad neta con un p-valor de $= 0,251 > 0.05$ en la empresa Call Center Multicanal, distrito Ate - Lima Metropolitana periodo 2018 – 2019 evidencia en la tabla 6.

- Se determinó que no existe relación entre Razón de trabajo y Margen de Utilidad operativa con un p-valor de $= 0,548 > 0.05$ de la empresa Call Center Multicanal, distrito Ate - Lima Metropolitana periodo 2018 – 2019, evidencia tabla 7.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Recomendación de la unidad de estudio

Respecto a la liquidez corriente la gráfica 1 muestra una pendiente = -0.001, se evidencia niveles decrecientes, así mismo según la tabla 2, se muestra un promedio = 1.248 y un máximo =1.604, se evidencia niveles adecuados de liquidez corriente. Por lo que se recomienda mantener las políticas relacionadas a la capacidad para la ejecución de sus compromisos en el breve plazo.

Respecto a la Razón de capital de trabajo la gráfica 2 muestra una pendiente =0,0011, se evidencia niveles decrecientes. Así mismo según la tabla 2, se muestra in promedio = 0,315, un mínimo = 0.199 y un máximo = 0376, lo que evidencia niveles adecuados de la razón de capital de trabajo, toda vez que se cuenta con capacidad para cumplir compromisos corrientes de un sol, por cada 0.65 céntimos de la empresa tiene un sol para responder su deuda , por lo que se recomienda mantener las políticas relaciones a mantener capacidad para la ejecución de sus compromisos en el breve plazo

Respecto al margen de Utilidad neta, la tabla 2 muestra un promedio = -0,017, demostrando resultados negativos, así mismo la gráfica 3 muestra una pendiente = -0.0084 evidenciando niveles decrecientes del Margen de utilidad neta en el periodo de estudio, por lo que se recomienda evaluar las cuentas en esos resultados contables de ingresos y gastos que permitan identificar cuáles de ellas están implicadas en estos resultados adversos así mismo desarrollar planes de acción que contribuyan a revertir el comportamiento decreciente del margen de utilidad neta, como nuevos negocios, atraer más clientes y revertir los niveles decrecientes.

Respecto al margen de utilidad operativa, la tabla 2 muestra un promedio = 0.028, demostrando un resultado positivo, sin embargo, la gráfica 4 muestra una pendiente de = -0104 evidenciando niveles decrecientes del margen de utilidad

operativa en los periodos de estudio, por lo que se recomienda mejorar la gestión de ingresos y gastos controlando el ausentismo del personal con talleres de concientización sobre el impacto que ocasiona este indicador, respecto la calidad es primordial capacitar al personal en conocimiento y habilidades blandas con el propósito de revertir los resultados.

6.2 Recomendaciones académicas.

Las tablas del 4 al 7 corresponden a las pruebas de hipótesis, evidenciando la no existencia de relación entre la liquidez corriente, razón de capital de trabajo con los indicadores de la variable Rentabilidad, por lo que se recomienda realizar estudios complementarios con un volumen mayor de información que permite corroborar estos resultados o en su defecto rechazarlos.

Se recomienda realizar estudios descriptivos comparativos entre empresas de distintos sectores para examinar la conducta de las variables implicadas en la presente investigación.

Matriz de Referencias

Chumioque, E. (2108) Liquidez y rentabilidad en empresas mineras registradas en la Superintendencia de Mercado de Valores, periodo 2015-2018

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36753/Chumioque_PE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roa Hernández. (2019) Liquidez y rentabilidad en empresas mineras, que presentan información en la superintendencia del mercado de valores, periodo 2015-2018

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39119>

Cornejo, R., Dávila, J., Benavente, P., Carbajal, D., & Eche, C. (2019). *Impacto del gobierno corporativo en la rentabilidad de los bancos del Perú.*

<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1645/SGD79.pdf>

Marostica, J., Borgert, A., Souza, F. R. de, & Petri, S. M. (2016). *Comportamiento de los costos: indicadores de endeudamiento y liquidez en empresas de consumo listadas en la BM&FBovespa. Contabilidad Y Negocios, 11(22),*

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/16428>

Hernández Sampieri. *Metología de la investigación* 6ta edición.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Chacaltana, Juan. "Los costos laborales en el Perú". En: TOKMAN, Víctor (ed.); MARTINEZ, Daniel (ed.). *Inseguridad laboral y competitividad: modalidades de contratación.* Lima: OIT. p. 205-284.

<https://www.grade.org.pe/publicaciones/106-los-costos-laborales-en-el-peru/>

Cecilia Garabito, Oferta laboral y producto: (1970-1999)

<file:///C:/Users/josef/Downloads/848-Article%20Text-3261-1-10-20120320.pdf>

Herrera Blas, R. Y. (2018). Los costos laborales y su impacto en la rentabilidad de la empresa Editorial Ozaka Perú SA de la ciudad de Lima 2016–2017.

<http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/9447>

Mautino Chota, P., & Perdomo Cárdenas, C. J. (2017). *Aplicación de los costos por procesos y su efecto en la rentabilidad de la empresa Tabacalera del Oriente S.A.C. en el año 2014.*

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSM_692d591bcb5d94676f2750b8f49a7284/Cite

Gonzales Aquino, A. D. P. (2013). *Factores de la rotación de personal administrativo y su incidencia en la gestión de costos laborales de las Empresas Agroindustriales, Región La Libertad - 2012.*

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_fe4c07e903e184569009a0bcb6b0f1b4/Cite

Merino Galarza, Alison Mishell (2016) *Costos de producción y su efecto en la rentabilidad de la empresa procesadora de mariscos de El Oro Promaoro S.A*

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8553>

Leandro, M. Bona (2015). Cost of social reproduction in Argentina. Evolution during Convertibility (1991-2001) and Post convertibility (2002-2015) periods

<http://www.scielo.org.co/pdf/soec/n34/1657-6357-soec-34-00145.pdf>

Paredes, O. Uc. & Magaña, M. A. M. (2017). Costos y rentabilidad de la apicultura a pequeña escala en comunidades mayas del Litoral Centro de Yucatán, México. Investigación y Ciencia: de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, (71), R. M. (2017). Rentabilidad de la producción agrícola desde la perspectiva de los costos reales: municipios Pueblo Llano y Rangel del estado Mérida, Venezuela. Visión Gerencial, (2), 217-232.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4655/465552407013/465552407013.pdf>

Wu García, J. C. (2018). La contabilidad de costos como sistema de información para la toma de decisiones. Editor: Lima : Gaceta Jurídica.

<http://ci.zegelpae.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=9751>

Calderón, P. Miriam Del Rocío. Factores influyentes de los costos de producción en la rentabilidad, de la finca Juana Fernández de el Guabo, período 2016.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/11827>

Bernal, Metodología de investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales

[file:///J:/UCV/2020/Autores%20Metodología/Bernal,%20C.%20\(2010\)%20Metodología%20de%20la%20investigación%20\(1\).pdf](file:///J:/UCV/2020/Autores%20Metodología/Bernal,%20C.%20(2010)%20Metodología%20de%20la%20investigación%20(1).pdf)

Álvarez. (2004). Rentabilidad empresarial *Concepto Rentabilidad pag 3*

https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/rentabilidad_empresarial_propuesta

Baena. (2017). Investigación., Metodología de la Investigación.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Borda, Mariela (2016) Métodos Cuantitativos

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Metodos-cuantitativos-Vista-preliminar-del-libro.pdf>

Córdova, Ana (2107) Gestión financiera y contable para aumentar la rentabilidad en una empresa industrial, Lima.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1550>

Sago & Melo (2015) La influencia de la liquidez sobre la rentabilidad de las empresas listadas en Bovespa (Brasil)

file:///J:/UCV/2020/V3%20Liquidéz/Rv_Influência%20Da%20Liquidez%20Na%20Rentabilidade%20Das%20Empresas%20Listadas%20No%20Índice%20Bovespa.pdf

Luis, G. (2018). *Costos de producción y rentabilidad de una empresa industrial, distrito de Ate, periodo 2016- 2018*. Investigación, Lima, Lima.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36725>

Merino Galarza, A. M. (2016). Costos de producción y su efecto en la rentabilidad de la empresa procesadora de mariscos del oro PROMAORO S.A. Machala

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8553>

Heredia, Homero (2018) Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz - 2018

<file:///C:/Users/josef/Downloads/1067-Texto%20del%20artículo-3634-1-10-20190628.pdf>

Moya, D. (2016). La gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios GBH S.A. La Libertad, Trujillo.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36>

Anexo 1: Matriz de consistencia

“Liquidez y la rentabilidad de la empresa de Call Center Multicanal, Distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2018 - 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Qué relación existe entre la liquidez y la rentabilidad en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018- 2019?	Determinar la relación entre los Liquidez y la rentabilidad en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018- 2019.	Existe relación entre la liquidez y la rentabilidad en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018- 2019.	Liquidez	Liquidez corriente Capital de trabajo	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS			
¿Cuál es la relación entre Liquidez corriente y Margen Utilidad Neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019??	Determinar la relación entre Liquidez corriente y margen utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019.	. Existe relación entre liquidez corriente y margen utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019		Margen utilidad neta	Nivel o alcance: correlacional Población: Estados financieros de la Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018- 2020 Muestra: Estado de financieros y los estados de resultados de la empresa Call Center Multicanal de los periodos 2018- 2019. Tipo de muestreo: No probabilístico
¿Cuál es la relación entre Liquidez corriente y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019?	Determinar la relación entre liquidez corriente y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019.	Existe relación entre liquidez corriente y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019.		Margen de Utilidad operativa	Diseño: No experimental
¿Cuál es la relación entre el capital de trabajo y margen de utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019?	Determinar la relación entre el capital de trabajo y margen de utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019.	Existe relación entre el capital de trabajo y margen de utilidad neta en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019.			
Cuál es la relación entre capital de trabajo y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019	Determinar la relación entre capital de trabajo y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019.	Existe relación entre capital de trabajo y margen de utilidad operativa en la empresa de Call Center Multicanal en el distrito de Ate Lima Metropolitana, periodo 2018 – 2019			

Anexo 2 : Matriz de Operacionalización de Variables

“Liquidez y la rentabilidad de la empresa de Call Center Multicanal, Distrito Ate - Lima Metropolitana, periodo 2018 - 2019”

TITULO	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
LIQUIDEZ FINANCIERA Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE CALL CENTER MULTICANAL, DISTRITO ATE – LIMA METROPOLITANA, PERIODO 2018-2019.	LIQUIDEZ FINANCIERA	Fundamentalmente depende de la capacidad de generar inversiones generando liquidez para tener la capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo (deudas de la organización, si la operación es favorable significa que la organización está en la capacidad de responder a sus deudas sin dejar de analizar su solvencia. Rico P. (2016, p.442)	Liquidez corriente	Activo corriente/ Pasivo corriente
			Razón de capital de trabajo	(Activo corriente. Pasivo corriente) /Activo corriente
	RENTABILIDAD	La rentabilidad representa el beneficio que se obtiene después de haber realizado una inversión, se establece indicadores financieros que cuantifiquen como de buena ha sido la inversión que se ha realizada a corto o largo plazo. Mora, (2015, p. 198)	Margen de Utilidad Neta	Utilidad neta/ Ventas netas
			Margen de Utilidad Operativa	Utilidad Operativa / Ventas netas

Anexo5 : Validación de instrumento 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE:
 "Liquidez y la rentabilidad de la empresa de Call Center Multicanal, Distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2016 - 2019"

VARIABLE X	DIMENSION 1	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3					
LIQUIDEZ	LIQUIDEZ CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES A CORTO PLAZO	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	CONJETIVIDAD SIN RECURRIR A LA VENTA DE SUS ACTIVOS		
		RECURSOS DISPONIBLES	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	LIQUIDEZ PARA INVERSIÓN DESPUES DE CUMPLIR LAS OBLIGACIONES	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	DISPONIBILIDAD SIN PONER EN RIESGO LAS OBLIGACIONES	
CAPITAL DE TRABAJO	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	RECURSOS DISPONIBLES	ACTIVO CORRIENTE	LIQUIDEZ PARA INVERSIÓN DESPUES DE CUMPLIR LAS OBLIGACIONES	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE		
DIMENSION 2	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 3	INDICADOR 3	INDICADOR 3	INDICADOR 3		
VARIABLE Y	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 3	INDICADOR 3	INDICADOR 3	INDICADOR 3		
RENTABILIDAD	UTILIDAD BRUTA	VENTAS	COSTO DE VENTAS	UTILIDAD NETA	UTILIDAD BRUTA	GASTOS OPERATIVOS	UTILIDAD OPERATIVA	UTILIDAD BRUTA	GASTOS OPERATIVOS

Observaciones: _____
 (Precisar si hay Suficiencia)

Opinión de aplicabilidad _____
 Aplica (X)
 Aplica después de corregir ()

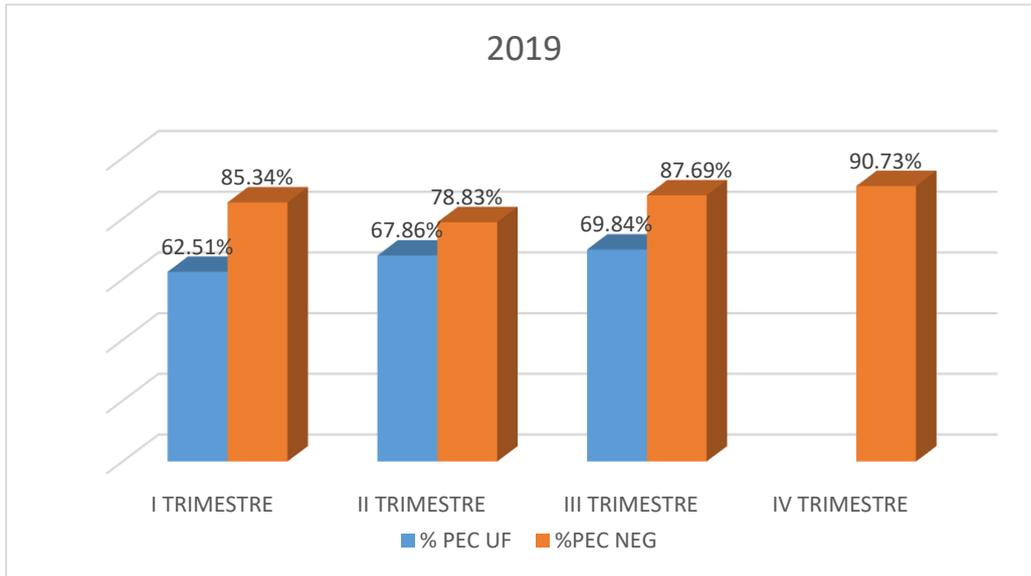
Apellidos y nombres del juez y validador Dr. Mg. _____
 Documento de Identificación Nacional (DNI) N° 43302023

Especialidad del Validador _____
 Firma del Experto Informante _____

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

Anexo 6: Reporte de Calidad periodo 2019 Call Center Multicanal

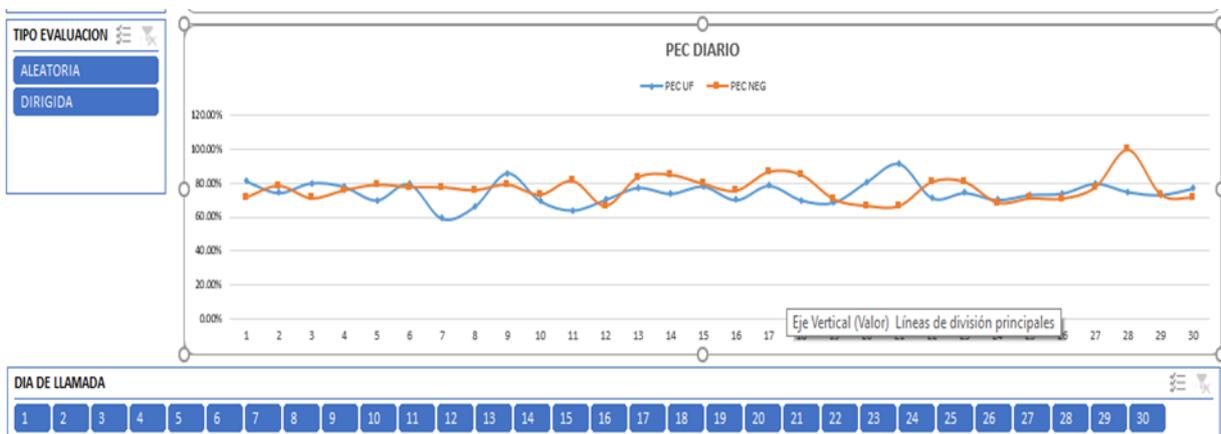
Reporte trimestral PECC 2019 Call Center Multicanal Ate- Lima Metropolitana



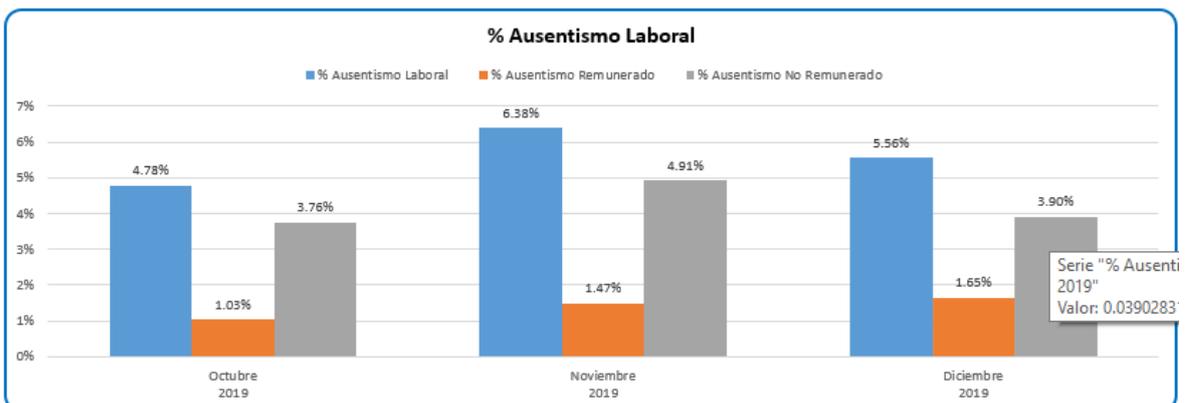
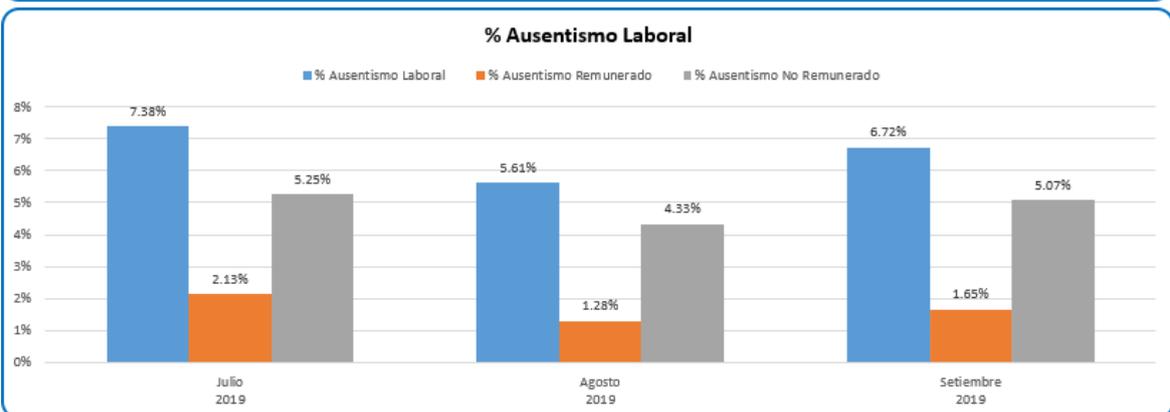
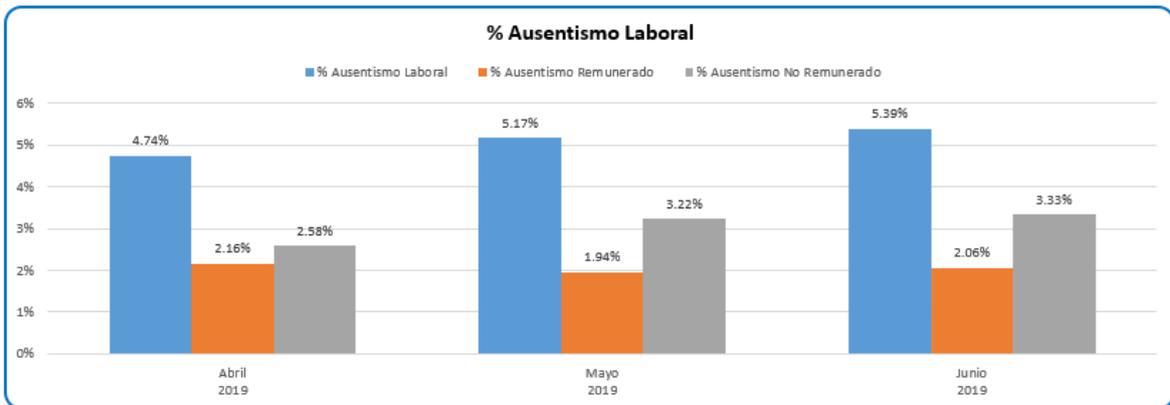
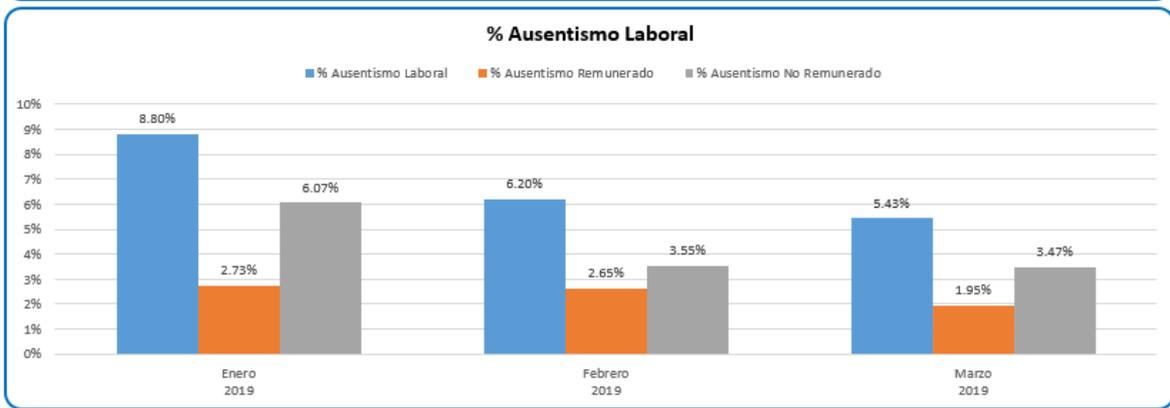
PECC Promedio año

TRIMESTRE	% PEC UF	% PEC NEG
I TRIMESTRE	62.51%	85.34%
II TRIMESTRE	67.86%	78.83%
III TRIMESTRE	69.84%	87.69%
IV TRIMESTRE	81.64%	90.73%
Total general	70.33%	85.74%

PECC_ Comportamiento diario mes junio 2019



Anexo 7: Reporte Ausentismo 6.1 % anual 2019 Call Center Multicanal periodo 2019



Anexo 8: Matriz de datos

Matriz de datos

Indicador de Liquidez

EMPRESA			Período	LIQUIDEZ FINANCIERA			
Call Center Multicanal Ate Lima Metropolitana	Años	Anual		Liquidez corriente	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Razón de Capital de Trabajo
	2018 - 2019	TRIMESTRAL		CURRENT ASSETS	CURRENT LIABILITIES		
			T1-18	1.511	551,585.00	365,077.00	0.338
			T2-18	1.511	551,585.00	365,077.00	0.338
			T3-18	1.530	534,823.00	349,474.00	0.347
			T4-18	1.442	496,467.00	344,392.00	0.306
			T1-19	1.248	505,647.00	405,051.00	0.199
			T2-19	1.462	573,820.00	392,618.00	0.316
			T3-19	1.443	549,094.00	380,599.00	0.307
			T4-19	1.604	547,512.00	341,443.00	0.376

Indicador Rentabilidad

EMPRESA			Período	RENTABILIDAD				
Call Center Multicanal Ate Lima Metropolitana	Años	Anual		Margen Utilidad Neta	Margen de Utilidad Operativa	Ventas Netas	Utilidad Operativa	Utilidad Neta
	2018 - 2019	TRIMESTRAL		Margen procedente de operaciones continuadas	Margen de explotación	Revenue	OPERATING PROFIT	(LOSS)/PROFIT FOR THE YEAR
			T1-18	-0.003	0.048	490,400.00	23,500.00	-1,700.00
			T2-18	0.008	0.054	473,400.00	25,500.00	4,000.00
			T3-18	0.007	0.058	432,600.00	25,200.00	3,100.00
			T4-18	0.036	0.037	421,800.00	15,400.00	15,000.00
			T1-19	-0.104	0.015	436,700.00	6,700.00	-45,600.00
			T2-19	-0.015	0.021	441,100.00	9,300.00	-6,600.00
			T3-19	0.003	0.042	412,300.00	17,300.00	1,300.00
			T4-19	-0.071	-0.050	417,200.00	-20,700.00	-29,600.00

Anexo 9.

Estado de resultados de la empresa Call Center Mutlicanal 1er trimestre periodo al término del 31 de marzo 2018 - 2019

Consolidated Statements of Operations for the Three Months Ended March 31, 2018 and 2019

(S in millions, except percentage changes)	For the three months ended March 31,		Change (%)	Change excluding FX (%)
	2018	2019		
	(unaudited)			
Revenue	490.4	436.7	(10.9)	2.0
Other operating income	2.0	0.6	(68.0)	(66.2)
Operating expenses:				
Supplies	(17.6)	(16.8)	(4.4)	(12.0)
Employee benefit expenses	(367.5)	(339.3)	(7.7)	5.8
Depreciation ⁽²⁾	(11.3)	(21.8)	92.9	114.2
Amortization	(15.0)	(13.5)	(9.8)	1.3
Changes in trade provisions	(0.3)	-	(99.0)	(99.0)
Other operating expenses ⁽³⁾	(57.1)	(39.2)	(31.4)	(21.3)
Total operating expenses	(468.9)	(430.6)	(8.2)	4.1
Operating profit	23.5	6.7	(71.4)	(59.0)
Finance income ⁽⁴⁾	0.9	2.4	N.M.	N.M.
Finance costs ⁽⁵⁾	(14.6)	(18.0)	23.1	31.9
Change in fair value of financial instruments	(3.1)	-	(100.0)	(100.0)
Net foreign exchange loss	(2.8)	(1.8)	(37.3)	3.3
Net finance expense	(19.6)	(17.3)	(11.5)	(1.8)
Profit before income tax	3.9	(10.6)	N.M.	N.M.
Income tax benefit/(expense)	(5.5)	(35.0)	N.M.	N.M.
(Loss)/profit for the period	(1.7)	(45.6)	N.M.	N.M.
(Loss)/profit attributable to:				
Owners of the parent	(2.0)	(46.0)	N.M.	N.M.
Non-controlling interest	0.3	0.4	21.4	40.9
(Loss)/profit for the period	(1.7)	(45.6)	N.M.	N.M.
Other financial data:				
EBITDA ⁽¹⁾ (unaudited)	49.8	42.0	(15.8)	(2.8)

Anexo 10.

Estado de resultados de la empresa Call Center Mutlicanal 1er trimestre periodo al término del 31 de marzo 2018 - 2019

ESTADO DE RESULTADO EMPRESA: CALL CENTER MULTICANAL ATE- LIMA METROPOLITANA			
Por el primer trimestre termino al 31 de marzo del 2018 - 2019			
en millones, excepto cambios porcentuales		2018	2019
Revenue	Ingresos (ventas)	490.40	436.70
Other operating income	otro ingreso operativo	2.0	0.6
Operating expenses	Los gastos de explotación		
Supplies	Suministros	-17.6	-16.8
Employee benefit expenses	Gastos de beneficios a empleados	-367.50	-339.30
Depreciation	Depreciación	-11.3	-21.8
Amortization	Amortización	15	13.5
Changes in trade provisions	Cambios en las disposiciones comerciales	-0.3	-99
Other operating expenses	Otros gastos operacionales	<u>-57.1</u>	<u>-39.2</u>
Total operating expenses	Gastos totales de operación	-468.90	-430.60
Operating profit	Beneficio operativo (utilidad operativa)	23.50	6.70
Finance income	Ingresos financieros	0.90	2.40
Finance costs	Costos financieros	-14.60	-18
Change in fair value of financial instruments	Cambio en el valor razonable de los instrumentos financieros	-3.1	-
Net foreign exchange loss	Pérdida neta de divisas	-2.8	-1.8
Net finance expense	Gastos financieros netos	-19.60	-17.30
Profit before income tax	El beneficio antes de impuestos sobre la renta	3.90	-10.60
Income tax benefit/(expense)	Beneficio de impuesto a la renta / (gasto)	-5.5	-35
(Loss)/profit for the period	Pérdida) / beneficio del período	-1.7	-45.6
(Loss)/profit attributable to	(Pérdida) / beneficio atribuible a		
Owners of the parent	Dueños	-2	-46
Non-controlling interest	Interes no controlado	0.3	0.4
(Loss)/profit for the period	(Pérdida) / beneficio (Utilidad Neta)	-1.7	-45.6
Other financial data:	Otros datos financieros		
EBITDA (1) (unaudited)	EBITDA (1) (sin auditar)	49.8	42

Anexo 11.

Estado de resultados de la empresa Call Center Mutlicanal 2do trimestre periodo al término del 30 de junio 2018 - 2019

ESTADO DE RESULTADO EMPRESA: CALL CENTER MULTICANAL ATE- LIMA METROPOLITANA				
Por el segundo trimestre terminó el 31 de junio del 2018 - 2019				
en millones, excepto cambios porcentuales			2018	2019
Revenue	Ingresos (ventas)		473.4	441.1
Other operating income	otro ingreso operativo		5.9	0.8
Operating expenses	Los gastos de explotación			
Supplies	Suministros		-17.1	-15.1
Employee benefit expenses	Gastos de beneficios a empleados		-357.2	-334.7
Depreciation	Depreciación		-8.2	-19.9
Amortization	Amortización		-15.4	-13.3
Changes in trade provisions	Cambios en las disposiciones comerciales		0.2	-1.5
Other operating expenses	Otros gastos operacionales		-56.1	-48.1
Total operating expenses	Gastos totales de operación		-453.9	-432.6
Operating profit	Beneficio operativo (utilidad operativa)		25.50	9.30
Finance income	Ingresos financieros		0.5	2.1
Finance costs	Costos financieros		-12.3	-19.7
Change in fair value of financial instru	Cambio en el valor razonable de los instrumentos fina		9	.
Net foreign exchange loss	Pérdida neta de divisas		-19	-1.4
Net finance expense	Gastos financieros netos		-21.90	-19.10
Profit before income tax	El beneficio antes de impuestos sobre la renta		3.60	-9.70
Income tax benefit/(expense)	Beneficio de impuesto a la renta / (gasto)		0.5	3.1
(Loss)/profit for the period	Pérdida) / beneficio del período		4.0	-6.6
(Loss)/profit attributable to	(Pérdida) / beneficio atribuible a			
Owners of the parent	Dueños		3.3	-6.9
Non-controlling interest	Interes no controlado		0.8	0.2
(Loss)/profit for the period	(Pérdida) / beneficio(Utilidad Neta)		4.0	-6.6
Other financial data:	Otros datos financieros			
EBITDA (1) (unaudited)	EBITDA (1) (sin auditar		49.1	42.6

Anexo 12.

Estado de resultados de la empresa Call Center Mutlicanal 3er trimestre periodo al término del 31 de diciembre 2018 - 2019

ESTADO DE RESULTADO EMPRESA: CALL CENTER MULTICANAL ATE- LIMA METROPOLITANA				
Por el cuarto trimestre al termino del 31 de diciembre del 2018 - 2019				
en millones, excepto cambios porcentuales			2018	2019
Revenue	Ingresos (ventas)		421.8	417.2
Other operating income	otro ingreso operativo		4.2	1.9
Operating expenses	Los gastos de explotación			
Supplies	Suministros		-16.6	-17.1
Employee benefit expenses	Gastos de beneficios a empleados		-318.9	-314.3
Depreciation	Depreciación		-4.7	-24.1
Amortization	Amortización		-18.8	-17.3
Changes in trade provisions	Cambios en las disposiciones comerciales		-0.6	-0.3
Other operating expenses	Otros gastos operacionales		-51.1	-39.2
Total operating expenses	Gastos totales de operación		-410.8	-443.3
Operating profit	Beneficio operativo (utilidad operativa)		15.4	-20.7
Finance income	Ingresos financieros		16.7	15.4
Finance costs	Costos financieros		-14.7	-14.0
Change in fair value of financial instru	Cambio en el valor razonable de los instrumentos f			
Net foreign exchange gain/(loss)	Pérdida neta de divisas		2.3	-8.4
Net finance expense	Gastos financieros netos		4.2	-6.9
Profit before income tax	El beneficio antes de impuestos sobre la renta		19.6	-27.6
Income tax benefit/(expense)	Beneficio de impuesto a la renta / (gasto)		-4.6	-2.0
(Loss)/profit for the period	Pérdida) / beneficio del período		15.0	-29.6
(Loss)/profit attributable to	(Pérdida) / beneficio atribuible a			
Owners of the parent	Dueños		14.6	-29.6
Non-controlling interest	Interes no controlado		0.5	.
(Loss)/profit for the period	(Pérdida) / beneficio(Utilidad Neta)		15.0	-29.6
Other financial data:	Otros datos financieros			
EBITDA (1) (unaudited)	EBITDA (1) (sin auditar		39.0	20.7

Anexo 13.

Estado de resultados de la empresa Call Center Multicanal 4to trimestre periodo al término del 30 de septiembre 2018 - 2019

ESTADO DE RESULTADO EMPRESA: CALL CENTER MULTICANAL ATE- LIMA METROPOLITANA				
Por el tercer trimestre termino al 30 de septiembre del 2018 - 2019				
en millones, excepto cambios porcentuales			2018	2019
Revenue	Ingresos (ventas)		432.60	412.30
Other operating income	otro ingreso operativo		7.2	8.2
Operating expenses	Los gastos de explotación			
Supplies	Suministros		-19.5	17.4
Employee benefit expenses	Gastos de beneficios a empleados		-321.5	-312.7
Depreciation	Depreciación		-12.3	-17.8
Amortization	Amortización		-9.4	-13.1
Changes in trade provisions	Cambios en las disposiciones comerciales		-0.3	-1.90
Other operating expenses	Otros gastos operacionales		-51.5	-40.3
Total operating expenses	Gastos totales de operación		-414.7	-403.1
Operating profit	Beneficio operativo (utilidad operativa)		25.2	17.3
Finance income	Ingresos financieros		0.8	0.2
Finance costs	Costos financieros		-3.9	-15.0
Change in fair value of financial instru	Cambio en el valor razonable de los instrumentos fin.		-5.9	.
Net foreign exchange loss	Pérdida neta de divisas		-9.3	1.0
Net finance expense	Gastos financieros netos		-18.3	-13.8
Profit before income tax	El beneficio antes de impuestos sobre la renta		6.9	3.5
Income tax benefit/(expense)	Beneficio de impuesto a la renta / (gasto)		-3.8	-2.3
(Loss)/profit for the period	Pérdida) / beneficio del período		3.1	1.3
(Loss)/profit attributable to	(Pérdida) / beneficio atribuible a			
Owners of the parent	Dueños		2.7	7 1.3
Non-controlling interest	Interes no controlado		0.4	.
(Loss)/profit for the period	(Pérdida) / beneficio(Utilidad Neta)		3.1	1.3
Other financial data:	Otros datos financieros			
EBITDA (1) (unaudited)	EBITDA (1) (sin auditar		46.9	48.1

Anexo14

Estado de situación financiera de la empresa Call Center Mutlicanal 1er trimestre periodo al término de 31 de marzo 2018 – 2019

ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA: CALL CENTER MULTICANAL ATE- LIMA METROPOLITANA				
Por el primer trimestre terminó el 31 de marzo del 2018 - 2019				
en millones, excepto cambios porcentuales		2018	2019	
BIENES				
NON-CURRENT ASSETS		716,886.0	819,389.0	
Intangible assets	Activos intangibles	211,202.0	195,211.0	
Goodwill	Buena voluntad	154,989.0	152,329.0	
Property, plant and equipment	Propiedad, planta y equipo	123,940.0	293,414.0	
Non-current financial assets	Activos financieros no corriente	95,531.0	88,800.0	
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	19,148.0	18,758.0	
Other non-current financial assets	Otros activos financieros no corriente	65,070.0	60,255.0	
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivado	11,313.0	9,787.0	
Other taxes receivable	Otros impuestos por cobrar	6,061.0	6,063.0	
Deferred tax assets	Los activos por impuestos diferido	125,163.0	94,026.0	
CURRENT ASSETS		496,467	505,647	
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	342,075.0	404,114.0	
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	315,654.0	377,783.0	
Current income tax receivable	Impuesto sobre la renta corriente	26,421.0	26,33	
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivado		257.0	
Other taxes receivable	Otros impuestos por cobrar	19,975.0	22,309.0	
Other current financial asset	Otro activo financiero corriente	891.0	1,037.0	
Cash and cash equivalents	Efectivo y equivalentes de efectivo	133,526.0	77,930.0	
TOTAL ASSETS		1,213,353.0	1,335,490.0	
EQUITY AND LIABILITIES		PATRIMONIO Y PASIVO		
TOTAL EQUITY		EQUIDAD TOTAL		
EQUITY ATTRIBUTABLE TO:		INTERES NO CONTROLADO		
OWNERS OF THE PARENT COMPANY	PROPIETARIOS DE LA EMPRESA PADRE	331,551.0	269,971.0	
Share capital	Capital social	49.0	49.0	
Reserve for acquisition of non-controlling interest	Reserva para adquisición de participaciones no controladas	-23,531.0	-23,531.0	
Share premium	Compartir premium	615,288.0	615,288.0	
Treasury shares	Acciones del tesoro	-8,178.0	-8,178.0	
Retained losses	Pérdidas retenidas	-16,325.0	-62,299.0	
Translation differences	Diferencias de traducción	-257,122.0	-264,716.0	
Hedge accounting effects	Efectos contables de cobertura	8,404.0	4,565.0	
Stock-based compensation	Compensación basada en acciones	12,966.0	8,793.0	
NON-CURRENT LIABILITIES		528,869.0	652,622.0	
Deferred tax liabilities	Pasivos por impuestos diferidos	30,221.0	27,060.0	
Debt with third parties	Deuda con terceros	408,426.0	532,927.0	
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivado	682.0	1,296.0	
Provisions and contingencies	Provisiones y contingencias	51,174.0	52,249.0	
Non-trade payables	Cuentas por pagar no comercial	14,391.0	15,208.0	
Option for the acquisition of non-controlling interest	Opción para la adquisición de participaciones no controladas	20,830.0	20,710.0	
Other taxes payable	Otros impuestos a pagar	3,145.0	3,172.0	
CURRENT LIABILITIES		344,392.0	405,051.0	
Debt with third parties	Deuda con terceros	51,342.0	110,26	
Trade and other payables	Comerciales y otras cuentas a pagar	274,000.0	276,872.0	
Trade payables	Acreedores comerciales	76,912.0	72,383.0	
Income tax payables	Impuesto sobre la renta por pagar	10,615.0	10,301.0	
Other taxes payables	Otros impuestos a pagar	78,511.0	78,290.0	
Other non-trade payables	Otras cuentas por pagar no comercial	107,962.0	115,898.0	
Provisions and contingencies	Provisiones y contingencias.	19,050.0	17,911.0	
TOTAL EQUITY AND LIABILITIES		1,213,353.0	1,335,490.0	

Anexo 15

Estado de situación financiera de la empresa Call Center Mutlicanal 2do trimestre periodo al término de 30 de junio 2018 – 2019

ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA: CALL CENTER MULTICANAL ATE- LIMA METROPOLITANA				
Por el segundo trimestre terminó el 31 de junio del 2018 - 2019				
en millones, excepto cambios porcentuales		2018	2019	
BIENES				
NON-CURRENT ASSETS		716,886	819,389	
Intangible assets	Activos intangibles	222,245	186,470	
Goodwill	Buena voluntad	134,951	151,216	
Property, plant and equipment	Propiedad, planta y equipo	124,321	284,521	
Non-current financial assets	Activos financieros no corrientes	90,987	87,364	
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	14,035	19,514	
Other non-current financial assets	Otros activos financieros no corriente	63,343	60,377	
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivados	13,609	7,473	
Other taxes receivable	Otros impuestos por cobrar	6,050	6,264	
Deferred tax assets	Los activos por impuestos diferidos	126,622	103,554	
CURRENT ASSETS		551,585	573,820	
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	431,021	427,797	
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	406,031	397,107	
Current income tax receivable	Impuesto sobre la renta corriente por	24,990	30,690	
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivados	1,115	78	
Other taxes receivable	Otros impuestos por cobrar	11,542	28,185	
Other current financial asset	Otro activo financiero corriente	1,489	1,135	
Cash and cash equivalents	Efectivo y equivalentes de efectivo	106,418	116,625	
TOTAL ASSETS	LOS ACTIVOS TOTALES	1,256,761	1,393,209	
EQUITY AND LIABILITIES				
PATRIMONIO Y PASIVO				
TOTAL EQUITY	EQUIDAD TOTAL	334,086	284,434	
EQUITY ATTRIBUTABLE TO:	INTERES NO CONTROLADO	9,339	.	
OWNERS OF THE PARENT COMPANY	PROPIETARIOS DE LA EMPRESA PADRE	324,747	284,434	
Share capital	Capital social	48	49	
Reserve for acquisition of non-con	Reserva para adquisición de participa	-23,531		
Share premium	Compartir premium	608,140	619,461	
Others reserve	Otras reservas		-6,083	
Treasury shares	Acciones del tesoro		-8,694	
Retained losses	Pérdidas retenidas	-93,233	-69,172	
Translation differences	Diferencias de traducción	-184,008	-263,301	
Hedge accounting effects	Efectos contables de cobertura	7,695	2,074	
Stock-based compensation	Compensación basada en acciones	9,636	10,101	
NON-CURRENT LIABILITIES		557,598	716,157	
Deferred tax liabilities	Pasivos por impuestos diferidos	35,868	23,770	
Debt with third parties	Deuda con terceros	420,245	609,670	
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivados	3,850	3,146	
Provisions and contingencies	Provisiones y contingencias	56,147	58,795	
Non-trade payables	Cuentas por pagar no comerciales	17,646	17,643	
Option for the acquisition of non-c	Opción para la adquisición de particip	20,377		
Other taxes payable	Otros impuestos a paga	3,465	3,133	
CURRENT LIABILITIES		365,077	392,618	
Debt with third parties	Deuda con terceros	59,078	78,379	
Trade and other payables	Comerciales y otras cuentas a pagar	550	296,484	
Trade payables	Acreedores comerciales	289,731	77,014	
Income tax payables	Impuesto sobre la renta por pagar	86,361	8,128	
Other taxes payables	Otros impuestos a pagar	7,216	89,827	
Other non-trade payables	Otras cuentas por pagar no comercial	82,255	121,515	
Provisions and contingencies	Provisiones y contingencias.	113,899	17,755	
TOTAL EQUITY AND LIABILITIES	TOTAL PATRIMONIO	15,718	1,393,209	

Anexo16

Estado de situación financiera de la empresa Call Center Mutlicanal 3er trimestre periodo al término de 30 de septiembre 2018 – 2019.

ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA: CALL CENTER MULTICANAL ATE- LIMA METROPOLITANA				
Por el tercer trimestre termino al 30 de septiembre del 2018 - 2019				
en millones, excepto cambios porcentuales		2018	2019	
BIENES				
NON-CURRENT ASSETS		675,299	747,287	
Intangible assets	Activos intangibles	214,259	164,517	
Goodwill	Buena voluntad	128,656	135,733	
Property, plant and equipment	Propiedad, planta y equipo	115,680	255,267	
Non-current financial assets	Activos financieros no corrientes	85,740	85,815	
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	12,380	19,836	
Other non-current financial assets	Otros activos financieros no corrientes	62,458	54,018	
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivados	10,902	11,963	
Other taxes receivable	Otros impuestos por cobrar	5,956	5,683	
Deferred tax assets	Los activos por impuestos diferidos	125,008	100,272	
CURRENT ASSETS		534,823	549,094	
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	419,188	412,725	
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	391,358	385,456	
Current income tax receivable	Impuesto sobre la renta corriente por cobrar	27,830	27,269	
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivados	.	19	
Other taxes receivable	Otros impuestos por cobrar	16,903	29,764	
Other current financial asset	Otro activo financiero corriente	1,008	1,051	
Cash and cash equivalents	Efectivo y equivalentes de efectivo	97,724	105,535	
TOTAL ASSETS		1,210,122	1,296,381	
LOS ACTIVOS TOTALES				
EQUITY AND LIABILITIES PATRIMONIO Y PASIVO				
TOTAL EQUITY		316,810	230,773	
EQUIDAD TOTAL		316,810	230,773	
EQUITY ATTRIBUTABLE TO: INTERES NO CONTROLADO				
OWNERS OF THE PARENT COMPANY		307,560	230,773	
PROPIETARIOS DE LA EMPRESA PADRE		307,560	230,773	
Share capital	Capital social	48	49	
Reserve for acquisition of non-controlling interest	Reserva para adquisición de participaciones no controladas	-23,531	.	
Share premium	Compartir premium	615,288	619,461	
Treasury shares	Acciones del tesoro	-5,337	-15,960	
Retained losses	Pérdidas retenidas	-66,403	-81,511	
Translation differences	Diferencias de traducción	-227,179	-295,473	
Hedge accounting effects	Efectos contables de cobertura	3,203	-6,811	
Stock-based compensation	Compensación basada en acciones	11,471	11,019	
NON-CURRENT LIABILITIES		543,838	685,009	
PASIVOS NO CORRIENTES		543,838	685,009	
Deferred tax liabilities	Pasivos por impuestos diferidos	33,348	20,562	
Debt with third parties	Deuda con terceros	414,268	596,188	
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivados	2,241	916	
Provisions and contingencies	Provisiones y contingencias	52,478	51,126	
Non-trade payables	Cuentas por pagar no comerciales	18,597	13,437	
Option for the acquisition of non-controlling interest	Opción para la adquisición de participaciones no controladas	19,624	.	
Other taxes payable	Otros impuestos a pagar	3,282	2,779	
CURRENT LIABILITIES		349,474	380,599	
PASIVO CIRCULANTE		349,474	380,599	
Debt with third parties	Deuda con terceros	43,711	74,184	
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivados	596	.	
Trade and other payables	Comerciales y otras cuentas a pagar	291,109	285,643	
Trade payables	Acreedores comerciales	73,907	67,601	
Income tax payables	Impuesto sobre la renta por pagar	11,355	10,308	
Other taxes payables	Otros impuestos a pagar	90,281	87,124	
Other non-trade payables	Otras cuentas por pagar no comerciales	115,566	120,610	
Provisions and contingencies	Provisiones y contingencias	14,058	20,772	
TOTAL EQUITY AND LIABILITIES		1,210,122	1,296,381	
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO		1,210,122	1,296,381	

Anexo17

Estado de situación financiera de la empresa Call Center Multicanal 4to trimestre periodo al término de 31 de diciembre 2018 – 2019.

ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA: CALL CENTER MULTICANAL ATE- LIMA METROPOLITANA			
Por el cuarto trimestre al termino del 31 de diciembre del 2018 - 2019			
en millones, excepto cambios porcentuales		2018	2019
BIENES			
NON-CURRENT ASSETS		716,886.0	775,219.0
Intangible assets	Activos intangibles	211,202	160,041
Goodwill	Buena voluntad	154,989	119,902
Right-of-use assets			182,264
Property, plant and equipment	Propiedad, planta y equipo	123,940	116,193
Non-current financial assets	Activos financieros no corriente	95,531	91,538
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	19,148	22,124
Other non-current financial assets	Otros activos financieros no corriente	65,070	54,652
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivativos	11,313	14,762
Other taxes receivable	Otros impuestos por cobrar	6,061	5,650
Deferred tax assets	Los activos por impuestos diferidos	125,163	99,631
CURRENT ASSETS	ACTIVOS CIRCULANTES	496,467	547,512
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	342,075	388,308
Trade and other receivables	Comerciales y otras cuentas a cobrar	315,654	359,599
Current income tax receivable	Impuesto sobre la renta corriente	26,421	28,709
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivativos		8,740
Other taxes receivable	Otros impuestos por cobrar	19,975	24,664
Other current financial asset	Otro activo financiero corriente	891	1,094
Cash and cash equivalents	Efectivo y equivalentes de efectivo	133,526.0	124,706.0
TOTAL ASSETS	LOS ACTIVOS TOTALES	1,213,353.0	1,322,731.0
EQUITY AND LIABILITIES	PATRIMONIO Y PASIVO	340,092	207,020
TOTAL EQUITY	EQUIDAD TOTAL	8,541	
EQUITY ATTRIBUTABLE TO:	INTERES NO CONTROLADO		
OWNERS OF THE PARENT COMPANY	PROPIETARIOS DE LA EMPRESA PADRE	331,551	207,020
Share capital	Capital social	49	49
Reserve for acquisition of non-controlling interest	Reserva para adquisición de participaciones no controladas	-23,531	
Share premium	Compartir premium	615,288	619,461
Treasury shares	Acciones del tesoro	-8,178	-19,224
Retained losses	Pérdidas retenidas	-16,325	-127,070
Translation differences	Diferencias de traducción	-257,122	-271,036
Hedge accounting effects	Efectos contables de cobertura	8,404	-8,872
Stock-based compensation	Compensación basada en acciones	12,966	13,711
NON-CURRENT LIABILITIES	PASIVOS NO CORRIENTES	528,869	774,268
Deferred tax liabilities	Pasivos por impuestos diferidos	30,221	20,378
Debt with third parties	Deuda con terceros	408,426	679,397
Derivative financial instruments	Instrumentos financieros derivativos	682	11,669
Provisions and contingencies	Provisiones y contingencias	51,174	48,326
Non-trade payables	Cuentas por pagar no comerciales	14,391	11,744
Option for the acquisition of non-controlling interest	Opción para la adquisición de participaciones no controladas	20,830	
Other taxes payable	Otros impuestos a pagar	3,145	2,754
CURRENT LIABILITIES	PASIVO CIRCULANTE	344,392	341,443
Debt with third parties	Deuda con terceros	51,342	341,443
Derivative financial instruments			8,907
Trade and other payables	Comerciales y otras cuentas a pagar	274,000	272,548
Trade payables	Acreedores comerciales	76,912	71,677
Income tax payables	Impuesto sobre la renta por pagar	10,615	12,671
Other taxes payables	Otros impuestos a pagar	78,511	93,765
Other non-trade payables	Otras cuentas por pagar no comerciales	107,962	94,435
Provisions and contingencies	Provisiones y contingencias	19,050	18,771
TOTAL EQUITY AND LIABILITIES	TOTAL PATRIMONIO	1,213,353	1,322,731

Anexo18

Estado de situación financiera de la empresa Call Center Mutlicanal 4t0 trimestre periodo al término de 31 de diciembre 2018 – 2019 (documento original).

ASSETS	December 31,	
	2017	2018
NON-CURRENT ASSETS	764,127	716,886
Intangible assets	230,104	211,202
Goodwill	153,144	154,989
Property, plant and equipment	152,195	123,940
Non-current financial assets	90,076	95,531
Trade and other receivables	21,677	19,148
Other non-current financial assets	60,222	65,070
Derivative financial instruments	8,177	11,313
Other taxes receivable	7,282	6,061
Deferred tax assets	131,326	125,163
CURRENT ASSETS	566,178	496,467
Trade and other receivables	410,534	342,075
Trade and other receivables	388,565	315,654
Current income tax receivable	21,969	26,421
Other taxes receivable	12,072	19,975
Other current financial assets	1,810	891
Cash and cash equivalents	141,762	133,526
TOTAL ASSETS	1,330,305	1,213,353
TOTAL EQUITY	377,839	340,092
EQUITY ATTRIBUTABLE TO:		
NON-CONTROLLING INTEREST	9,476	8,541
OWNERS OF THE PARENT COMPANY	368,363	331,551
Share capital	48	49
Reserve for acquisition of non-controlling interest	(23,531)	(23,531)
Share premium	639,435	615,288
Treasury shares	-	(8,178)
Retained losses	(94,535)	(16,325)
Translation differences	(170,063)	(257,122)
Hedge accounting effects	9,594	8,404
Stock-based compensation	7,415	12,966
NON-CURRENT LIABILITIES	582,870	528,869
Provisions and contingencies	61,186	51,174
Non-trade payables	8,094	14,391
Option for the acquisition of non-controlling interest	23,752	20,830
Other taxes payable	1,025	3,145
CURRENT LIABILITIES	369,596	344,392
Debt with third parties	46,560	51,342
Derivative financial instruments	1,212	-
Trade and other payables	302,756	274,000
Trade payables	94,078	76,912
Income tax payables	8,058	10,615
Other taxes payables	86,166	78,511
Other non-trade payables	114,454	107,962
Provisions and contingencies	19,068	19,050
TOTAL EQUITY AND LIABILITIES	1,330,305	1,213,353