

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



LOS GASTOS OPERATIVOS Y LA UTILIDAD NETA DE
LAS EMPRESAS DE CALL CENTERS DE LIMA
METROPOLITANA

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

ANA IRIS DE LA CRUZ VALLADARES

A handwritten signature in green ink on a light yellow background.

RAMIRO VICENTE JESÚS MOSQUERA SOTOMAYOR

A handwritten signature in blue ink.

KATHERINE JOSSELYN ORTEGA MOQUILLAZA

A handwritten signature in blue ink.

Callao, 2020
PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|--|---------------------|
| • Dr. CPC. Walter Zans Arimana | PRESIDENTE |
| • Mg. CPC. Liliana Ruth Huaman Rondon | SECRETARIO |
| • Dr. CPC. Humberto Ruben Huanca Callasaca | VOCAL |
| • Mg. CPC. Victor Hugo Herrera Mel | MIEMBRO SUPLENTE |

ASESOR: Mg. Econ. Manuel Enrique Pingo Zapata

Nº de Libro: 1

Nº de Acta: 015-CT-2020-03/FCC(SV-DS)

Fecha de Aprobación: 04 de noviembre del 2020

Resolución de Sustentación: 191-2020-CFCC/CV-DS

DEDICATORIA

A Dios, por darnos la vida y la salud y ser nuestro guía. A nuestros familiares, por su permanente e incondicional apoyo.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la Universidad Nacional del Callao, que nos enseñaron todo lo indispensable para nuestro logro profesional a lo largo de la carrera universitaria. A los profesores del curso de tesis, por sus enseñanzas y mostrarnos el camino correcto para lograr la titulación. Igualmente, a nuestro Asesor, por su valioso tiempo y acertados consejos para alcanzar nuestra meta.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| ÍNDICE | 1 |
| TABLAS DE CONTENIDO | 4 |
| TABLAS DE FIGURAS | 5 |
| RESUMEN | 6 |
| ABSTRACT | 7 |
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 9 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 9 |
| 1.2. Formulación del problema | 11 |
| 1.2.1 Problema general: | 11 |
| 1.2.2 Problemas específicos:..... | 11 |
| 1.3. Objetivos..... | 11 |
| 1.3.1 Objetivo general:..... | 11 |
| 1.3.2 Objetivos específicos:..... | 11 |
| 1.4. Limitantes de la investigación | 12 |
| 1.4.1 Limitante teórico | 12 |
| 1.4.2.Limitante temporal..... | 12 |
| 1.4.3.Limitante espacial | 12 |
| II. MARCO TEÓRICO | 13 |
| 2.1 Antecedentes | 13 |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales..... | 13 |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales..... | 15 |
| 2.2 Bases teóricas | 18 |
| 2.2.1 Gasto | 18 |
| 2.2.2 Utilidad..... | 19 |

| | |
|--|----|
| 2.3 Bases conceptuales..... | 27 |
| 2.3.1 Gastos Operativos | 27 |
| 2.3.2 Utilidad Neta | 33 |
| 2.4 Definición de términos básicos | 39 |
| III. HIPÓTESIS Y VARIABLES | 41 |
| 3.1 Hipótesis general e hipótesis específicas | 41 |
| 3.1.2 Hipótesis general | 41 |
| 3.2.2 Hipótesis específicas | 41 |
| 3.2 Definición conceptual de variables | 41 |
| 3.2.1 Operacionalización de variables | 43 |
| IV. DISEÑO METODOLÓGICO | 44 |
| 4.1 Tipo y diseño de investigación..... | 44 |
| 4.1.1 Tipo de investigación | 44 |
| 4.1.2 Diseño de investigación..... | 44 |
| 4.2 Método de investigación | 45 |
| 4.3 Población y muestra | 45 |
| 4.3.1.Población | 45 |
| 4.3.2.Muestra | 46 |
| 4.4 Lugar de estudio | 46 |
| 4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información..... | 46 |
| 4.5.1.Técnicas..... | 46 |
| 4.5.2.Instrumentos | 47 |
| 4.6 Análisis y procesamiento de datos | 48 |
| V. RESULTADOS | 49 |
| 5.1 Resultados descriptivos | 49 |
| 5.1.1.Hipótesis Específica N° 1 | 49 |
| 5.1.2.Hipótesis Específica N° 2..... | 57 |

| | |
|--|-----|
| 5.1.3.Hipótesis General..... | 64 |
| 5.2 Resultados Inferenciales..... | 70 |
| 5.2.1.Hipótesis Específica N° 1 | 71 |
| 5.2.2.Hipótesis Específica N° 2..... | 72 |
| 5.2.3.Hipótesis General..... | 74 |
| 5.3 Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis. | 76 |
| VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 84 |
| 6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados..... | 84 |
| 6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares..... | 86 |
| 6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes. | 88 |
| CONCLUSIONES | 89 |
| RECOMENDACIONES | 90 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 91 |
| ANEXOS | 96 |
| ANEXO 1: Matriz de Consistencia | 96 |
| ANEXO 2: Declaración jurada de ser los autores de la investigación: | 97 |
| ANEXO 3: Normalidad de Datos | 98 |
| ANEXO 3.1: Normalidad de Datos para la Hipótesis Específica N° 1..... | 98 |
| ANEXO 3.2: Normalidad de Datos para la Hipótesis Específica N° 2..... | 98 |
| ANEXO 3.3: Normalidad de Datos para la Hipótesis General..... | 98 |
| ANEXO 4: Consentimiento Informado..... | 98 |
| ANEXO 5: ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA SERLEFIN BPO & O PERU SAC 2018-2019..... | 100 |

TABLAS DE CONTENIDO

| | |
|--|--------------------------------------|
| Tabla 1: <i>Operacionalización de variables</i> | 43 |
| Tabla 2: <i>Comparación del gasto de la planilla de asesores del año 2018 y 2019 (En Soles)</i> | 49 |
| Tabla 3: <i>Comparación del gasto de la planilla de personal en capacitación del año 2018 Y 2019 (En Soles)</i> | 51 |
| Tabla 4: <i>Comparación del gasto de la planilla de supervisores/capacitadores del año 2018 y 2019 (En Soles)</i> | 52 |
| Tabla 5: <i>Exceso de aplicación de las penalidades por servicio de atención al cliente del año 2018 y 2019 (En Soles)</i> | 54 |
| Tabla 6: <i>Variación del gasto de planilla con la utilidad neta año 2018 y 2019 (En Soles)</i> | 55 |
| Tabla 7: <i>Comparación de gastos de administración año 2018 y 2019 (En Soles)</i> | 57 |
| Tabla 8: <i>Comparación de gastos de servicios básicos año 2018 y 2019 (En Soles)</i> | 59 |
| Tabla 9: <i>Comparación de gastos de arrendamiento año 2018 y 2019 (En Soles)</i> | 60 |
| Tabla 10: <i>Variación de los gastos indirectos con la utilidad neta año 2018 y 2019 (En Soles)</i> | 61 |
| Tabla 11: <i>Variación de utilidad operativa año 2018 y 2019. (En soles)</i> | 64 |
| Tabla 12: <i>Variación de utilidad antes de participación e impuestos año 2018 y 2019. (En soles)</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 13: <i>Variación de rendimiento sobre la inversión año 2018 y 2019. (En soles)</i> | 67 |
| Tabla 14: <i>Variación de margen neto año 2018 y 2019. (En soles)</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 15: <i>Variación de los gastos operativos con la utilidad neta año 2018 y 2019 (En Soles)</i> | 69 |
| Tabla 16: <i>Variación de rentabilidad por campañas 2018-2019 (En Porcentaje)</i> | 82 |

TABLAS DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Exceso del gasto de la planilla de asesores del año 2018 y 2019 | 50 |
| Figura 2. Comparación del gasto de la planilla de personal en capacitación del año 2018 y 2019 | 51 |
| Figura 3. Comparación del gasto de la planilla de supervisores/capacitadores del año 2018 y 2019 | 53 |
| Figura 4. Exceso de aplicación de las penalidades por servicio de atención al cliente del año 2018 y 2019 | 54 |
| Figura 5. Variación del gasto de planilla con la utilidad neta del año 2018 y 2019..... | 56 |
| Figura 6. Comparación de gastos de administración del año 2018 y 2019 | 58 |
| Figura 7. Comparación de gastos de servicios básicos del año 2018 y 2019 .. | 59 |
| Figura 8. Comparación de gastos de arrendamiento del año 2018 y 2019 | 60 |
| Figura 9. Variación de los gastos de indirectos con la utilidad neta del año 2018 y 2019 | 62 |
| Figura 10. Variación de la utilidad operativa año 2018 y 2019..... | 64 |
| Figura 11. Variación de la utilidad antes de participación e impuestos año 2018 y 2019. | 66 |
| Figura 12. Variación de rendimiento sobre la inversión año 2018 y 2019. | 67 |
| Figura 13. Variación de Margen Neto año 2018 y 2019. | 68 |
| Figura 14. Variación de los gastos operativos con la utilidad neta del año 2018 y 2019 | 70 |
| Figura 15. Correlación entre gastos de planilla y utilidad neta..... | 71 |
| Figura 16. Correlación entre gastos indirectos y utilidad neta..... | 73 |
| Figura 17. Correlación entre gastos operativos y utilidad neta | 75 |
| Figura 18. Rentabilidad por campañas año 2018..... | 78 |
| Figura 19. Rentabilidad por campañas año 2019..... | 80 |
| Figura 20. Variación de rentabilidad financiera por campañas año 2018-2019..... | 82 |

RESUMEN

Actualmente en las empresas de call center de Lima Metropolitana existe una alta rotación de personal operativo, lo cual dificulta realizar de manera correcta la implementación del proceso de capacitación afectando los ingresos de servicios realizados por este rubro de empresas.

Por esta razón se realizó el análisis de los estados financieros y los gastos incurridos en los ejercicios 2018-2019 de la Empresa SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C observándose así que una de sus principales deficiencias eran los gastos operativos. La investigación tuvo como principal objetivo verificar la relación entre el incremento de los gastos operativos y los resultados de la utilidad neta de las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

Para poder validarla, se realizó una investigación de tipo a su vez de diseño cuantitativo, no experimental, transeccional correlacional causal, utilizando el método hipotético deductivo, por lo que se tomó como muestra los estados financieros de la Empresa SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C la cual se dedica al rubro de servicio de telecomunicaciones (call center) en el distrito de San Isidro. Por ese motivo se analizó la información financiera de los años 2018-2019, realizando tablas comparativas de los períodos trimestrales por cada indicador, apoyados con gráficos de barras, los cuales sirvieron para observar las variaciones de manera detallada. Asimismo, el análisis horizontal y vertical nos dieron un mejor detalle de los incrementos sucedidos en los dos periodos, concretándose a través de los resultados inferenciales mediante pruebas estadísticas evidenciando que el gasto operativo tiene una correlación inversa con la utilidad neta, es decir, si los gastos operativos aumentan la utilidad neta disminuye. Por la tanto se concluye que los gastos operativos influyen negativamente en la utilidad neta de la Empresa SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C

Palabras claves: Gastos operativos, gastos indirectos, utilidad neta.

ABSTRACT

Currently, in the call center companies of Metropolitan Lima there is a high turnover of operating personnel, which makes it difficult to correctly implement the training process, affecting the income of services provided by this category of companies.

For this reason, the analysis of the financial statements and the expenses incurred in the 2018-2019 years of the Company SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C was carried out, thus observing that one of its main deficiencies was operating expenses. The main objective of the investigation was to verify the relationship between the increase in operating expenses and the results of the net profit of the call center companies of Metropolitan Lima.

In order to validate it, an investigation of a quantitative, non-experimental, transectional correlational causal design was carried out, using the hypothetical deductive method, for which the financial statements of the Company SERLEFIN BPO & O PERU SAC was taken as a sample. which is dedicated to the field of telecommunications service (call center) in the district of San Isidro. For this reason, the financial information for the years 2018-2019 was analyzed, making comparative tables of the quarterly periods for each indicator, supported by bar graphs, which served to observe the variations in detail. Likewise, the horizontal and vertical analysis gave us a better detail of the increases that occurred in the two periods, materializing through the inferential results through statistical tests showing that operating expenses have an inverse correlation with net income, that is, if the operating expenses increase net income decreases. Therefore, it is concluded that operating expenses have a negative influence on the net income of the Company SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C.

Keywords: Operating expenses, indirect expenses, net income.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Los Gastos Operativos y la Utilidad Neta de las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana” tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre el incremento de los gastos operativos y el resultado de la Utilidad Neta.

El crecimiento de la industria de call centers en el Perú se ha basado en la demanda de empresas de banca, seguros, telecomunicaciones, retail (ventas al por menor), energía, etc. Hoy en día, la automatización se está manifestando en todas las industrias y el mundo de los call centers (o contact center) está entre uno de sus principales objetivos. No solo se trata de incluir bots (máquinas que responden consultas de los clientes en lugar de las personas) sino de alojar inteligencia artificial (IA) en la nube, lo cual permite reducir costos, analizar las respuestas en todos los canales en simultáneo (omnicanalidad), aprender de los errores y lograr una mayor eficiencia en el servicio.

En los call centers es continua la utilización de mano de obra; debido a las incesantes operaciones, existe una alta rotación de personal, lo cual aparentemente ha venido generando aumentos en los costos de operación por concepto de incremento en la planilla de teleoperadores, supervisores y capacitadores lo que deriva en una disminución de la productividad. Por otro lado, los aumentos de los gastos indirectos sin control tuvieron efectos en los resultados de la Utilidad Neta, además, el hecho que los clientes se hayan sentido insatisfechos con los servicios recibidos, en nuestro caso de la Empresa Claro, afectan el nivel de ingresos y la rentabilidad

Los resultados que se alcanzaron con la investigación, nos permitieron comprobar el control adecuado de gastos, así como la mejora de los procesos de selección, capacitación y satisfacción laboral de los teleoperadores, la supervisión y el monitoreo de tiempo de las llamadas, que permiten ofrecer un servicio más eficiente a los clientes, en consecuencia, se reflejan mayores ganancias para las empresas de call centers.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las empresas de call centers en el mundo surgen aproximadamente desde el año 1970, como consecuencia de la crisis del petróleo que obligó a las empresas a descubrir la manera de reducir sus costos, por lo que encontraron en los call centers la forma de hallar innovadores y amplios mercados, llegando así a nuevos clientes potenciales y desarrollando una mayor conexión entre los clientes ya existentes. Con esto se logra que los call centers ocupen en el mundo un lugar muy importante ya que han sido y son la manera más dinámica de brindar un servicio inmediato, único y novedoso disponible los 365 días del año, donde el cliente es la principal razón de ser, teniendo así su rápido crecimiento. Su principal objetivo fue asistir las dudas o consultas que tuvieron los clientes, brindándoles soporte para que llegaran a soluciones óptimas, logrando así la fidelización con el servicio realizado.

En Latinoamérica, se ha desarrollado precisamente porque las industrias requieren de los call centers cada vez más, dado que están brindando mejores soluciones, ya sea a través de llamadas telefónicas, contacto por correo electrónico, chat o por las mismas interacciones en Internet, para poder solicitar nuevos servicios, reportar a través de estos medios insatisfacciones, o requerimientos especiales, etc. Podemos citar un caso particular que ocurría en Brasil, donde la gente estaba acostumbrada a llamar a los call centers para clarificar la información de los estados de cuenta y solicitar información de cómo configurar su nuevo equipo celular, para darle seguimiento a una cobranza o a una llamada telefónica para ofrecer un producto o servicio, etc. Lo que ha venido sucediendo en Brasil, se empezó a presentar en diferentes países de Latinoamérica, y las personas son conscientes de que pueden satisfacer necesidades de información, esclarecer dudas o ser auxiliados para configurar equipos de cómputo o telefónicos de una manera fácil, ágil y sencilla a través de un call center.

En el Perú, los call centers tienen una presencia significativa puesto que antes este servicio venía de otros países y ahora ya no es así; los peruanos están siendo capacitados para poder atender los requerimientos que demanda este rubro y se encuentran en un nivel muy competitivo con respecto a los demás países. Se tiene en claro que se trata de brindar mejores servicios y de que las demandas deben ser atendidas de una manera pronta, asimismo, existen empresas extranjeras que ven al mercado peruano como una opción de ser contratado para brindar el servicio de call centers fuera de sus países. Sin duda, el Perú tiene la posibilidad de dar este tipo de servicio y todo indica que lo está realizando de la manera más eficaz.

Dentro de las actividades de operación de las empresas, los costos y gastos son la inversión para poder generar el ingreso necesario y así lograr un margen de utilidad que promueva el crecimiento empresarial, “estrategias en función de los costos e ingresos, utilizando mecanismos que les permitan el mejoramiento de sus recursos y flexibilizar las relaciones del costo-volumen-utilidad” (Morales Merchán, Norberto Hernán; Albán Vallejo, Víctor Manuel & Betancourt Soto, Víctor Manuel. 2015, p.2).

Por otro lado, la utilidad neta obtenida por estas empresas muchas veces no es la estimada; probablemente a raíz del incremento de los gastos de planilla y gastos indirectos pues debido a la alta rotación de personal, a la falta de un análisis financiero de rentabilidad y un adecuado control de gastos, podría haberse incrementado los riesgos de que no se obtuvieran los resultados esperados.

Ante lo expuesto, pretendemos mostrar la relación entre el incremento de los gastos operativos como modelo para que las empresas dedicadas al rubro de los call centers monitoreen en forma permanente los procesos para el mejor control de desembolsos, como es reducir costos del negocio por rotación permanente del personal, personal de supervisión, tiempo de espera de recepción de llamada, monitoreo periódico de la calidad de servicio al

cliente, cumplimiento de metas y de ventas, con el objeto de disminuir el riesgo de reputación relacionado con estos servicios que disminuyen los ingresos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general:

¿Cómo se relaciona el incremento de los gastos operativos con los resultados de la utilidad neta de las empresas de call centers de Lima Metropolitana?

1.2.2 Problemas específicos:

¿Cómo se relaciona el incremento de los gastos de planilla con los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana?

¿Cómo se relaciona el incremento de los gastos indirectos con los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general:

Verificar la relación entre el incremento de los gastos operativos y resultados de la utilidad neta de las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

1.3.2 Objetivos específicos:

Analizar la relación entre el incremento de los gastos de planilla y los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

Verificar la relación entre el incremento de los gastos indirectos y los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

1.4. Limitantes de la investigación

1.4.1 Limitante teórico

La investigación se ha desarrollado considerando la teoría de los gastos operativos de las empresas, así como el marco doctrinario relativo a la utilidad neta. Igualmente se presentaron algunas limitantes teóricas dado que hubo poca información de los antecedentes que tratan sobre los gastos operativos en call centers, la mayoría de investigaciones analizan los procesos de apertura de este tipo de empresas.

1.4.2. Limitante temporal

La investigación se ha desarrollado considerando como marco temporal el concerniente a los años 2018 y 2019 de la empresa materia de esta investigación.

1.4.3. Limitante espacial

No se presentó ninguna limitante espacial, pues nuestra investigación corresponde a un estudio de caso y se realizó en la Empresa SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C, ubicada en Av. Javier Prado Este N° 175 Int. 202, Urb. Fundo Conde de San Isidro, Distrito de San Isidro, Lima, Perú.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

González (2016) en su tesis titulada Costos – Gastos y su impacto en la rentabilidad de la Empresa Pacfish S.A. tuvo como objetivo: “Analizar los Costos y Gastos de producción, y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Pacfish S.A.” (p.6).

Entre las conclusiones a las que llegó destaca que:

El principal problema de la Rentabilidad de la Empresa Pacfish S.A., se debe a que no se lleva un control minucioso de los Costos y Gastos que se efectúan durante el proceso de producción. Aplicando todos los ratios financieros a los estados de Situación Financiera y Estado de Resultados Integrales de la Empresa Pacfish S.A., se puede visualizar que su rentabilidad en el último periodo ha disminuido. No existe una capacitación cronológica y sistemática del proceso de producción de parte de los administradores de la Empresa hacia el personal de producción y administración, para que adquieran el conocimiento necesario de todo el proceso. (p.89)

La tesis de Gonzáles nos permitirá tener un mejor enfoque acerca de la importancia de que el personal del área de producción y administración conozca los procesos, lo cual redundará en el mejor control de los gastos del área de producción, pues la falta de supervisión se evidencia en la disminución de la rentabilidad obtenida en los ratios financieros.

Medina (2011) en la tesis titulada Análisis de los Gastos Operativos y su incidencia en la rentabilidad del Supermercado Superskandinavo Cía. Ltda. para el segundo semestre del año 2010, tuvo como objetivo general: “Estudiar la incidencia de los gastos ocultos de operación en SUPERSKANDINAVO CIA. LTDA., para mejorar la rentabilidad” (p.11).

El referido autor, al finalizar su investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

Existen gastos realizados por la empresa durante el segundo semestre del periodo económico 2010, que no poseen el sustento legal de soporte correspondiente, debido a que la mayoría de los gastos no son imputables al giro normal de Superskandinavo Cía. Ltda. Existen gastos que no tienen relación con la operatividad del negocio, sobrevalorando la partida contable de gasto sueldos y salarios, puesto que se los realiza por petición del propietario mas no por constancia del documento de soporte de la planilla real de la empresa. No existe una herramienta de planificación con la que se pueda canalizar correctamente los gastos de operatividad de la empresa, debido a que se desconoce con una estructura de costos y gasto. (p.83)

En un breve análisis de las conclusiones de Medina, podemos apreciar que existe la problemática de gastos no causales cargados a la contabilidad que carecen de sustento documentario y legal, así también, la falta de proyección de los gastos de operatividad debido a que no se organiza con una estructura de costos y gastos.

Gómez y Osorio (2014) nos señalan en su tesis titulada Optimización de los Costos de Operación de Lavamejor S.A., a partir del análisis de su actividad empresarial el siguiente objetivo general: “Analizar la situación actual de los costos de operación de LAVAMEJOR S.A y el impacto de éstos en los estados financieros y el medio ambiente, con el fin de optimizarlos” (p.18).

Entre las conclusiones a las que llegaron, destaca lo siguiente:

Lavamejor, no cuenta con recursos necesarios para ser objetivos al momento de realizar sus pedidos de detergentes al proveedor. Solo estiman de manera subjetiva lo que creen que podrán gastarse, dependiendo la temporada, es por esto que suelen sobregirarse con dichos pedidos. El estudio de los costos operacionales de Lavamejor, permitió conocer las falencias y las posibilidades de mejora con la

optimización de sus costos y, además, añadirles valor a sus servicios actuando amigablemente con el ambiente, caracterizándose como una empresa socialmente responsable. Con la implementación de la optimización de costos operacionales, en el estado de resultados se aprecia que la empresa obtendrá una utilidad de \$3.703.146.736.97 en el año 2018, con respecto al año 2013 se presentó un aumento de \$484,841,631.00. El costo de venta en el 2018 representará el 20.70% de las ventas, o sea por cada peso de venta 0,2070 centavos representan el costo de venta. Finalmente se llegó a la conclusión de que Lavamejor puede optimizar sus costos haciendo pedidos objetivos de sus detergentes e implementando el sistema de reciclaje de agua. (pp.71-72)

Respecto a lo mencionado por Gómez y Osorio, se establece que si una empresa no estima sus requerimientos de materiales directos en forma planificada pueden llegar a tener un sobrestock, debido a la falta de un informe de gestión.

2.1.2 Nacional

Gonzales y Patiño (2019) en su tesis titulada Los gastos operativos y la utilidad de la empresa de servicios Tannajo S.A.C. del distrito de Carabayllo, año 2015, tuvo como objetivo general: “Conocer los gastos operativos que afectan a la utilidad de la empresa de servicio TANNAJO S.A.C., del distrito de Carabayllo, año 2015” (p.5).

Al finalizar su investigación, llegaron a las siguientes conclusiones:

Al conocer los gastos operativos de la empresa, pudimos analizar y comparar con el estado de resultado proyectado, aquellos gastos operativos más relevantes que repercutían la disminución de la utilidad, concluyendo que la empresa no tenía un control adecuado al momento de presupuestar costos. En cuanto a los gastos administrativos que realizó la empresa, se puede observar, los que más sobrepasan el presupuesto programado son honorarios de administración, de contabilidad, mantenimiento oficina, servicio de energía eléctrica, servicio de impresión

publicitario, útiles de oficina, materiales de limpieza, combustible, movilidad y ferretería, debido a que no existe un control adecuado y además, por la premura del tiempo y cumplir con el cliente, los ejecutaban sin tener en cuenta lo planificado y presupuestado. Por ende, se generó un aumento de 71.22% más de lo proyectado, ocasionando el decrecimiento de la utilidad. Con respecto a los gastos de ventas que realizó la empresa, se pudo observar entre aquellos que sobrepasaron el presupuesto; a los gastos por servicio de administración, movilidad, combustible, publicidad digital, volantes publicitarios, debido a que no existió un control adecuado, análisis de tendencias y además por la premura del tiempo y cumplir con el cliente, los ejecutaban sin tener en cuenta lo planificado y presupuestado. Por ende, se generó un aumento del 41.21% más de lo proyectado (S/25,330.00), ocasionando el decrecimiento de la utilidad. La empresa TANNAJO S.A.C, al no tener controles adecuados en sus gastos operativos (administrativos y ventas), generó el decrecimiento de la utilidad, comparando con lo proyectado se vio en un 97.580% menos. Finalmente concluimos que los gastos operativos, cuanto mayor sean, afectarán a la utilidad de la empresa TANNAJO S.A.C. (p.71)

Respecto a lo mencionado por Gonzales y Patiño, nos permite entender que, si la empresa supera el presupuesto proyectado frente a lo ejecutado, evidenciando la falta de control de los gastos, el resultado devendrá en la disminución de la utilidad, por lo que se puede afirmar que existe una falta de supervisión y control de los gastos ejecutados.

Ángeles (2018) en su tesis titulada Los Gastos Operativos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Tecnología y Suministros S.A. Año 2017 tuvo como objetivo: “Examinar los gastos operativos a través de procesos y técnicas contables influye en la rentabilidad de la empresa Inversiones Tecnología y Suministros S.A en el año 2017” (p.4).

Al desarrollar su investigación, el autor llegó a las siguientes conclusiones:

Se examinó los gastos operativos y se aplicó los procesos y técnicas contables, por la cual ayudo a tener un orden y a determinar un mejor desarrollo de trabajo en las áreas y gracias a ello se obtuvo un buen resultado en la rentabilidad de la empresa Inversiones Tecnología y Suministros S.A. Se aplicó el control y la estrategia a nivel general en la empresa Inversiones Tecnología y Suministros S.A. por lo que dio un resultado progresivo a que todo el equipo de trabajo tenga una buena organización y lleven a cabo formas y acciones inmediatas la cual permitió el buen desempeño en las actividades que realiza la empresa. Se aplicó la reducción de costos dentro de la empresa y externamente por la cual se obtuvo un mejor resultado en cuanto a los gastos que realizaba la empresa y así mismo la presentación de sus EE. FF genero la oportunidad de un apalancamiento financiero donde permitió el crecimiento y desarrollo de la empresa. (p.30)

De acuerdo a lo mencionado por Ángeles se entiende que, al aplicar las técnicas contables a los gastos operativos, se tuvo como resultado un mayor orden y progreso, asimismo, con la disminución de los costos se aplicó la reducción de costos y se obtuvo una mejor rentabilidad, lo que sirvió para tener la oportunidad de contar con un crédito financiero que permite el progreso de la empresa.

Vigo (2017) en su tesis titulada Gastos Operativos y su efecto en la Situación Económica-financiera de la Empresa Transporte Público Urbano REBISA S.A.C de Trujillo-2016 tuvo como objetivo: “Determinar el efecto de los Gastos Operativos en la situación económica-financiera de la empresa transporte público urbano Rebisa SAC. Trujillo 2016” (p.21).

Al finalizar su investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

Al realizar la aplicación de la identificación de sus deficiencias a través del instrumento de recolección de datos al contador y al personal de sus principales gastos actuales incurridos por la empresa Rebisa SAC se puede apreciar una mejora de imagen en cuanto al efecto positivo en el desenvolvimiento del desempeño reflejándose un incremento de la

utilidad neta en la empresa, esto debido gracias a la política implementada en reducir dichos gastos se presenta un incremento en su rentabilidad sobre sus activos de 6%, y un aumento de su rentabilidad patrimonial de 8% esto se debe gracias a la implementación de un control en las políticas y herramientas de gestión, tales como: Reglamento interno funciones y el manual de políticas. La propuesta de mejoras en las áreas lograra múltiples beneficios ya que se tendrá un mayor control de sus ingresos, gastos y se obtendrá una mejor rentabilidad aumentando más de un punto porcentual, lo cual, favorecería a tomar decisiones, en librarnos en costos y gastos innecesarios. (p.43)

Las conclusiones planteadas por Vigo, nos demuestra que las políticas basadas en el control de los principales gastos, eliminando los denominados gastos innecesarios mediante el uso de reglamentos y manuales internos, determina un incremento en la rentabilidad de activos y patrimonio.

2.2 Bases teóricas

Para nuestra investigación realizamos la recopilación de diversas fuentes que se relacionan con el tema las cuales sostienen doctrinariamente nuestro trabajo.

2.2.1 Gasto

Son aquellas salidas o desembolsos de dinero, con la finalidad de conseguir los recursos necesarios para llevar a cabo una determinada actividad, muchas veces dicho desembolso de dinero no es recuperable.

A su vez, Jara (2005) nos menciona que dentro de las actividades y operaciones que realiza la contabilidad ya sea un egreso o gasto, tiene el impacto de incrementar la pérdida o disminuir el beneficio de la empresa. Son todos los desembolsos que tiene que incurrir la empresa para poder solucionar algunos problemas de manera inmediata dentro de la ejecución de la entidad.

A. Gastos Operativos

Según Tuesta (2018) indica que los gastos o egresos operativos forman parte de una contribución para saber cómo se desempeña la función y que esta no tendrá carácter remunerativo ni pensionable sin afectar al pago del impuesto a la renta. No se considera una buena toma de decisión al incremento de sueldo; tomando esto de manera moderada para manejar lo más transparente posible, dentro de una política que prevalezca la rendición de cuentas y el pago de impuestos. (p.1)

Según Perales (2017) el aumento en gastos operativos significa que estás gastando más en operar tu empresa, lo que puede deberse a problemas de administración. Los costos de operación, al figurar sólo entre 10% y 15% de los ingresos de una institución, no suelen ser vistos como un área en la que se obtenga un considerable ahorro. Una reducción de un 20% en estos costos, puede aumentar sus ingresos netos hasta en un 40%. Es muy importante cerciorarse de que el dinero sea utilizado de una manera correcta. Especialmente en las áreas que ven directamente la actividad de tu negocio en donde se registran ingresos y egresos. (párr. 1,3)

2.2.2 Utilidad

Es el margen de ganancia de una empresa obtenida en un ejercicio determinado que se puede visualizar en el estado de resultados, es decir ingresos menos los gastos incurridos.

Por otro lado, Márquez (2015) nos permite entender que la utilidad es el cálculo que se realiza con los costos que se incurre para producir un producto o brindar un servicio y los ingresos obtenidos de las labores realizadas por las organizaciones. (p.1)

A. Utilidad Neta

Al respecto Jara (2005) nos menciona que la utilidad se puede considerar como la demasía de nuestros ingresos en función a los gastos.

• NORMATIVA CONTABLE

Manual para la presentación y elaboración de Información Financiera
CONASEV (2016) nos señala que:

El presente Manual para la Preparación de Información Financiera complementa el Reglamento de Información Financiera y su objeto es facilitar la preparación y presentación de la información financiera, así como adecuarlo periódicamente a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Este Manual contiene una descripción de las cuentas y/o partidas de los estados financieros, las revelaciones que deben considerar en la elaboración de las notas, la forma de elaborar el Informe de Gerencia, así como aquellos aspectos que deben ser considerados en la información financiera auditada. Además, incluye los modelos de presentación de información financiera y un glosario de términos.
(p.7)

En el capítulo II del presente manual nos señala:

2.000. Estado de Ganancias y Pérdidas

2.001. Forma de Preparación del Estado de Ganancias y Pérdidas

La composición de las cuentas y/o partidas que se contemplan en este capítulo será incluida, preferentemente, en las notas a los estados financieros.

2.100. Ventas Netas (Ingresos Operacionales)

Incluye los ingresos por venta de bienes o prestación de servicios derivados de la actividad principal del negocio, deducidos los descuentos no financieros, rebajas y bonificaciones concedidas.

2.150. Otros Ingresos Operacionales

Incluye aquellos ingresos significativos que no provienen de la actividad principal de la empresa, pero que están relacionados directamente con ella y que constituyen actividades conexas.

En el caso de empresas dedicadas a la actividad agrícola, se reconocerá el total de las ganancias del período surgidas de la medición inicial y posterior de los activos biológicos y productos agrícolas, al valor razonable menos los costos estimados en el punto de venta.

2.200. Costo de Ventas (Operacionales)

El costo de ventas es reconocido como gasto durante el período. Representa erogaciones y cargos asociados directamente con la adquisición o la producción de los bienes vendidos o la prestación de servicios, tales como el costo de la materia prima, mano de obra, los gastos de fabricación que se hubieren incurrido para producir los bienes vendidos o los costos incurridos para proporcionar los servicios que generen los ingresos.

2.210. Otros Costos Operacionales

Incluye aquellos costos reconocidos como gastos durante el período y están constituidos por los desembolsos incurridos para la realización de actividades conexas a la actividad principal de la empresa.

En el caso de aquellas empresas dedicadas a la actividad agrícola, se reconocerá el total de las pérdidas del período surgidas de la medición inicial y posterior de los activos biológicos y productos agrícolas, al valor razonable menos los costos estimados en el punto de venta.

2.300. Gastos de Ventas

Incluye los gastos directamente relacionados con las operaciones de distribución, comercialización o venta.

2.310. Gastos de Administración

Incluye los gastos directamente relacionados con la gestión administrativa de la empresa.

2.320. Ganancias (Pérdidas) por Venta de Activos

Incluye la enajenación o disposición por otra vía de activos no corrientes, como: inmuebles, maquinaria y equipo; activos intangibles y otros activos, que no corresponden a operaciones discontinuadas.

2.330. Otros Ingresos

Incluye los ingresos distintos de los relacionados con la actividad principal del negocio de la empresa, referido a ingresos distintos a los anteriormente mencionados, como subvenciones gubernamentales.

2.340. Otros Gastos

Incluye los gastos distintos de los relacionados con el giro del negocio de la empresa, referidos a los gastos distintos de ventas, administración y financieros.

2.400. Ingresos Financieros

Incluye los ingresos obtenidos por la empresa provenientes de los rendimientos o retornos (intereses y dividendos), diferencias de cambio neto, ganancias por variaciones en los valores razonables o por las transacciones de venta de las inversiones en instrumentos financieros e inversiones inmobiliarias.

2.500. Gastos Financieros

Incluye los gastos incurridos por la empresa como costos en la obtención de capital (intereses y otros costos relacionados), diferencias de cambio neto, las pérdidas por variaciones en los valores razonables o por las transacciones de venta de las inversiones en instrumentos financieros e inversiones inmobiliarias.

2.611. Participación de los Trabajadores

Incluye las participaciones de los trabajadores corrientes y diferidas que la empresa debe detraer de sus utilidades generadas en el ejercicio de acuerdo con las NIIF.

2.612. Impuesto a la Renta

Incluye el impuesto a la renta corriente y diferido que corresponde a las utilidades (pérdidas) generadas en el período de acuerdo con las NIIF, excepto el correspondiente a operaciones discontinuadas e impuestos.

2.710. Ingreso (Gasto) Neto de Operaciones Discontinuadas

Incluye el resultado después de impuestos de las operaciones discontinuadas, así como la ganancia o pérdida después de impuestos provenientes de la medición a valor razonable menos los costos de venta o por la venta o disposición por otra vía, de los activos y pasivos que conforman la operación discontinuada.

2.900. Utilidad (Pérdida) Básica y Diluida por Acción

Las empresas cuyas acciones comunes y/o de inversión o acciones potenciales se negocien en bolsa y aquellas que se hallen en proceso de emitir acciones, deben mostrar después de la utilidad (pérdida) neta del período y por cada período informado, la utilidad (pérdida) básica por acción y utilidad (pérdida) diluida por acción por cada clase de acción que posea un derecho diferente en la participación de utilidades de la empresa. La información requerida de presentará aún en el caso de que los importes resultasen negativos, es decir, se tratasen de pérdidas por acción.

En el caso de que se presenten estados financieros individuales de la matriz junto con los consolidados, esta información se presentará sólo en los estados financieros consolidados. (pp.18–21)

- **Norma Internacional de Contabilidad NIC 1**

MEF (2016) nos señala que la Norma Internacional de Contabilidad 1: Presentación de Estados Financieros, tiene como:

Objetivo: Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido (p.1).

También nos indica lo siguiente:

Finalidad de los Estados Financieros

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- a) activos;
- b) pasivos;
- c) patrimonio;
- d) ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas;
- e) aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- f) flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre. (p.3)

Información a presentar en los estados del resultado del período y otro resultado integral o en las notas.

Cuando las partidas de ingreso o gasto son materiales (tienen importancia relativa), una entidad revelará de forma separada información sobre su naturaleza e importe.

Entre las circunstancias que darían lugar a revelaciones separadas de partidas de ingresos y gastos están las siguientes:

- a) la rebaja de los inventarios hasta su valor neto realizable, o de los elementos de propiedades, planta y equipo hasta su importe recuperable, así como la reversión de tales rebajas;
- b) la reestructuración de las actividades de una entidad y la reversión de cualquier provisión para hacer frente a los costos de ella;
- c) la disposición de partidas de propiedades, planta y equipo;
- d) las disposiciones de inversiones;
- e) las operaciones discontinuadas;
- f) cancelaciones de pagos por litigios; y
- g) otras reversiones de provisiones.

Una entidad presentará un desglose de los gastos reconocidos en el resultado, utilizando una clasificación basada en la naturaleza o en la función de ellos dentro de la entidad, lo que proporcione una información que sea fiable y más relevante.

Se aconseja que las entidades expongan el desglose indicado en el párrafo 99 en el estado del resultado integral o en el estado de resultados separado (cuando se lo presente).

Los gastos se subclasifican para destacar los componentes del rendimiento financiero, que puedan ser diferentes en términos de frecuencia, potencial de ganancia o pérdida y capacidad de

predicción. Este desglose se proporciona en una de las dos formas descritas a continuación.

La primera forma de desglose es el método de la “naturaleza de los gastos”. Una entidad agrupará gastos dentro del resultado de acuerdo con su naturaleza (por ejemplo, depreciación, compras de materiales, costos de transporte, beneficios a los empleados y costos de publicidad) y no los redistribuirá atendiendo a las diferentes funciones que se desarrollan en la entidad. Este método resulta fácil de aplicar, porque no es necesario distribuir los gastos en clasificaciones funcionales. Un ejemplo de clasificación que utiliza el método de la naturaleza de los gastos es el siguiente:

- Ingresos de actividades ordinarias (X)
- Otros ingresos (X)
- Variación en los inventarios de productos terminados y en proceso (X)
- Consumos de materias primas y materiales secundarios(X)
- Gastos por beneficios a los empleados (X)
- Gastos por depreciación y amortización (X)
- Otros gastos (X)
- Total, de gastos (X)
- Ganancia antes de impuestos (X)

La segunda forma de desglose es el método de la “función de los gastos” o del “costo de las ventas”, y clasifica los gastos de acuerdo con su función como parte del costo de las ventas o, por ejemplo, de los costos de actividades de distribución o administración. Como mínimo una entidad revelará, según este método, su costo de ventas de forma separada de otros gastos. Este método puede proporcionar a los usuarios una información más relevante que la clasificación de gastos por naturaleza, pero la distribución de los costos por función puede requerir asignaciones arbitrarias, e implicar la realización de juicios de importancia. Un ejemplo de clasificación utilizando el método de gastos por función es el siguiente:

- Ingresos de actividades ordinarias (X)
- Costo de ventas (X)
- Ganancia bruta (X)
- Otros ingresos (X)
- Costos de distribución (X)
- Gastos de administración (X)
- Otros gastos (X)
- Ganancia antes de impuestos (X)

Una entidad que clasifique los gastos por función revelará información adicional sobre la naturaleza de ellos, donde incluirá los gastos por depreciación y amortización y el gasto por beneficios a los empleados.

La elección entre el método de la naturaleza de los gastos o de la función de los gastos dependerá de factores históricos, así como del sector industrial y de la naturaleza de la entidad. Ambos métodos suministran una indicación de los costos que puedan variar directa o indirectamente, con el nivel de ventas o de producción de la entidad. Puesto que cada método de presentación tiene ventajas para tipos distintos de entidades, esta Norma requiere que la gerencia seleccione la presentación que sea fiable y más relevante. Sin embargo, puesto que la información sobre la naturaleza de los gastos es útil para predecir los flujos de efectivo futuros, se requieren información a revelar adicional cuando se utiliza la clasificación de la función de los gastos. (pp.19-20)

2.3 Conceptual

2.3.1 Gastos Operativos

A. Gasto

Pedrosa (2015) señala que:

Gasto es la utilización o consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación, se suele realizar mediante una cantidad

saliente de dinero. Dicho con otras palabras, cuando tenemos un gasto, lo que hacemos es realizar una transacción enviando dinero a cambio de recibir un bien o servicio. Por ejemplo, el uso de luz o comprar comida. Cuando realizamos un gasto, se produce una salida de dinero con la que obtenemos un bien, servicio o trasvase de dinero hacia otro agente del que esperamos algo. Sin embargo, esa salida de dinero no tiene por qué producirse en ese momento, ya que podemos gastar algo y pagarlo después o, al contrario. En contabilidad, se establece mediante el principio de devengo, que los gastos se registrarán en el momento en que ocurren, con independencia de la fecha de su pago. (párr. 1-3)

B. Gastos Operativos

Al respecto, López (2001) nos indica que “son aquellas erogaciones efectuadas en la práctica de las actividades normales de una empresa, tales como: gastos de venta, gastos de administración y gastos financieros, siempre que estos últimos corresponden a operaciones normales de la empresa” (p.161).

Meigs, Williams, Haka y Bettner (2012) los explican como:

Los gastos por reparaciones ordinarias, mantenimiento, combustible y otros renglones necesarios para la propiedad y el uso de la planta y el equipo y se registran debitando a las cuentas del gasto.

El cargo a una cuenta del gasto se basa en el supuesto de que los beneficios del gasto se utilizarán en el periodo actual y por consiguiente el costo se debe deducir del ingreso del periodo al determinar la utilidad neta. Con frecuencia, la acción de cargar un gasto directamente a una cuenta de planilla “gastar” el renglón. (p.371)

Leyva y Rosales (2018) exponen que:

Los gastos operativos son aquellos que permiten mantener la actividad diaria de una compañía, que no suelen estar vinculadas de manera directa con la producción. Suele utilizarse tanto el término gastos operativos como gastos operacionales. Estos costes se ocasionan en el normal desarrollo de la entidad económica, según el objeto con el que se fundó y registran los gastos en los que se incurre durante un ejercicio con relación al planteamiento de desarrollo de la actividad ejecutiva financiera, legal, comercial y la dirección de la gestión administrativas. (p.15)

- **Incremento de Planilla de Teleoperadores**

Prentt (2015) indica que:

Mientras los call centers se han convertido en una importante puerta de entrada que enlazan al cliente a una empresa, autores como Markel indica en su investigación que el 84% de los usuarios finales han tenido una experiencia de Call Centers pésimo, aclarando que muchos de estos problemas se han presentado teniendo en cuenta que la tasa media de rotación del agente del Call Centers es de 30%. Baker también en sus investigaciones mencionó que esta tasa de rotación implica que Call Centers debe capacitar a aproximadamente un millón de un nuevo agente cada medio año (sólo en América). Teniendo en cuenta el costo promedio de un agente en reclutamiento y formación que maneja cada Call Centers, se puede calcular cuánto representa el costo anual para cada empresa. Teniendo en cuenta lo anterior, las empresas están constantemente en la búsqueda de formas eficientes, eficaces y escalables de formación y con una mayor retención de los mismos. (p.11)

- **Penalidad por Servicios de Atención**

Ramírez (2012) expone que:

También se deben considerar en los convenios de outsourcing las penalizaciones por incumplimiento de metas de ventas, los cuales constituyen un descuento sobre el pago del gasto mensual. Estos pueden escalonarse de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento de ventas; y la empresa de telecomunicaciones previo realizar la cancelación del servicio, deberá revisar el cumplimiento de las metas propuestas (pp.52-53)

- **Incremento en Planilla de Supervisores**

CEC (2007) indica que:

Como consecuencia de la externalización, globalización y deslocalización es la situación de precariedad de las condiciones laborales. Un número de trabajadores cada vez mayor, está siendo contratado de forma temporal y solo se renovarían sus contratos si demuestran su rentabilidad. Incluso los trabajadores indefinidos están viendo determinada en gran medida su remuneración, en función de los resultados que obtienen, por lo que la presión es elevada y continua (p.16).

La planilla de supervisores se ve incrementada por el monitoreo permanente que los call centers debe desplegar para lograr el cumplimiento de las metas en los servicios contratados por el cliente, y conocer información de la cantidad y calidad de llamadas realizadas o atendidas, duración de llamadas, tiempos de respuesta, disponibilidad de teleoperadores, y así también disminuir las penalizaciones por falta de cumplimiento de contratos.

- **Incremento en Planilla de Capacitadores**

Al respecto Ramírez (2012) expresa que:

En relación con los recursos humanos de la empresa puede determinar una desmoralización de los mismos, ya que es comprobado que en las empresas de telemarketing existe mucha rotación de personal; esto implica incrementar la capacitación

como retardo en las operaciones por el personal nuevo o en prueba. Al mismo tiempo puede llevar a un costo total mayor y a una reducción de la calidad, que involucra el riesgo de reputación o imagen ante los clientes de un determinado sector, considerado como el más importante por tener la representación directa con los clientes. (p.18)

También Perea (2004) nos comenta lo siguiente:

Comparado con los call centers promedio, los call centers líderes gastan el doble del presupuesto anual en la capacitación inicial y casi un tercio más en la subsecuente capacitación, esto de acuerdo a un estudio de Hackett Benchmarking & Research. Los CSRs en el 25% de los mejores centros reciben retroalimentación formal dos veces al año y 105 veces retroalimentación informal al menos una vez a la semana. (p.89).

- **Gastos Indirectos**

Buján (2019) explica que:

Los gastos indirectos son aquellos (por ejemplo, informática, mantenimiento general, seguridad, supervisión) en que incurre una organización pero que son difíciles de asignar o identificar a parte de la actividad productiva de la organización (ventas, producción, servicio técnico). Los gastos indirectos son generalmente constantes al nivel de actividad, y se agrupan dentro de los costos fijos. El término gastos indirectos se establece en contraposición al de gastos directos. En contabilidad analítica, los gastos indirectos se asignan proporcionalmente a las ventas. Sin embargo, previamente se clasifican en función de si son imputables a una única línea de producción/servicio de la empresa (gastos de las oficinas de una fábrica) o son gastos indirectos generales como pueden ser gastos de las oficinas centrales de una empresa. Los primeros se asignarían proporcionalmente pero solo a las ventas

producidas por esa fábrica, mientras que los segundos se repartirían entre todas las unidades productivas de la empresa. Aun así, cada vez son más avanzados los sistemas de asignación de costes, incluyendo o ponderando en función del uso que hacen las unidades productivas según las consultas, llamadas o seguimiento que daban hacer estos centros de gasto que se consideran indirectos. (párr. 1-6)

Cabe señalar que los gastos indirectos integran igualmente, el:

- ✓ Exceso del gasto por servicios de administración
- ✓ Exceso de gastos por servicios básicos
- ✓ Exceso de gastos por servicios de arrendamiento

Plese (2020) menciona que:

El modelo es anticuado y complejo, con capas de soporte y administración de aplicaciones segregadas dentro de una estructura de contrato de tiempo y materiales y un sistema de facturación de "horas hombre". Además, algunos proveedores subestiman sus servicios y utilizan recursos de bajo costo, sin experiencia y de alta rotación resultando ser un servicio pobre e inconsistente. En esta situación, se incentiva a reducir los costos al asignar tickets de soporte al proveedor en lugar de resolverlos. Dado este contexto, no es de extrañar que no se esté cumpliendo con las prioridades funcionales y, en cambio, esté contribuyendo realmente a la resistencia operativa y a una acumulación de TI inflada, los mismos problemas que intenta resolver. Ya no se debería pagar en exceso por horas hombre. Debe tratarse de una resolución inteligente y eficiente de incidentes, mejorar la productividad operativa y liberar valiosos equipos de TI para iniciativas empresariales más críticas que impulsen la innovación y el crecimiento. (párr. 2-7)

2.3.2 Utilidad Neta

El BCRP (2014) señala que la utilidad neta es la “Ganancia obtenida por una empresa en un periodo determinado después de haber pagado impuestos y otros gastos” (p.207).

López (2001) expresa que “Es la modificación observada en el capital contable de la entidad, después de su mantenimiento, durante un periodo contable determinado, originada por las transacciones efectuadas, eventos y otras circunstancias, excepto las distribuciones y los movimientos relativos al capital contribuido” (p.336).

¿Cómo se calcula la utilidad neta?

Roldán (2017) expone que la utilidad neta se calcula a través de los siguientes pasos:

- Obtener las ventas netas: Esto es, las ventas realizadas descontando las devoluciones.
- Restar los costos de ventas: Descontar todos los costos relacionados directamente con la venta. Por ejemplo, el costo de materias primas.
- Se obtienen las utilidades brutas de las ventas: Restamos 1 – 2
- Descontamos a las utilidades brutas de las ventas los gastos operacionales: Es decir, restamos los gastos relacionados con el proceso de venta y distribución, como los salarios y los costos de transporte de las mercancías a los puntos de venta. Con esto, obtenemos la utilidad operacional.
- Sumamos a la utilidad operacional los ingresos y gastos no operacionales: Se añaden los ingresos que se producen fuera del negocio principal de la organización. Por ejemplo, una empresa textil puede obtener ingresos por el arriendo de un terreno de su propiedad. Con esto obtenemos la utilidad bruta o utilidad antes de impuestos y reservas.

- Descontamos los impuestos que debemos pagar y la reserva legal: Estos descuentos dependen de lo que establece la ley de cada país. Con esto, finalmente, obtenemos la utilidad neta que es el monto de dinero que podemos repartir entre los socios o dueños de la empresa u organización. (párr. 4-9)

A. Utilidad Operacional

Carvajal (2008) menciona que:

El resultado de restar a los Ingresos provenientes de la Operación de una empresa -los ingresos de la actividad a la cual se dedica-, los Costos y los Gastos en los cuales incurre para poder prestar un servicio o producir y vender un producto. Digámoslo de otra forma la Utilidad Operacional tiene el enorme atractivo de mostrarle con toda objetividad a un analista, si la actividad a la cual se dedica una organización produce utilidad o pérdida. (párr. 5-6)

Maya (2018) expresa que:

Utilidad Operacional: Otro Subtotal Clave: Parte de los ingresos y gastos de un negocio provienen de actividades diferentes de las operaciones de negocios básicos de la empresa. Como ejemplos comunes está el interés obtenido sobre las inversiones y el gasto por impuesto a la renta. La utilidad operacional (o utilidad proveniente de las operaciones) muestra las relaciones entre los ingresos obtenidos de clientes y los gastos en los cuales se incurre para producir estos ingresos. En efecto, la utilidad operacional mide la rentabilidad de las operaciones de negocios básicos de una empresa y “deja por fuera” otros tipos de ingresos y gastos. (párr. 16-17)

- **Margen de Utilidad Operacional**

La BVL (2019) señala que es el “Indicador de rentabilidad que se define como la utilidad operacional sobre las ventas netas y nos indica, si el

negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado” (p.1).

Terlizzi (2014) expone que:

Esta ratio analiza la capacidad que tiene una empresa de producir ganancias, antes de impuestos, intereses o gastos extraordinarios, pero teniendo en cuenta todos los costos del negocio y no exclusivamente los directos, como hace el ratio de rentabilidad sobre ventas. A continuación, se analiza el cálculo y las posibles formas de interpretar y usar un indicador que se conoce como "margen operativo" (Mo). El margen operativo se calcula dividiendo el resultado operativo (Ro) por el monto total de las ventas (este valor también puede multiplicarse por 100 para obtener el ratio expresado en porcentaje). El resultado operativo se obtiene restando al monto de las ventas el costo operativo (Co) que comprende el costo de la mercadería vendida (CMV), los costos generales y administrativos de ventas (Gg), así como el valor de la depreciación de los activos y la amortización (Vd). (párr. 3-4)

Se tiene de esta forma que:

$$\text{Mo} = (\text{Ventas} - \text{CMV} - \text{Gg} - \text{Vd}) / \text{Ventas}.$$

B. Utilidad antes de Participación e Impuestos

Sevilla (2016) lo indica que:

Es la utilidad obtenida tras la diferencia entre el margen operativo con los ingresos y gastos financieros de una empresa; a cuál solo le falta aplicar la diferencia de la participación de los trabajadores y los impuestos a pagar. Cuando se determina la utilidad de una empresa mediante un estado de resultados, el último concepto que se aplica es el de los impuestos, ya que la tributación (pago de obligaciones) se hace sobre la utilidad que obtiene la empresa. La

Utilidad antes de Impuestos y Participación de los trabajadores es conocida como UAPI (abreviatura). (párr. 3-5)

i.Utilidad de Ventas

Cervera (2018) indica que:

La palabra utilidad hace referencia al interés o provecho que se obtiene de algo, a las ganancias. Para ello se debe determinar el valor de las ventas netas y del coste de las ventas. Una vez tengas estos datos, la utilidad en ventas se calcula restando de las ventas netas el valor del costo de lo vendido. A la utilidad en ventas también se le denomina utilidad bruta. Debes saber que esta utilidad no tiene en cuenta los costes fijos, como pueden ser los salarios de los trabajadores, y los costes financieros como pagos de intereses o impuestos.

Así pues:

$$\text{Ventas netas} - \text{Coste de las ventas} = \text{UTILIDAD EN VENTAS O UTILIDAD}$$

Para poder realizar esta operación, debemos saber primero cómo extraer las compras netas y el costo de lo vendido. (párr. 1, 3-7)

C. Utilidad Neta

Cornejo y Díaz (2006) nos dice que:

Es la utilidad (pérdida) neta presentada en el Estado de Resultado correspondiente a un período en particular.

Cabe señalar que la utilidad neta no constituye un buen proxy de la capacidad de generación de flujos de efectivo de un negocio, ya que se ve afectada por la deducción de gastos contables tales como: depreciación del activo fijo, amortización del activo intangible, amortización menor valor de inversiones, corrección monetaria, diferencias de tipo de cambio y amortización mayor

valor de inversiones. Además, la utilidad neta se ve afectada por flujos de ingresos y egresos que tienen un carácter transitorio como, por ejemplo, otros ingresos fuera de la explotación, otros egresos fuera de la explotación, corrección monetaria, diferencias de tipo de cambio e ítems extraordinarios. Finalmente, la utilidad del período se calcula de acuerdo al principio de devengado, lo que constituye una diferencia fundamental con el flujo de efectivo. (p.38)

i.Rendimiento sobre la Inversión

Muñoz (2019) explica que:

El rendimiento de una inversión, o ROI, es un indicador de rentabilidad con el cual se mide las ganancias de una inversión en relación con su costo. Al usarlo se puede determinar qué tan rentable es una compra o un gasto. Midiendo el ROI de tu negocio aumentarás sus posibilidades de éxito en el largo plazo, pues podrás tomar decisiones empresariales mejor informadas. En este sentido, tu meta debe ser conseguir el máximo rendimiento con una inversión mínima. El ROI es el indicador más común para establecer la rentabilidad en general de un negocio; pero también tiene otras aplicaciones. Con él puedes medir, por ejemplo, qué tan efectivo es el plan de marketing digital de tu empresa, o si tus precios son competitivos. Asimismo, sirve para calcular el beneficio financiero al comprar activos, como equipos o inventario. El retorno sobre la inversión te ayudará a decidir cuáles alternativas de compra pueden generar utilidades o ahorros en los costos, aumentando el ingreso neto del negocio.

Estas son algunas ventajas del ROI:

- Es un indicador fácil de calcular y fácil de entender.

- Es una medida estandarizada y universal de rentabilidad, con la misma connotación en cualquier lugar y, por lo tanto, no puede ser mal interpretada.
- Es un indicador versátil que puede ser utilizado para evaluar la eficiencia de una sola inversión, o para comparar los rendimientos de diferentes inversiones. (párr. 2-8)

ii. Margen Neto

Lorenzana (2014) explica que este es el primer ratio financiero que está destinado a ver el nivel de rentabilidad de la compañía. Lo que intenta explicar el margen neto es la capacidad que tiene la compañía de convertir cada sol de ventas en beneficios. Este proceso que deberá pasar todo el estado financiero de pérdidas y ganancias, por lo que habrá gastos que no correspondan a salidas de caja propiamente como la amortización y el pago de interés por deuda, algo que depende de la estructura financiera de cada compañía. (párr. 1-2)

De igual forma aclara que:

- El ratio financiero nos informa del beneficio por sol vendido, pero no nos informa sobre el beneficio sobre unidad, producto o servicio vendido.
- La cuenta de resultados nos dice poco sobre la estructura financiera de la compañía. Es un factor importante a considerar ya que el nivel de retorno depende mucho de su composición, el ROE o rentabilidad de los fondos propios nos ayudara a evaluar mejor la situación.
- En la cuenta de resultados no todas las partidas corresponden a salidas o entradas de efectivo, por lo que puede llegar a manipularse en cierta medida.
- En algunos sectores en concreto, la cuenta de pérdidas y ganancias puede no reflejar la verdadera actividad de la industria por lo que otros datos deberán utilizarse para reflejar mejor la situación económica de la compañía.

iii. Análisis Vertical y Horizontal de los Estados de Resultados

Shim, Siegel y Flamini (2004) explican que “El Análisis Financiero se puede elaborar dependiendo de las necesidades de decisiones que tengan y se pueden elaborar de dos tipos vertical y horizontal”.

Asimismo, explican que:

El Análisis Vertical del Balance General como del Estado Financiero es la evaluación del funcionamiento de la empresa en un periodo ya especificado. Este análisis según sirve para poner en evidencia la estructura interna de la empresa, también permite la evaluación interna y se valora la situación de la empresa con su industria. El Análisis Horizontal se realiza con Estados Financieros de diferentes periodos, quiere decir de diferentes años y se examina la tendencia que tienen las cuentas en el transcurso del tiempo ya establecido para su análisis. El cálculo de este análisis se realiza con la diferencia de dos o más años para tener como resultado valores absolutos y con porcentaje tomando un año base para poder tener datos relevantes que analizar. En dado caso que se haga el examen con los valores absolutos o los porcentajes, podría resultar un error en la toma de decisiones. (pp.320-323)

2.4 Definición de términos básicos

- **Análisis Vertical:** Curilla (2017) manifiesta que “El análisis vertical es de gran importancia a la hora de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo con las necesidades financieras y operativas” (p.1).
- **Análisis Horizontal:** Curilla (2017) señala que en el análisis horizontal, lo que se busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado. Es el análisis que permite determinar si el

comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo.
(p.4)

- **Costo:** Choy (2012) afirma que “es la suma de erogaciones en que incurre una persona física o moral para la adquisición de un bien o de un servicio, con la intención de que genere ingresos en el futuro” (p.8).
- **Estados Financieros:** Panta (2018) indica que los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. (párr. 2)
- **Utilidad Operacional:** Según Carvajal (2008), es el resultado de restar a los Ingresos provenientes de la Operación de una empresa -los ingresos de la actividad a la cual se dedica-, los Costos y los Gastos en los cuales incurre para poder prestar un servicio o producir y vender un producto. (párr. 5)
- **Utilidad Neta:** Para Cornejo y Díaz (2006) “Es la utilidad (pérdida) neta presentada en el Estado de Resultado correspondiente a un período en particular” (p.38)
- **Servicio:** Choy (2012) “es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no (...) vincularse a un producto físico” (p.8).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.2 Hipótesis general

El incremento de los gastos operativos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

3.2.2 Hipótesis específicas

El incremento de los gastos de planilla tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

El incremento de los gastos indirectos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

3.2 Definición conceptual de variables

Variable independiente: Gastos Operativos (X)

Conforme se aprecia, se ha determinado como variable independiente, los gastos operativos y como propósito de la tesis se planteó dar cuenta del impacto en la utilidad neta.

Pérez y Gardey (2013) explican que:

Los gastos de operación son aquellos destinados a mantener un activo en su condición existente o a modificarlo para que vuelva a estar en condiciones apropiadas de trabajo. Los gastos de operación pueden dividirse en gastos administrativos (los sueldos, los servicios de oficinas), financieros (intereses, emisión de cheques), gastos hundidos (realizados antes del comienzo de las operaciones inherentes a las actividades) y gastos de representación (regalos, viajes, comidas). (párr. 2-3)

Variable dependiente: Utilidad Neta (Y)

SANFI (2012) la define como

La utilidad que efectivamente se distribuye a los accionistas. Indica la ganancia que se obtiene después de realizar los descuentos correspondientes, tales como: restar los gastos, los impuestos, la reserva legal y sumar los ingresos. Una empresa puede incrementar su utilidad neta sin necesidad de aumentar sus ingresos, ya que lo podría conseguir también si consigue reducir los gastos. (párr. 1-2)

3.2.1 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Índices |
|--|---|--|--|
| Variable Independiente Gastos Operativos (X) | Gastos Directos | <ul style="list-style-type: none"> Planilla de asesores Planilla de personal en capacitación Planilla de supervisores/capacitadores Penalidades por servicio de atención | <ul style="list-style-type: none"> Valor Monetario de Planilla de asesores Valor Monetario de Planilla de personal en capacitación Valor Monetario de Planilla de supervisores/capacitadores Valor Monetario de Penalidades por servicio de atención |
| | Gastos Indirectos | <ul style="list-style-type: none"> Exceso de servicios de administración Exceso de servicios básicos Exceso de servicio de arrendamiento | <ul style="list-style-type: none"> Valor Monetario de Exceso de servicios de administración Valor Monetario de Exceso de servicios básicos Valor Monetario de Exceso de servicio de arrendamiento |
| | Utilidad Operacional | <ul style="list-style-type: none"> Margen de utilidad operacional | <ul style="list-style-type: none"> Valor Monetario de Margen de utilidad operacional |
| Variable Dependiente Utilidad Neta(Y) | Utilidad antes de Participaciones e Impuestos | <ul style="list-style-type: none"> Utilidad de Ventas | <ul style="list-style-type: none"> Valor Monetario de Utilidad de Ventas |
| | Utilidad Neta | <ul style="list-style-type: none"> Rendimiento sobre la inversión Margen Neto Análisis vertical y horizontal del Estado de Resultados | <ul style="list-style-type: none"> Valor Porcentual de Rendimiento sobre la inversión Valor Monetario de Margen Neto Valor Monetario de Análisis vertical y horizontal del Estado de Resultados |

Fuente: Elaboración propia

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, a lo que Lozada (2014) explica que:

La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto. (p.34)

4.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, ya que observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

A su vez, el enfoque es cuantitativo. Al respecto, APA (2020) explica que “Al tratarse de estudios con enfoques cuantitativos, si hay un análisis numérico de los datos, pero estos se obtienen por observación y, posteriormente, se hace la interpretación de los mismos” (párr. 1).

Podemos indicar igualmente que es un diseño transeccional correlacional -causal, ya que se explica la relación entre los Gastos Operativos y la Utilidad Neta, como explica Hernández, Fernández y Baptista (2014) a continuación:

Los diseños transeccionales correlacionales-causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales). Debemos recordar que la causalidad implica correlación, pero no toda correlación significa causalidad. En los diseños transeccionales correlacionales-causales, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados) o suceden

durante el desarrollo del estudio, y quien investiga los observa y reporta. (pp.157-158)

4.2 Método de investigación

Método hipotético deductivo

Sánchez (2019) establece que:

En suma, en el modelo hipotético-deductivo se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis a falsar para contrastar su veracidad, en caso de que lo fuera no solo permitiría el incremento de la teoría de la que partió (generando así un avance cíclico en el conocimiento), sino también el planteamiento de soluciones a problemas tanto de corte teórico o práctico (llamado también pragmático, aplicativo o tecnológico), y en tanto que no, bien podría impulsar su reformulación hasta agotar los intentos para hacerla veraz, o abandonarla y replantearla sobre la base de otros preceptos teóricos que indiquen una orientación distinta o alternativa a la anterior. Su camino deductivo es uno común a todas las ciencias fácticas basadas en hechos y con sustento ineludible en la medición o cuantificación, en la objetividad de los procedimientos (dejando de lado las convicciones subjetivas, o creencias del investigador) y en la experiencia para la contrastación de sus hipótesis, que tendrían como finalidad primera y última, tanto la ampliación del conocimiento a través de la pretensión de universalidad de los resultados encontrados, como de la generación de leyes científicas que permitan tanto la explicación de las causas de los fenómenos como la predicción, control y retrodicción de su ocurrencia (p.108).

4.3 Población y muestra

4.3.1. Población

La población estuvo constituida por las empresas de call centers de la ciudad de Lima Metropolitana, la misma que integra 34 empresas.

Villasís y Miranda (2016) explican que “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p.202).

4.3.2. Muestra

A efectos de determinar la muestra se ha utilizado la muestra por conveniencia, aplicando el muestreo no probabilístico, que según Otzen y Manterola (2017), “Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (p.230).

Como se ha indicado precedentemente, se tomó como estudio de caso a la Empresa Call Center SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C, y sus estados financieros del periodo 2018-2019.

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

La sede de la Empresa de Call Center SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C ubicada en Av. Javier Prado Este N°175 Int. 202, Urbanización Fundo Conde San Isidro, Lima – Perú.

El periodo desarrollado en nuestra investigación fue 2018-2019.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

APA (2020) señala, en relación a las técnicas e instrumentos para la recolección de la información que “Por medio de estas se recopilan todos los datos que estos sujetos emiten o producen. Estas técnicas se caracterizan por ser amplias, flexibles, distanciadas de la rigidez, abiertas a las modificaciones o cambios” (párr. 6).

4.5.1. Técnicas

Para nuestro trabajo de investigación se utilizó la observación y el análisis documental de los gastos comparándolos con los documentos físicos los cuales sirvieron como sustento, así como el registro correcto de dichos desembolsos.

Según, Behar (2008) “La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Es un método más utilizado por quienes están orientados conductualmente” (p.68).

Análisis Documental: Se utilizó esta técnica porque se han procesado y analizado los estados financieros de la empresa de Call Centers SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C, año 2019.

Según Ecured (s.f.) el análisis documental:

Es la técnica de investigación donde los analistas de sistemas y diseñadores deben tratar de encontrar la información necesaria para comenzar las investigaciones. En los documentos se puede encontrar la historia de la entidad, estado económico, financiero de la misma, las principales inversiones que se han hecho, etc. (párr. 1).

4.5.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para la medición de las variables son la guía de observación y la guía de análisis documental:

- Guía de observación:

Campos y Lule (2012) define de la siguiente manera:

La guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce

la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno (p.56).

- La guía de análisis documental:

La guía de análisis documental es un documento que nos sirve para realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Para desarrollar el análisis de la investigación se realizó una preevaluación de todos los movimientos registrados como gastos de planilla y de los gastos indirectos a través de las cuentas contables, gracias a ello se elaboró un análisis detallado para poder comprobar los incrementos que originaron una menor utilidad.

Para el proceso de datos se utilizó el programa de estadística SPSS versión 25 y el programa de Microsoft Excel para la elaboración de tablas y gráficos de barras con su respectiva descripción con el fin de explicar las diferencias halladas y obtener resultados explícitos. Por último organizamos todos los resultados y a través de la estadística inferencial nos permitió probar la hipótesis de investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

5.1.1. Hipótesis Específica N° 1

El incremento de los gastos de planilla tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

Para determinar el cálculo de los valores monetarios en la tabla 2 se realizó las sumas trimestrales de las partidas del gasto de planilla de asesores del Estado de Resultados de Serlefin BPO & O Perú de los años 2018 y 2019, como se muestra a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 2:

Comparación del gasto de la planilla de asesores del año 2018 y 2019 (En Soles).

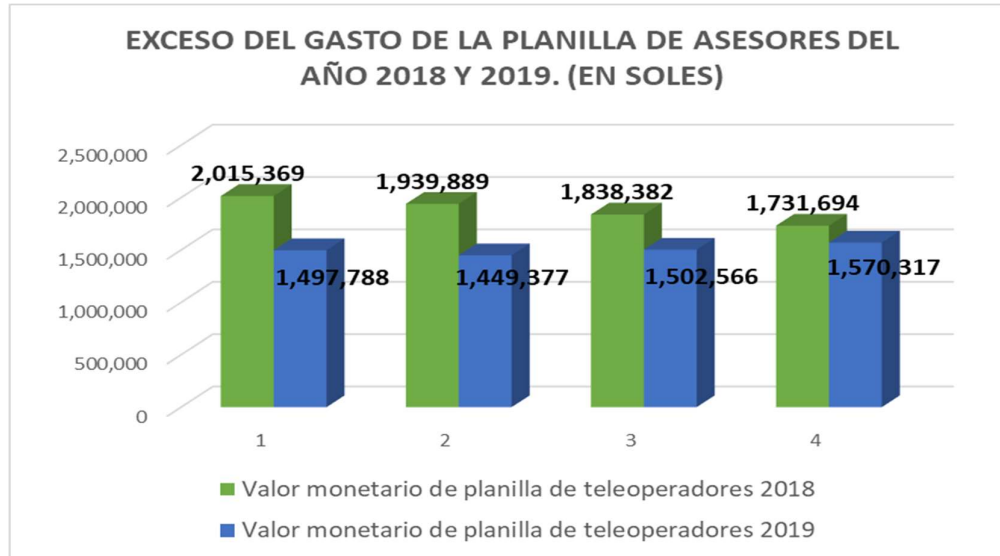
| Periodo Trimestral | Valor monetario de planilla de teleoperadores 2018 | Valor monetario de planilla de teleoperadores 2019 |
|---------------------------|---|---|
| 1 | 2,015,369 | 1,497,788 |
| 2 | 1,939,889 | 1,449,377 |
| 3 | 1,838,382 | 1,502,566 |
| 4 | 1,731,694 | 1,570,317 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU

Elaboración Propia

Figura 1.

Exceso del gasto de la planilla de asesores del año 2018 y 2019



Fuente: Tabla N° 2: Comparación del gasto de planilla de asesores del año 2018 y 2019
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 1 de la tabla 2 se observa la variación que ha tenido la planilla de los asesores en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra una planilla de S/2,015,369, el segundo trimestre S/1,939,889, el tercer trimestre S/1,838,382 y en el cuarto trimestre S/1,731,694 mientras que en el año 2019 muestra una planilla en el primer trimestre de S/1,497,788, en el segundo trimestre de S/1,449,377, en el tercer trimestre S/1,502,566 y en el cuarto trimestre S/1,570,317.

Para determinar el cálculo de los valores monetarios en la tabla 3 se realizó las sumas trimestrales de las partidas del gasto de planilla del personal en capacitación del Estado de Resultados de Serlefin BPO & O Perú del año 2018 y 2019, como se muestra a continuación:

Tabla 3:

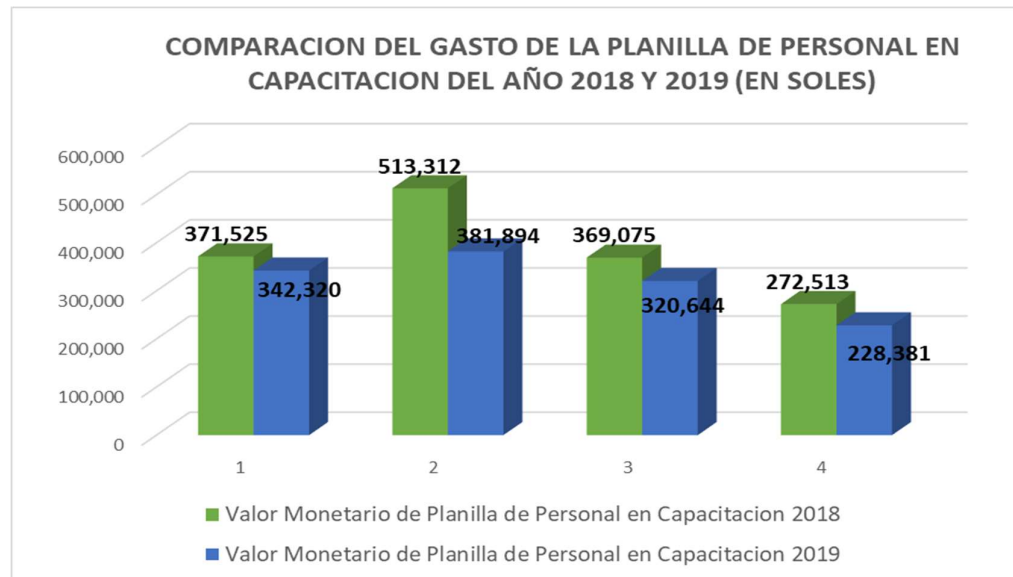
Comparación del gasto de la planilla de personal en capacitación del año 2018 Y 2019 (En Soles).

| Periodo Trimestral | Valor monetario de planilla de personal en capacitación 2018 | Valor monetario de planilla de personal en capacitación 2019 |
|--------------------|--|--|
| 1 | 371,525 | 342,320 |
| 2 | 513,312 | 381,894 |
| 3 | 369,075 | 320,644 |
| 4 | 272,513 | 228,381 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 2.

Comparación del gasto de la planilla de personal en capacitación del año 2018 y 2019



Fuente: Tabla 3: Comparación del gasto de la planilla de personal en capacitación del año 2018 y 2019
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 2 de la tabla 3 se observa la variación que ha tenido la planilla del personal en capacitación en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra una planilla de S/371,525, el segundo trimestre S/513,312 el tercer trimestre S/369,075 y en el cuarto trimestre S/272,513 mientras que en el año 2019 muestra una planilla en el primer trimestre de S/342,320, en el segundo trimestre de S/381,894, en el tercer trimestre S/320,644 y en el cuarto trimestre S/228,381.

Para determinar el cálculo de los valores monetarios en la tabla 4 se realizó las sumas trimestrales de las partidas del gasto de planilla de supervisores/capacitadores del Estado de Resultados de Serlefin BPO & O Perú del año 2018 y 2019, como se muestra a continuación:

Tabla 4:

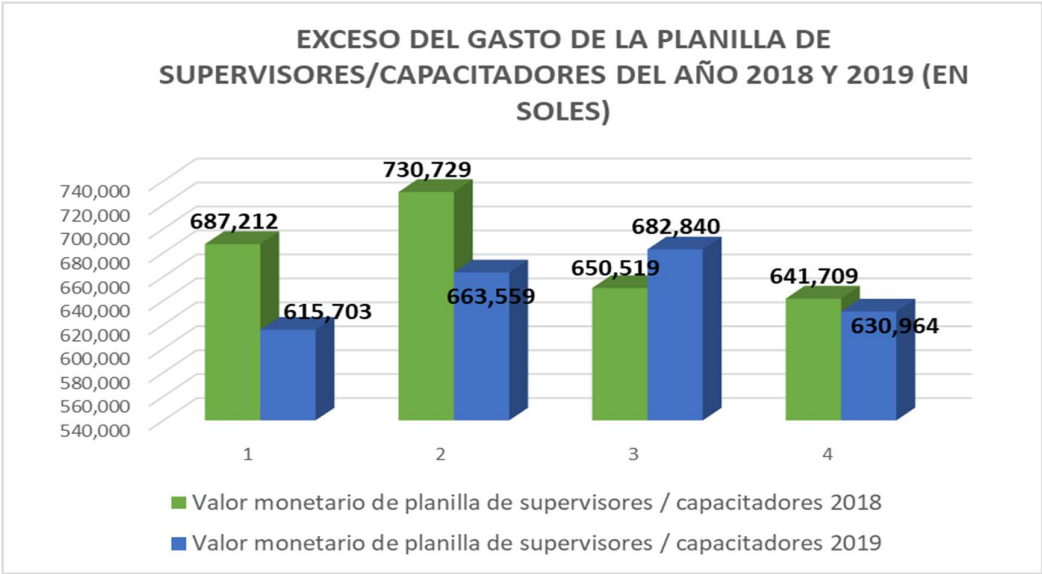
Comparación del gasto de la planilla de supervisores/capacitadores del año 2018 y 2019 (En Soles).

| Periodo Trimestral | Valor monetario de planilla de supervisores / capacitadores 2018 | Valor monetario de planilla de supervisores / capacitadores 2019 |
|---------------------------|---|---|
| 1 | 687,212 | 615,703 |
| 2 | 730,729 | 663,559 |
| 3 | 650,519 | 682,840 |
| 4 | 641,709 | 630,964 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 3.

Comparación del gasto de la planilla de supervisores/capacitadores del año 2018 y 2019



Fuente: Tabla 4: Comparación del gasto de la planilla de supervisores/capacitadores 2018 y 2019
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 3 de la tabla 4 se observa la variación que ha tenido la planilla de supervisores/capacitadores en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra una planilla de S/687,212, el segundo trimestre S/730,729 el tercer trimestre S/650,519 y en el cuarto trimestre S/641,709 mientras que en el año 2019 muestra una planilla en el primer trimestre de S/615,703, en el segundo trimestre de S/663,559, en el tercer trimestre S/682,840 y en el cuarto trimestre S/630,964.

Para determinar el cálculo de los valores monetarios en la tabla 5 se realizó las sumas trimestrales de las aplicaciones de penalidades por servicio de atención

al cliente del Estado de Resultados de Serlefin BPO & O Perú del año 2018 y 2019, como se muestra a continuación:

Tabla 5:

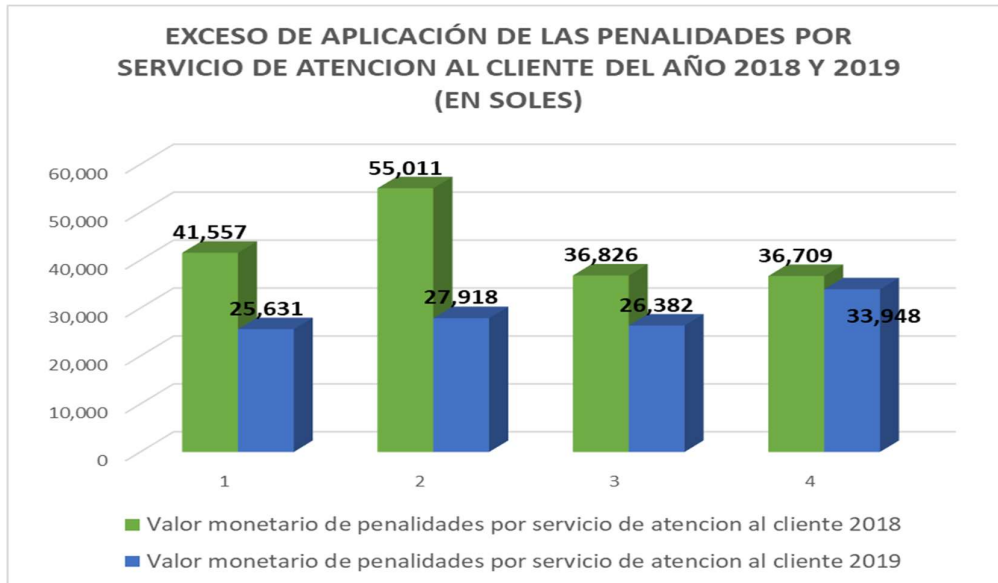
Exceso de aplicación de las penalidades por servicio de atención al cliente del año 2018 y 2019 (En Soles).

| Periodo Trimestral | Valor monetario de penalidades por servicio de atención al cliente 2018 | Valor monetario de penalidades por servicio de atención al cliente 2019 |
|--------------------|---|---|
| 1 | 41,557 | 25,631 |
| 2 | 55,011 | 27,918 |
| 3 | 36,826 | 26,382 |
| 4 | 36,709 | 33,948 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 4.

Exceso de aplicación de las penalidades por servicio de atención al cliente del año 2018 y 2019



Fuente: Tabla 5: Exceso de aplicación de las penalidades por servicio de atención al cliente del año 2018 y 2019
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 4 de la tabla 5 se observa la variación que ha tenido la aplicación de las penalidades a los servicios de atención al cliente en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra una aplicación de penalidad de S/41,557, en el segundo trimestre S/55,011, en el tercer trimestre S/36,826 y en el cuarto trimestre de S/36,709 mientras que en el año 2019 muestra una aplicación de penalidad en el primer trimestre de S/25,631 en el segundo trimestre de S/27,918, en el tercer trimestre de S/26,382 y en el cuarto trimestre de S/33,948.

Para determinar el cálculo de los valores monetarios en la tabla 6 se realizó las sumas trimestrales por el total de los gastos de planilla, así como las sumas trimestrales del total de utilidad neta del Estado de Resultados de Serlefin BPO & O Perú del año 2018 y 2019, como se muestra a continuación:

Tabla 6:

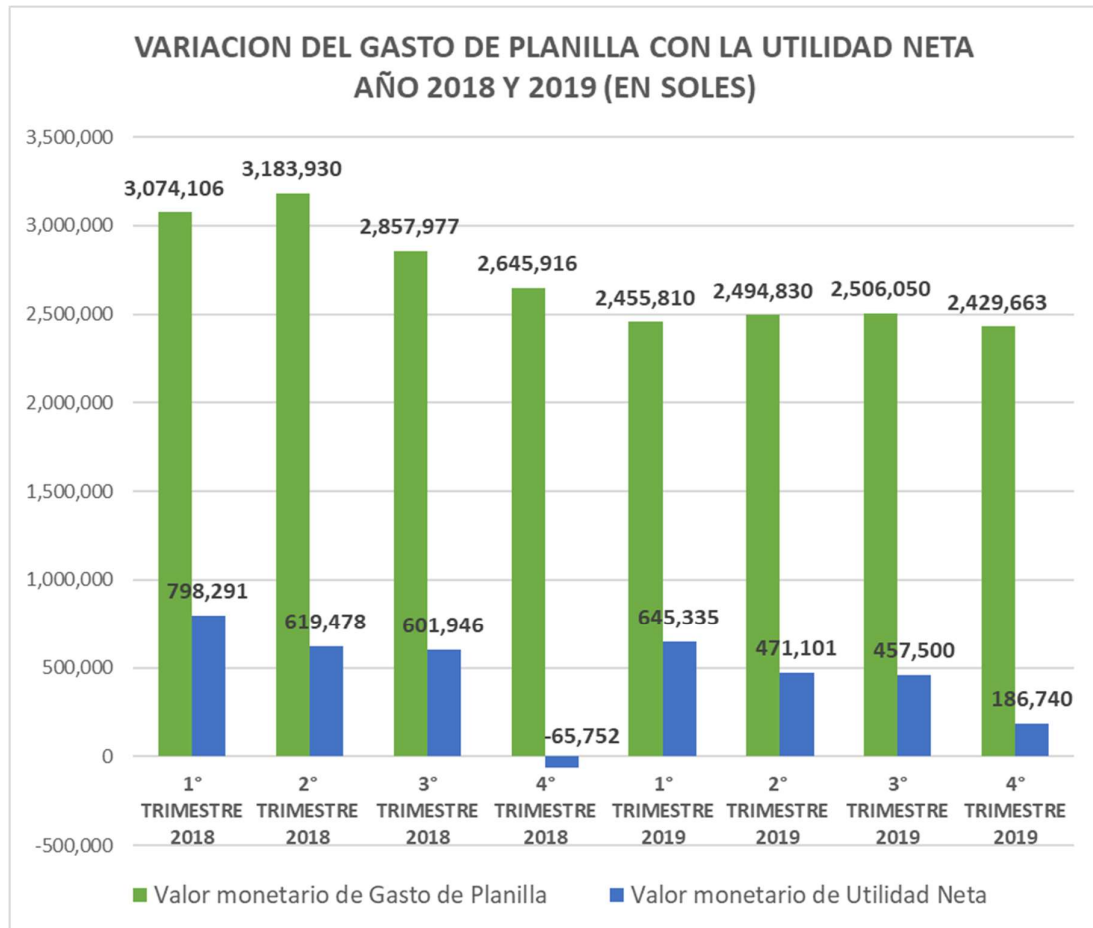
Variación del gasto de planilla con la utilidad neta año 2018 y 2019 (En Soles)

| Periodo Trimestral | Valor monetario de Gasto de Planilla | Valor monetario de Utilidad Neta |
|---------------------------|---|---|
| 1° TRIMESTRE 2018 | 3,074,106 | 798,291 |
| 2° TRIMESTRE 2018 | 3,183,930 | 619,478 |
| 3° TRIMESTRE 2018 | 2,857,977 | 601,946 |
| 4° TRIMESTRE 2018 | 2,645,916 | -65,752 |
| 1° TRIMESTRE 2019 | 2,455,810 | 645,335 |
| 2° TRIMESTRE 2019 | 2,494,830 | 471,101 |
| 3° TRIMESTRE 2019 | 2,506,050 | 457,500 |
| 4° TRIMESTRE 2019 | 2,429,663 | 186,740 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 5.

Variación del gasto de planilla con la utilidad neta del año 2018 y 2019.



Fuente: Tabla 6: Variación del gasto de planilla con la utilidad neta del año 2018 y 2019
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 5 de la tabla 6 se observa la variación trimestral del gasto de planillas comparado con la utilidad operacional de los años 2018 y 2019. En el primer trimestre del año 2018 se observa que los gastos de planilla son de S/3,074,106 y la utilidad operacional de S/1,340,507, en el segundo trimestre se observa que

los gastos de planilla son de S/3,183.930 y una utilidad operacional de S/1,420,934, en el tercer trimestre se observa que los gastos son de planilla de S/2,857,977 y una utilidad operacional de S/1,217,289 y en el cuarto trimestre se observa que los gastos son de planilla de S/2,645,916 y una utilidad operacional de S/1,047,976. Mientras que en el año 2019 ocurre que en el primer trimestre del año 2019 los gastos de planilla son de S/2,455,810 y la utilidad operacional de S/940,527, en el segundo trimestre los gastos de planilla son de S/2,494,830 y una utilidad operacional de S/799,270, en el tercer trimestre los gastos de planilla son de S/2,506,050 y una utilidad operacional de S/742,158 y en el cuarto trimestre los gastos de planilla son de S/2,429,663 y una utilidad operacional de S/693,904.

5.1.2. Hipótesis Específica N° 2

El incremento de los gastos indirectos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

Para determinar el cálculo de los valores monetarios en la tabla 7 se realizó las sumas trimestrales de los gastos de administración del Estado de Resultados de Serlefin BPO & O Perú del año 2018 y 2019, como se muestra a continuación:

Tabla 7:

Comparación de gastos de administración año 2018 y 2019 (En Soles).

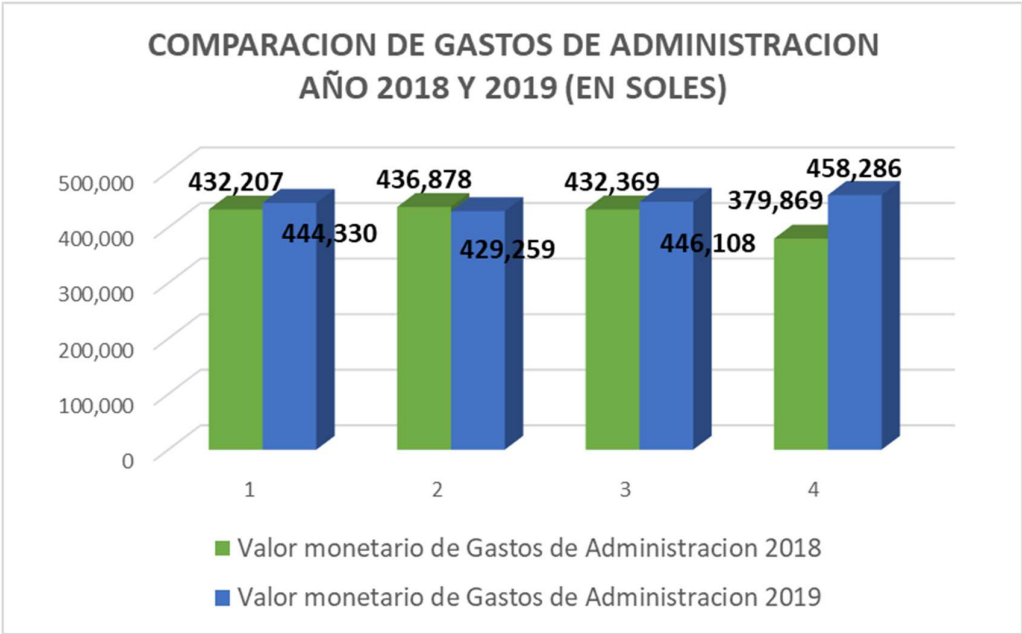
| Periodo Trimestral | Valor monetario de Gastos de Administración 2018 | Valor monetario de Gastos de Administración 2019 |
|--------------------|--|--|
| 1 | 432,207 | 444,330 |
| 2 | 436,878 | 429,259 |
| 3 | 432,369 | 446,108 |
| 4 | 379,869 | 458,286 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU

Elaboración Propia

Figura 6.

Comparación de gastos de administración del año 2018 y 2019.



Fuente: Tabla 7: Comparación de los gastos de administración del año 2018 y 2019 Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 6 de la tabla 7 se observa la variación que ha tenido los excesos de servicios de administración en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra un gasto de administración de S/432,207, el segundo trimestre de S/436,878, el tercer trimestre de S/432,369 y en el cuarto trimestre de S/379,869 mientras que en el año 2019 muestra un gasto de administración en el primer trimestre de S/444,330, en el segundo trimestre de S/429,259, en el tercer trimestre de S/446,108 y en el cuarto trimestre de S/458,286.

Para determinar el cálculo de los valores monetarios en la tabla 8 se realizó las sumas trimestrales de los gastos de servicios básicos del Estado de Resultados de Serlefin BPO & O Perú del año 2018 y 2019, como se muestra a continuación:

Tabla 8:

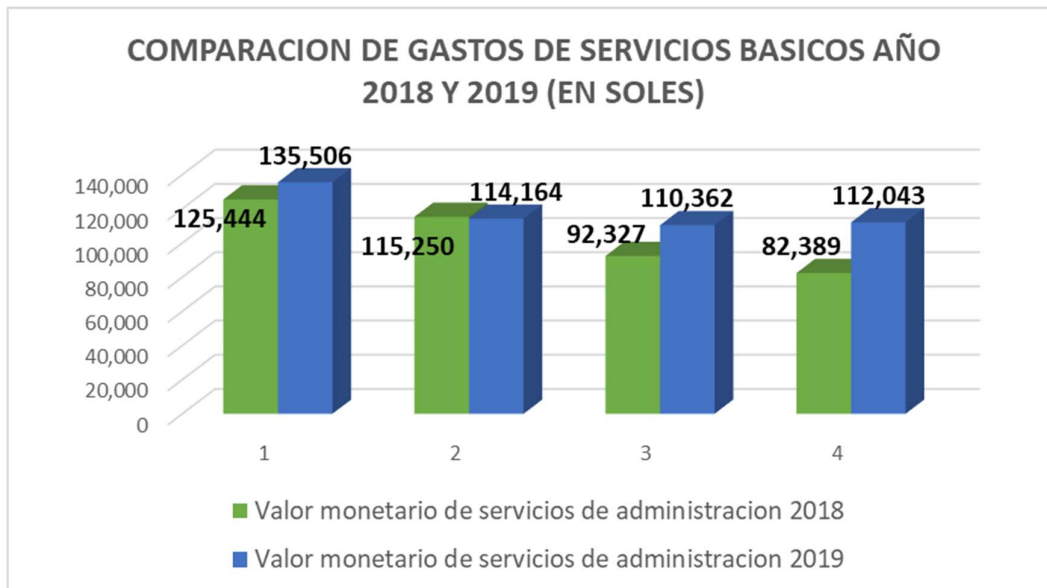
Comparación de gastos de servicios básicos año 2018 y 2019 (En Soles).

| Periodo Trimestral | Valor monetario de Servicios Básicos 2018 | Valor monetario de Servicios Básicos 2019 |
|--------------------|---|---|
| 1 | 125,444 | 135,506 |
| 2 | 115,250 | 114,164 |
| 3 | 92,327 | 110,362 |
| 4 | 82,389 | 112,043 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 7.

Comparación de gastos de servicios básicos del año 2018 y 2019.



Fuente: Tabla 8: Comparación de gastos de servicios básicos del año 2018 y 2019 Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 7 de la tabla 8 se observa la variación que ha tenido los gastos de servicios básicos en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra un gasto de servicios básicos de S/125,444, el segundo trimestre S/115,250, el tercer trimestre S/92,327 y en el cuarto trimestre S/82,389 mientras que en el año 2019 muestra un gasto de servicio básicos en el primer trimestre de S/135,506, en el segundo trimestre de S/114,164, en el tercer trimestre S/110,362 y en el cuarto trimestre de S/112,043.

Para determinar el cálculo de los valores monetarios en la tabla 9 se realizó las sumas trimestrales de los gastos de arrendamiento del Estado de Resultados de Serlefin BPO & O Perú del año 2018 y 2019, como se muestra a continuación:

Tabla 9:

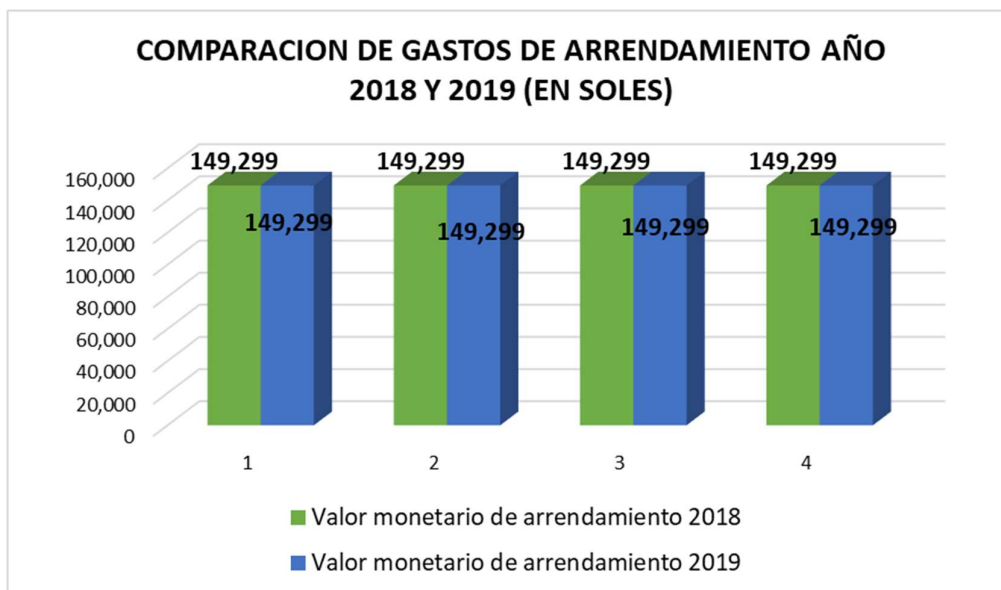
Comparación de gastos de arrendamiento año 2018 y 2019 (En Soles).

| Periodo Trimestral | Valor monetario Gasto de Arrendamiento 2018 | Valor monetario Gasto de Arrendamiento 2019 |
|---------------------------|--|--|
| 1 | 149,299 | 149,299 |
| 2 | 149,299 | 149,299 |
| 3 | 149,299 | 149,299 |
| 4 | 149,299 | 149,299 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 8.

Comparación de gastos de arrendamiento del año 2018 y 2019.



Fuente: Tabla 9: Comparación de gastos de arrendamiento del año 2018 y 2019
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 8 de la tabla 9 se observa que el gasto de arrendamiento ha sido constante en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra un gasto de arrendamiento de S/149,299, el segundo trimestre S/149,299 el tercer trimestre S/149,299 y en el cuarto trimestre S/149,299 mientras que en el año 2019 muestra un gasto de arrendamiento en el primer trimestre de S/149,299, en el segundo trimestre de S/149,299, en el tercer trimestre S/149,299 y en el cuarto trimestre S/149,299.

Para determinar el cálculo de los valores monetarios en la tabla 10 se realizó las sumas trimestrales por el total de los gastos indirectos, así como las sumas trimestrales del total de utilidad neta del Estado de Resultados de Serlefin BPO & O Perú del año 2018 y 2019, como se muestra a continuación:

Tabla 10:

Variación de los gastos indirectos con la utilidad neta año 2018 y 2019 (En Soles)

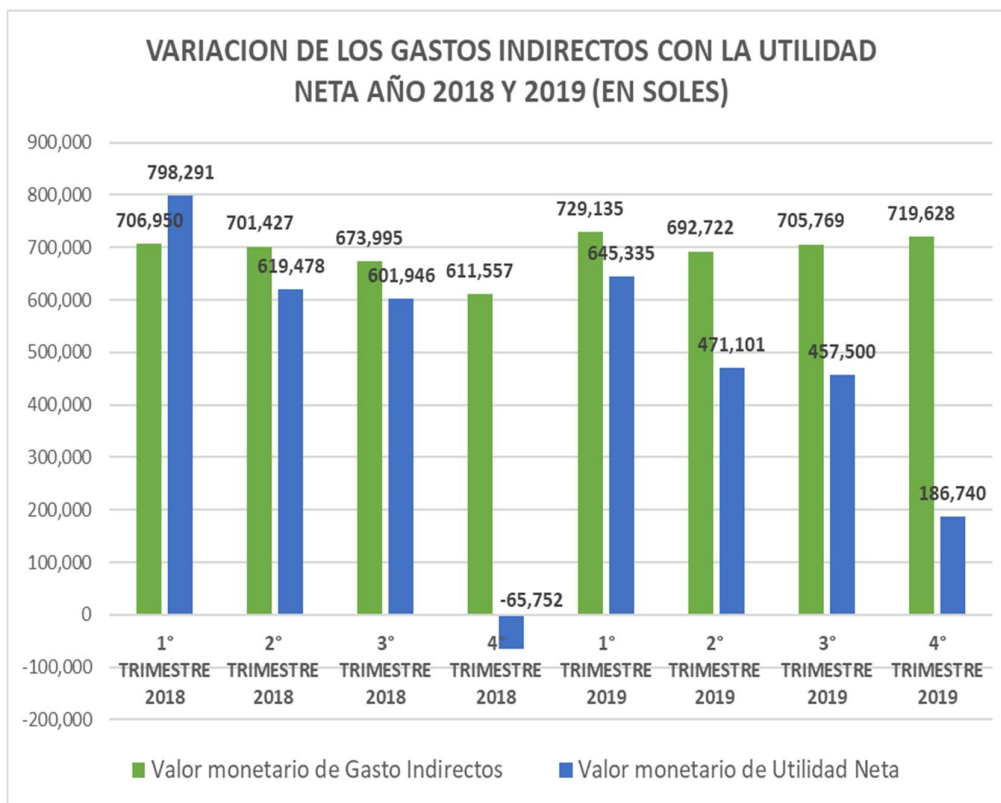
| Periodo Trimestral |
|--------------------|
|--------------------|

| | Valor monetario de Gasto Indirectos | Valor monetario de Utilidad Neta |
|-------------------|--|---|
| 1° TRIMESTRE 2018 | 706,950 | 798,291 |
| 2° TRIMESTRE 2018 | 701,427 | 619,478 |
| 3° TRIMESTRE 2018 | 673,995 | 601,946 |
| 4° TRIMESTRE 2018 | 611,557 | -65,752 |
| 1° TRIMESTRE 2019 | 729,135 | 645,335 |
| 2° TRIMESTRE 2019 | 692,722 | 471,101 |
| 3° TRIMESTRE 2019 | 705,769 | 457,500 |
| 4° TRIMESTRE 2019 | 719,628 | 186,740 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 9.

Variación de los gastos de indirectos con la utilidad neta del año 2018 y 2019.



Fuente: Tabla 10: Variación de los gastos de indirectos con la utilidad neta del año 2018 y 2019. Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 9 de la tabla 10 se observa la variación trimestral de los gastos indirectos comparados con la utilidad operacional de los años 2018 y 2019. En el primer trimestre del año 2018 se observa que los gastos indirectos son de S/706,950 y la utilidad operacional de S/1,340,507, en el segundo trimestre del año 2018 se observa que los gastos indirectos son de S/701,427 y una utilidad operacional de S/1,420,934, en el tercer trimestre del año 2018 se observa que los gastos indirectos son de S/673,995 y una utilidad operacional de S/1,217,289 y en el cuarto trimestre del año 2018 se observa que los gastos indirectos son de S/611,557 y una utilidad operacional de S/1,047,976. Mientras que en el año 2019 ocurre que en el primer trimestre los gastos indirectos son de S/729,135 y la utilidad operacional de S/940,527, en el segundo trimestre se observa que los gastos indirectos son de S/692,722 y una utilidad operacional de S/799,270, en

el tercer trimestre se observa que los gastos indirectos de S/705,769 y una utilidad operacional de S/742,158 y en el cuarto trimestre se observa que los gastos indirectos son de S/719,628 y una utilidad operacional de S/693,904.

5.1.3. Hipótesis General

El incremento de los Gastos Operativos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

Para determinar la hipótesis general se realizó de manera detallada los indicadores de la utilidad neta analizando el estado de resultados como se muestra a continuación:

Tabla 11:

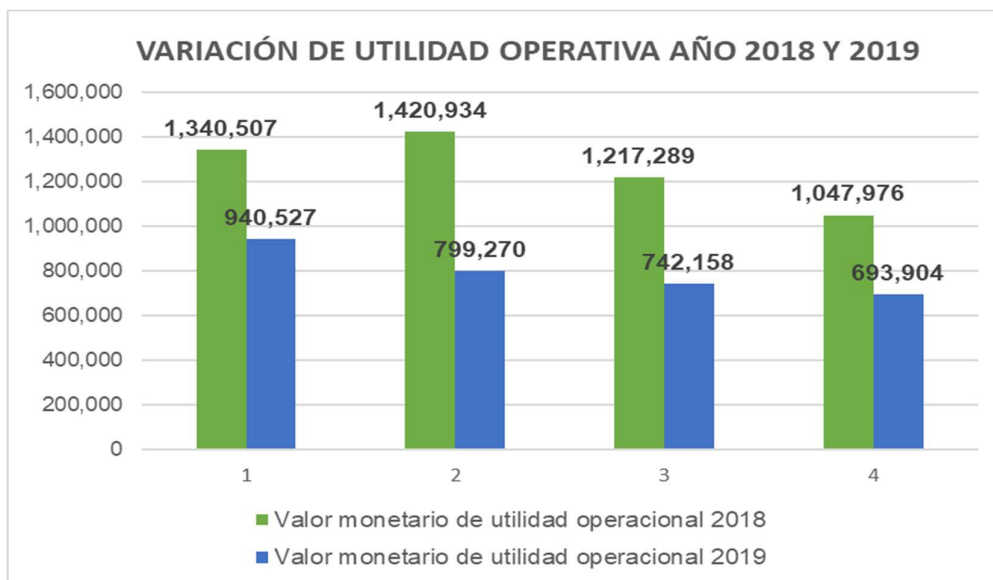
Variación de utilidad operativa año 2018 y 2019. (En soles).

| Periodo Trimestral | Valor monetario de utilidad operacional 2018 | Valor monetario de utilidad operacional 2019 | Variación Monetaria |
|---------------------------|---|---|----------------------------|
| 1 | 1,340,507 | 940,527 | 399,979 |
| 2 | 1,420,934 | 799,270 | 621,664 |
| 3 | 1,217,289 | 742,158 | 475,131 |
| 4 | 1,047,976 | 693,904 | 354,072 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 10.

Variación de la utilidad operativa año 2018 y 2019.



Fuente: Tabla 11: Variación de la utilidad operativa del año 2018 y 2019
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 10 de la tabla 11 se observa que la utilidad operativa ha ido variando en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra una utilidad operativa de S/1,340,507, el segundo trimestre de S/1,420,934, el tercer trimestre de S/1,217,289 y en el cuarto trimestre de S/1,047,976 mientras que en el año 2019 muestra una utilidad operativa en el primer trimestre de S/940,527, en el segundo trimestre de S/799,270, en el tercer trimestre S/742,158 y en el cuarto trimestre de S/639,904.

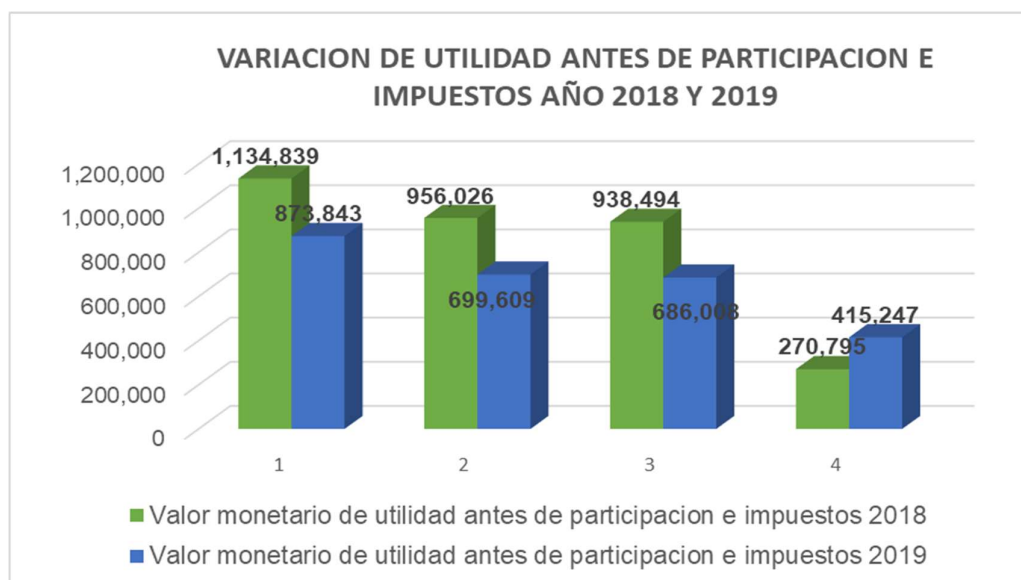
Tabla N°12: Variacion de utilidad antes de participacion e impuestos año 2018 y 2019. (En soles)

| Periodo Trimestral | Valor monetario de utilidad antes de participacion e impuestos 2018 | Valor monetario de utilidad antes de participacion e impuestos 2019 | Variación Monetaria |
|--------------------|---|---|---------------------|
| 1 | 1,134,839 | 873,843 | 260,996 |
| 2 | 956,026 | 699,609 | 256,417 |
| 3 | 938,494 | 686,008 | 252,486 |
| 4 | 270,795 | 415,247 | -144,452 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboracion Propia

Figura 11.

Variación de la utilidad antes de participación e impuestos año 2018 y 2019.



Fuente: Tabla 12: Variación de la utilidad antes de participación e impuestos año 2018 y 2019.
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 11 de la tabla 12 se observa que la utilidad antes de participación e impuestos ha ido variando en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra una utilidad antes de participación e impuestos de S/1,134,830, el segundo trimestre de S/956,026, el tercer trimestre de S/938,494 y en el cuarto trimestre de S/270,795 mientras que en el año 2019 muestra una utilidad antes de participación e impuestos el primer trimestre de S/873,843, en

el segundo trimestre de S/699,609, en el tercer trimestre S/686,008 y en el cuarto trimestre de S/415,247.

Para determinar el rendimiento de las inversiones que realizó la empresa la empresa en los años investigados se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{ROI} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Inversión}}{\text{Inversión}}$$

De lo cual se realizó la siguiente tabla para observar las variaciones entre los años 2018 y 2019:

Tabla 13:

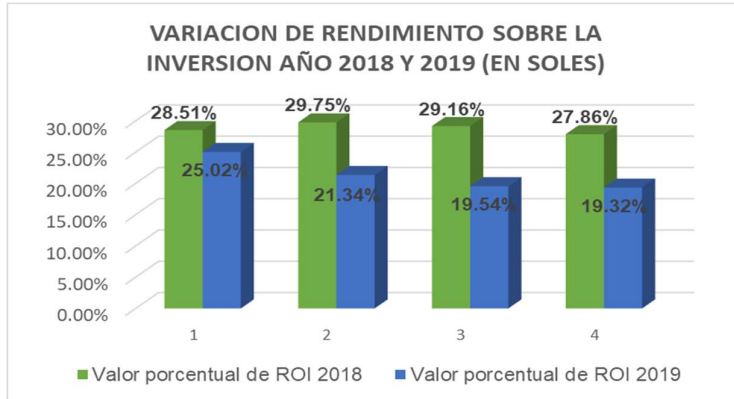
Variación de rendimiento sobre la inversión año 2018 y 2019. (En soles)

| Periodo Trimestral | Valor porcentual de ROI 2018 | Valor porcentual de ROI 2019 | Variación porcentual |
|---------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1 | 28.51% | 25.02% | 3% |
| 2 | 29.75% | 21.34% | 8% |
| 3 | 29.16% | 19.54% | 10% |
| 4 | 27.86% | 19.32% | 9% |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 12.

Variación de rendimiento sobre la inversión año 2018 y 2019.



Fuente: Tabla 13: Variación de rendimiento sobre la inversión año 2018 y 2019.
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 12 de la tabla 13 se observa que el rendimiento sobre la inversión ha ido variando en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra un rendimiento sobre la inversión de 28.51%, el segundo trimestre de 29.75%, el tercer trimestre 29.16% y en el cuarto trimestre de 27.86% mientras que en el año 2019 muestra un rendimiento sobre la inversión el primer trimestre de 25.02%, en el segundo trimestre de 21.34%, en el tercer trimestre 19.54% y en el cuarto trimestre de 19.32%.

Tabla N°14: Variacion de margen neto año 2018 y 2019. (En soles)

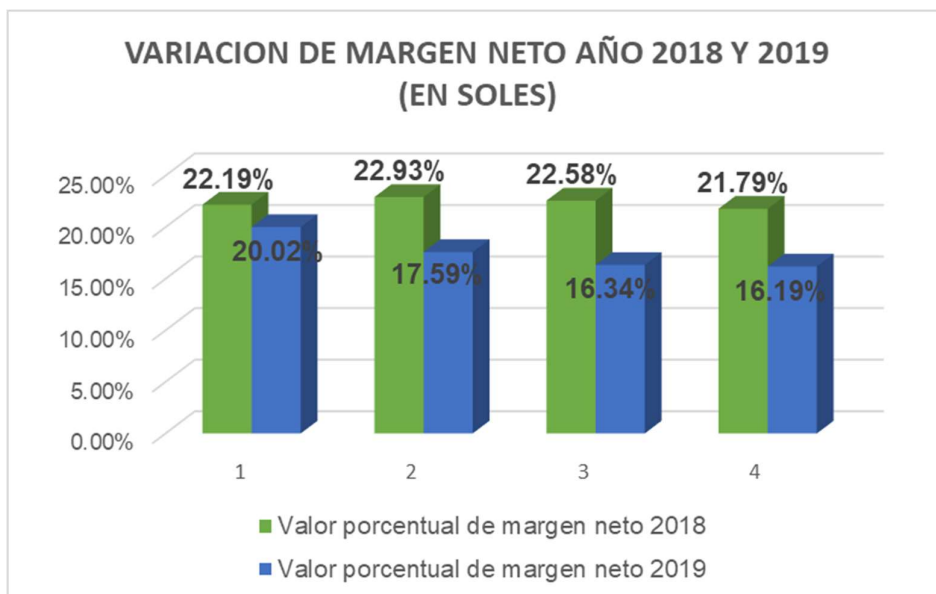
| Periodo Trimestral | Valor porcentual de margen neto 2018 | Valor porcentual de margen neto 2019 | Variación porcentual |
|--------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| 1 | 22.19% | 20.02% | 2% |
| 2 | 22.93% | 17.59% | 5% |
| 3 | 22.58% | 16.34% | 6% |
| 4 | 21.79% | 16.19% | 6% |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU

Elaboracion Propia

Figura 13.

Variación de Margen Neto año 2018 y 2019.



Fuente: Tabla 14: Variación de Margen Neto año 2018 y 2019.
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 13 de la tabla N°14 se observa que el margen neto ha ido variando en los años 2018 y 2019. En el año 2018 el primer trimestre muestra un margen neto de 22.19%, el segundo trimestre de 22.93%, el tercer trimestre 22.58% y en el cuarto trimestre de 21.79% mientras que en el año 2019 muestra un margen neto el primer trimestre de 20.02%, en el segundo trimestre de 17.59%, en el tercer trimestre 16.34% y en el cuarto trimestre de 16.19%.

Para el cálculo de los valores monetarios en la tabla N° 15 se realizó las sumas anuales de los gastos operativos, así como el total de la utilidad neta del Estado de Resultados de Serlefin BPO & O Perú del año 2018 y 2019, como se muestra a continuación:

Tabla 15:

Variación de los gastos operativos con la utilidad neta año 2018 y 2019 (En Soles).

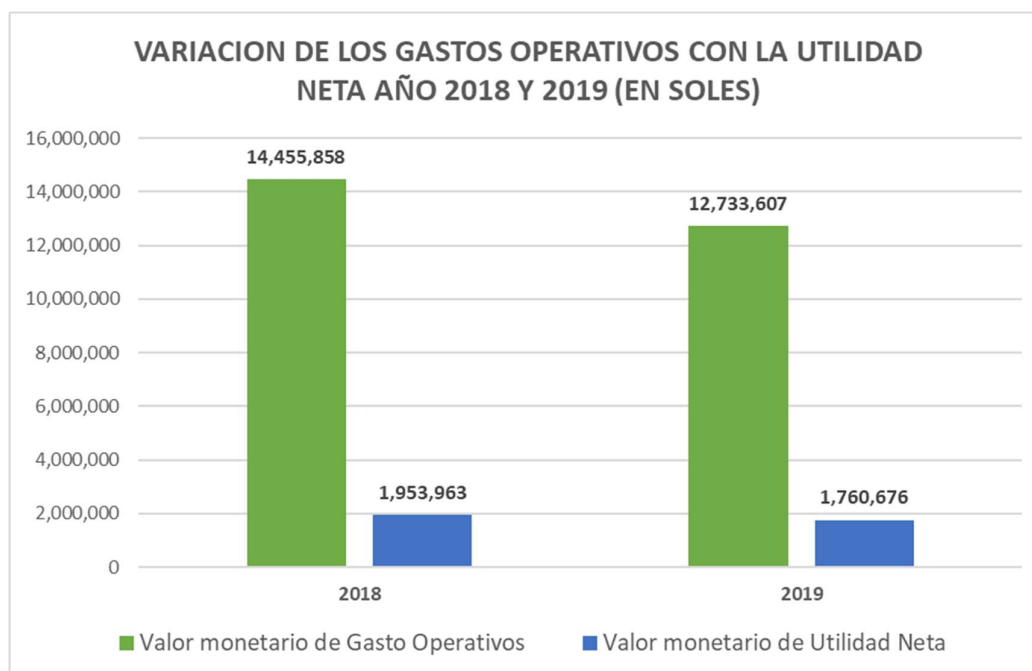
Años

| | Valor monetario de Gastos Operativos | Valor monetario de Utilidad Neta |
|-------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| 2018 | 14,455,858 | 1,953,963 |
| 2019 | 12,733,607 | 1,760,676 |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 14.

Variación de los gastos operativos con la utilidad neta del año 2018 y 2019.



Fuente: Tabla 15: Variación de los gastos operativos con la utilidad neta del año 2018 y 2019
Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 14 de la tabla 15 se observa que los gastos operativos están afectando a la utilidad neta en los años 2018 y 2019. En el año 2018 se registró un total de S/14,625,961 de gastos operativos y una utilidad neta de S/1,953,963. Mientras que en el año 2019 se obtuvo un total de S/12,847,486 de gastos operativos y una utilidad neta de S/1,760,676.

5.2 Resultados Inferenciales.

5.2.1. Hipótesis Específica N° 1

El incremento de los gastos de planilla tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

Para la validación de la hipótesis se utilizaron los datos de la tabla N° 6 de forma mensual (la variación) de los años 2018 y 2019 mediante la prueba de Shapiro - Wilk, de la cual se obtuvo como resultados que los datos no son normales como se muestra en el anexo N° 3.1 (véase pág. 98). Por lo tanto, se usó una prueba no paramétrica correlacional Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

- **Hipótesis**

Ho: El incremento de los gastos de planilla no tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

H1: El incremento de los gastos de planilla tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

Regla de Decisión

- **Nivel de Significación**

$\alpha = 0.05$

- **Prueba Estadística**

Prueba No paramétrica: Rho de Spearman

Figura 15.

Correlación entre gastos de planilla y utilidad neta.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | g_planilla | utilidad_neta |
|-----------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------|
| Rho de Spearman | g_planilla | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,622* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,031 |
| | | N | 12 | 12 |
| | utilidad_neta | Coefficiente de correlación | -,622* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,031 | . |
| | | N | 12 | 12 |

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

Regla de Decisión

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Si p valor $> 0.05 = \alpha$; se acepta H_0 y si p valor < 0.05 , se rechaza H_0

P = Sig = 0.031

P = Sig = 0.031 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Conclusión:

De la figura 15 se observa que $R = -0.622$ indica que existe una relación inversa alta del - 62.2% entre los gastos de planilla y la utilidad neta. Por lo tanto se concluye que el incremento de los gastos de planilla tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

5.2.2. Hipótesis Específica N° 2

El incremento de los gastos indirectos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

Para la validación de la hipótesis se utilizaron los datos de la tabla N° 10 de forma mensual (la variación) de los años 2018 y 2019 mediante la prueba de Shapiro - Wilk, de la cual se obtuvo como resultados que los datos no son normales como se muestra en el anexo N° 3.2 (véase pág. 98) Por lo tanto, se usó una prueba no paramétrica correlacional Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

- **Hipótesis**

Ho: El incremento de los gastos indirectos no tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

H1: El incremento de los gastos indirectos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas call centers de Lima Metropolitana.

Regla de Decisión

- **Nivel de Significación**

$\alpha = 0.05$

- **Prueba Estadística**

Rho de Spearman

Figura 16.

Correlación entre gastos indirectos y utilidad neta

| | | g_indirectos | utilidad_neta |
|-----------------|-----------------------------|--------------|---------------|
| Rho de Spearman | g_indirectos | 1,000 | -,441 |
| | Coefficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,152 |
| | N | 12 | 12 |
| utilidad_neta | utilidad_neta | -,441 | 1,000 |
| | Coefficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | ,152 | . |
| | N | 12 | 12 |

Regla de Decisión

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Si p valor $> 0.05 = \alpha$; se acepta H_0 y si p valor < 0.05 , se rechaza H_0

P = Sig = 0.152

P = Sig = 0.152 por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Conclusión:

De la figura 16 se observa que $R = -0.441$ indica que existe una relación inversa alta del -44.1% entre los gastos indirectos y la utilidad neta. Por lo tanto se concluye que no existe una evidencia significativa para poder generalizar a la población por tal motivo la hipótesis de investigación no se cumple en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

5.2.3. Hipótesis General

El incremento de los gastos operativos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana.

Para la validación de la hipótesis se utilizaron los datos de la tabla N° 15 de forma mensual (la variación) de los años 2018 y 2019 mediante la prueba

de Shapiro - Wilk, de la cual se obtuvo como resultados que los datos no son normales como se muestra en el anexo N° 3.3 (véase pág. 98) Por lo tanto, se usó una prueba no paramétrica correlacional Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

- **Hipótesis**

H₀: El incremento de los gastos operativos no tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

H₁: El incremento de los gastos operativos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

Regla de Decisión

- **Nivel de Significación**

$\alpha = 0.05$

- **Prueba Estadística**

Rho de Spearman

Figura 17.

Correlación entre gastos operativos y utilidad neta

| | | g_operativos | | utilidad_neta | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|--------|---------------|--|
| Rho de Spearman | g_operativos | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,601* | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,039 | |
| | | N | 12 | 12 | |
| | utilidad_neta | Coefficiente de correlación | -,601* | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,039 | . | |
| | | N | 12 | 12 | |

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

Regla de Decisión

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Si p valor $> 0.05 = \alpha$; se acepta H_0 y si p valor < 0.05 , se rechaza H_0

P = Sig = 0.039

P = Sig = 0.152 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Conclusión:

De la figura 17 se observa que $R = -0,601$ indica que existe una relación inversa alta del -60.1% entre los gastos operativos y la utilidad neta. Por lo tanto se concluye que el incremento de los gastos indirectos si tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

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

Teniendo como información los ingresos y gastos del estado de resultados, estos han sido analizados por campaña de los periodos 2018 y 2019 respectivamente, para poder desglosar cuáles son sus gastos e ingresos que corresponden a cada campaña y así se pudo observar cuál de estas campañas está en una situación óptima asimismo se pudo realizar la comparación entre las campañas de manera anual viendo su variación de un año a otro.

Figura 18.

Rentabilidad por campañas año 2018.

| Campaña | VENTAS | | | ASESORES | CAPACITACION | ASESORES + CAPACITACION TOTAL | COSTO DIRECTOS % | ADMINISTRATIVOS | GASTO ADM VAC % | PLANILLA | | GASTOS INDIREC | | RENTABILIDAD POR CAMPAÑA |
|----------------|----------------------|--|--------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|---------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|
| | ING BRUTO | DIFERENCIAS DE OC VS FACTURAS | PENALIDAD | | | | | | | OPERACIÓN | TOTAL % | GASTOS INDIRECTOS | GASTO INDIRECTO % | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| HFC | 7,190,640.40 | 1,820.03 | - 56,276.88 | 2,027,635.70 | 505,003.83 | 2,532,639.53 | 35.49% | 896,634.34 | 12.56% | 3,429,273.87 | 48.1% | 1,753,655.03 | 24.57% | 27.37% |
| DTH | 1,253,122.36 | 483.74 | - 14,957.53 | 387,631.35 | 134,222.31 | 521,853.66 | 42.13% | 238,311.73 | 19.24% | 760,165.39 | 61.4% | 480,730.44 | 38.81% | -0.18% |
| FRONT | 2,579,882.17 | 702.09 | - 21,709.29 | 727,393.38 | 194,809.58 | 922,202.96 | 36.04% | 345,884.42 | 13.52% | 1,268,087.38 | 49.6% | 704,710.80 | 27.54% | 22.90% |
| PERSONALIZADO | 6,522,448.37 | 1,376.48 | - 42,561.97 | 2,401,027.10 | 381,932.34 | 2,782,959.44 | 42.94% | 678,120.90 | 10.46% | 3,461,080.34 | 53.4% | 1,426,492.53 | 22.01% | 24.59% |
| SOPORTE | 1,488,316.98 | 394.92 | - 12,211.25 | 610,752.55 | 109,578.32 | 720,330.88 | 48.79% | 194,556.33 | 13.18% | 914,887.20 | 62.0% | 422,054.14 | 28.58% | 9.45% |
| ENCUESTAS | 164,051.35 | 45.66 | - 1,411.75 | 77,206.32 | 12,668.40 | 89,874.71 | 55.24% | 22,492.74 | 13.83% | 112,367.45 | 69.1% | 50,086.59 | 30.79% | 0.14% |
| RENOVACIONES | 345,312.13 | 92.03 | - 2,845.55 | 104,574.17 | 25,534.74 | 130,108.91 | 37.98% | 45,336.92 | 13.23% | 175,445.83 | 51.2% | 95,486.52 | 27.87% | 20.91% |
| DESPACHO | 251,951.27 | 68.66 | - 2,123.14 | 91,675.44 | 19,052.08 | 110,727.52 | 44.31% | 33,826.97 | 13.54% | 144,554.49 | 57.8% | 71,326.39 | 28.54% | 13.61% |
| RECLAMOS | 1,369,181.96 | 216.45 | - 6,692.93 | 565,366.07 | 60,059.41 | 625,425.48 | 45.90% | 106,635.49 | 7.83% | 732,060.97 | 53.7% | 327,714.84 | 24.05% | 22.23% |
| SPNA FIBRA | 704,245.82 | 115.03 | - 3,556.94 | 302,171.09 | 31,918.42 | 334,089.51 | 47.67% | 56,671.16 | 8.09% | 390,760.67 | 55.8% | 121,989.98 | 17.41% | 26.83% |
| SOPORTE VENTAS | 736,250.74 | 186.13 | - 5,755.44 | 229,900.37 | 51,646.81 | 281,547.17 | 38.53% | 91,698.91 | 12.55% | 373,246.08 | 51.1% | 197,919.59 | 27.09% | 21.83% |
| CENTRO | 22,605,403.57 | 5,501.23 | -170,102.67 | 7,525,333.54 | 1,526,426.23 | 9,051,759.77 | 40.34% | 2,710,169.91 | 12.08% | 11,761,929.67 | 52.41% | 5,652,166.85 | 25.19% | 22.40% |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU

Elaboración Propia

Como se muestra la figura 18 (véase pág. 77) se puede visualizar que la campaña más rentable del año 2018 es la campaña HFC la cual tiene como rentabilidad un 27.37% y la menos rentable es la campaña DTH la cual está en -0.18%

Asimismo, se puede visualizar que el costo directo (planillas de asesores y capacitadores) está en un 40.34%, la planilla administrativa en 12.08% y los gastos indirectos en 25.19%

Se pudo observar que la rentabilidad financiera de manera acumulada al 31/12/2018 ha sido de 22.40%.

De la misma manera se realizó el análisis para la información del año 2019 como se muestra en la siguiente imagen.

Figura 19.

Rentabilidad por campañas año 2019.

| Campaña | INGRESOS | DIFERENCIAS DE OC VS FACTURAS | PENALIDAD + AJUSTES | ASESORES + BBSS | PERSONAL EN CAPACITACION | ASESORES+ CAPACITACION TOTAL | COSTO DIRECTOS % | SUPERVISORES / CAPACITADORES + BB SS PLANILLA Y TERCEROS | GASTO ADM VAC % | GASTOS INDIREC | | RENTABILIDAD POR CAMPAÑA | |
|----------------|----------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|--|---------------------|----------------|---------------------|--------------------------|---------------|
| | | | | | | | | | | GASTOS IND | GASTO INDIRECTO % | | |
| HFC-ADMINISTRA | 6,638,097.99 | | -35,143.63 | 1,774,722.89 | 392,928.13 | 2,167,651.03 | 32.83% | 800,234.05 | 12.12% | 1,790,570 | 27.12% | 27.93% | |
| FRONT | 1,588,565.57 | | -8,110.07 | 530,447.71 | 90,675.72 | 621,123.43 | 39.30% | 184,669.40 | 11.68% | 454,567.02 | 28.76% | 20.25% | |
| PERSONALIZADO | 6,623,218.71 | | -41,902.02 | 2,557,371.19 | 468,491.23 | 3,025,862.42 | 45.98% | 954,125.21 | 14.50% | 1,407,676.09 | 21.39% | 18.14% | |
| SOPORTE | 1,160,364.54 | | -9,799.67 | 454,303.63 | 109,566.50 | 563,870.13 | 49.01% | 223,142.19 | 19.39% | 497,300.39 | 43.22% | -11.62% | |
| ENCUESTAS | 112,824.03 | | -1,013.76 | 46,101.90 | 11,334.47 | 57,436.36 | 51.37% | 23,083.67 | 20.65% | 24,686.14 | 22.08% | 5.91% | |
| RENOVACIONES | 311,847.46 | | -2,703.36 | 106,998.07 | 30,225.24 | 137,223.32 | 44.39% | 61,556.47 | 19.91% | 65,829.71 | 21.29% | 14.41% | |
| DESPACHO | 190,856.21 | | -1,351.68 | 47,372.98 | 15,112.62 | 62,485.60 | 32.97% | 30,778.23 | 16.24% | 32,914.85 | 17.37% | 33.42% | |
| SPNA FIBRA | 320,550.76 | | -2,703.36 | 151,272.28 | 30,225.24 | 181,497.52 | 57.10% | 61,556.47 | 19.37% | 141,954.56 | 44.66% | -21.13% | |
| SOPORTE VENTAS | 1,236,530.72 | | -11,151.34 | 351,457.26 | 124,679.12 | 476,136.38 | 38.86% | 253,920.42 | 20.72% | 591,258.40 | 48.25% | -7.83% | |
| CENTRO | 18,182,857.98 | - | -113,878.88 | 6,020,047.92 | - | 1,273,238.27 | 7,293,286.20 | 40.36% | 2,593,066.09 | 14.35% | 5,006,765.87 | 27.71% | 17.58% |

s/. 18.068.979.10

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Como se muestra en la figura 19 (véase pág. 79) se puede visualizar que la campaña más rentable del año 2019 es la campaña DESPACHO la cual tiene como rentabilidad un 33.42% y la menos rentable es la campaña SPNA FIBRA la cual está en -21.13%. Asimismo, se puede visualizar que el costo directo (planillas de asesores y capacitadores) está en un 40.36%, la planilla administrativa en 14.35% y los gastos indirectos en 27.71%. Finalmente, la rentabilidad de manera acumulada al 31/12/2019 ha sido de 17.58%.

También analizamos el detalle de las campañas con rentabilidad negativa:

1.- SOPORTE que tiene -11.62%, su gasto de costo directo (planillas de asesores y capacitadores) está en 49.01%, sus gastos administrativos (planilla administrativa: supervisores, capacitadores y ejecutivos) están en 19.39% y sus gastos indirectos (luz, agua, arrendamiento, etc.) en 43.22%, por tal motivo su rentabilidad está en negativo.

2.- SPNA FIBRA que tiene -21.13%, su gasto de costo directo (planillas de asesores y capacitadores) está en 57.10%, sus gastos administrativos (planilla administrativa: supervisores, capacitadores y ejecutivos) están en 19.37% y sus gastos indirectos (luz, agua, arrendamiento, etc.) en 44.66%, por tal motivo su rentabilidad está en negativo.

3.- SOPORTE DE VENTAS que tiene -7.38 %, su gasto de costo directo (planillas de asesores y capacitadores) está en 38.86%, sus gastos administrativos (planilla administrativa: supervisores, capacitadores y ejecutivos) están en 20.72% y sus gastos indirectos (luz, agua, arrendamiento, etc.) en 48.25%, por tal motivo su rentabilidad está en negativo.

Tabla 16:

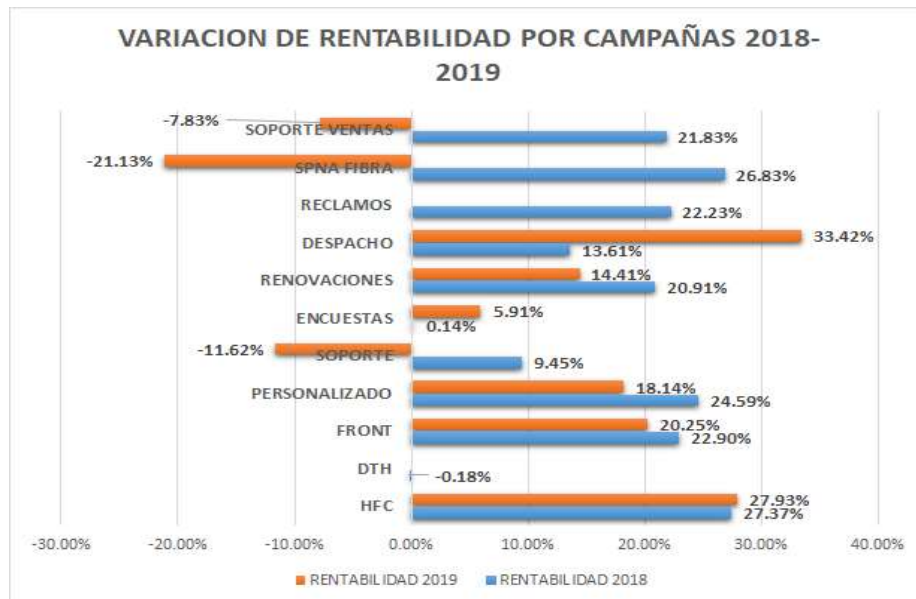
Variación de rentabilidad por campañas 2018-2019 (En Porcentaje).

| CAMPAÑAS | RENTABILIDAD FINANCIERA 2018 | RENTABILIDAD FINANCIERA 2019 |
|---------------|---------------------------------|---------------------------------|
| HFC | 27.37% | 27.93% |
| DTH | -0.18% | |
| FRONT | 22.90% | 20.25% |
| PERSONALIZADO | 24.59% | 18.14% |
| SOPORTE | 9.45% | -11.62% |
| ENCUESTAS | 0.14% | 5.91% |
| RENOVACIONES | 20.91% | 14.41% |
| DESPACHO | 13.61% | 33.42% |
| RECLAMOS | 22.23% | |
| SPNA FIBRA | 26.83% | -21.13% |
| SOPORTE | | |
| VENTAS | 21.83% | -7.83% |
| TOTAL | 22.40% | 17.58% |

Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Figura 20.

Variación de rentabilidad financiera por campañas año 2018-2019.



Fuente: Estado de Resultado de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU
Elaboración Propia

Como se puede apreciar la figura 20 (véase pág. 81) se está realizando una comparación de la rentabilidad por campañas entre el año 2018 y 2019 del cual se observa que, en el año 2018 hay 2 campañas (DTH y RECLAMOS) que ya no continúan en el año 2019, asimismo se observa que para el año 2019 existen campañas en negativo (SOPORTE -11.62%, SPNA FIBRA -21.13% Y SOPORTE DE VENTAS -7.83%).

Con lo analizado en este esquema figura 18(véase pág. 77) correspondiente al año 2018 de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU se visualiza que las planillas afectan un 40.34 % en las planillas de asesores y capacitación y un 12.08 % en la planilla de administrativos haciendo una suma del 52.42 % de los ingresos obtenidos en el periodo 2018 en la figura 19(véase pág. 79) que corresponde al año 2019 de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU se visualiza que las planillas afectan un 40.36 % en las planillas de asesores y capacitación y un 14.35 % en la planilla de administrativos haciendo una suma del 54.71 % de los ingresos obtenidos en el periodo 2019.

VI.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados.

Hipótesis Específica N° 1

En los resultados descriptivos presentados en la tabla 6 (véase pág. 56) se observó que la Empresa Serlefin BPO & O Perú S.AC tuvo un total de gastos de planilla en el año 2018 de S/11,761,929 y en el año 2019 un importe total de S/9,886,352, asimismo obtuvo una utilidad neta en los años 2018 y 2019 de S/1,953,963 y S/1,760,675 respectivamente. Si bien es cierto los gastos de planilla han tenido una disminución sin embargo la utilidad ha sido menor, esto es debido a la alta rotación de personal de asesores que ocurre en los centros de call centers, hecho que incrementa el número de capacitaciones al nuevo personal, es por ello que también incurre en el exceso de la planilla de capacitadores.

Asimismo, se estaría produciendo un exceso en la planilla de supervisores, por nuevas contrataciones es por ello que muchas veces los asesores no realizaban su trabajo eficientemente ya que muchas de las personas contratadas no cumplían con el perfil adecuado para su correcto desenvolvimiento y esto repercutía en una disminución de productividad.

Mediante la realización de resultados inferenciales que se presenta en la figura 15 (véase pág. 72) se observó que existe una relación de manera inversa ya que si los gastos de planilla aumentan la utilidad se ve disminuida, asimismo se pudo comprobar mediante una prueba no paramétrica de Rho de Spearman una correlación inversa alta del -62,2% probándose así la hipótesis de investigación presentada.

Hipótesis Específica N° 2:

En los resultados descriptivos que se presentaron en la tabla 10 (véase pág. 62) se puede observar que la Empresa Serlefin BPO & O Perú S.A.C. tuvo un total de gastos indirectos (servicio de arrendamiento, servicios básicos, servicio de gerenciamiento) en el año 2018 por el importe de

S/2,695,946 y en el año 2019 por un importe total de S/2,849,273, asimismo obtuvo una utilidad neta por el importe de S/1,953,963 y S/1,760,675 en los años 2018 y 2019 respectivamente. Esto es debido a que a medida que se va contratando más personal de asesores se genera una mayor cantidad de estaciones (lugar de trabajo) que habría que habilitar para su entrenamiento respectivo por ello ocurre un leve aumento en los gastos de servicios básicos.

Como se puede observar en las figuras 18 y 19 (véase pág. 78 y 80), el gasto indirecto en el año 2018 fue de 25.19% y el gasto indirecto en el año 2019 fue de 27.71%, asimismo no se ha tenido un eficiente control de los gastos administrativos por lo que se vio afectada la utilidad neta.

Según la figura 16 (véase pág. 74) de los resultados inferenciales obtenidos mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman se comprobó que los datos no muestran una evidencia significativa por lo cual no se puede generalizar para toda la población pero si forma parte de los gastos operativos e influye en los resultados negativos de la utilidad neta para la hipótesis investigada.

Hipótesis General:

En los resultados descriptivos según la tabla 15 (véase pág. 70) se observó que la Empresa Serlefin BPO & O Perú S.A.C tuvo un total de gastos operativos (gastos directos y gastos indirectos) en el año 2018 por el importe de S/14,455,858 y en el año 2019 un importe de S/12,733,607 asimismo obtuvo una utilidad neta por el importe de S/1,953,963 y de S/1,760,676 en los años 2018 y 2019 respectivamente, teniendo una variación de gastos operativos de S/ 1,722,251, lo cual afecto en la utilidad neta por el importe de S/ 193,287, esto se debió a un mal manejo de contratación de personal administrativo y asesores de servicio al cliente, viéndose incrementado los gastos de planilla, asimismo el incremento de los gastos indirectos por un exceso de servicio de gerenciamiento por la contratación de gerencia para nuevos negocios con la finalidad de buscar nuevos clientes ya que a la fecha solo cuenta con un único cliente que es

América Móvil Perú SAC. Debido a ello se obtuvieron bajos niveles de productividad que pudieron avizorar posibles riesgos tanto en su competitividad y continuidad de la empresa.

Según la figura 17 (véase pág.76) de los resultados inferenciales se observó que las variables se correlacionan de manera inversa ya que si los gastos operativos aumentan la utilidad se ve disminuida, comprobándose así mediante una prueba no paramétrica de Rho de Spearman la cual dio como resultado una correlación inversa alta del -60.1%. Finalmente, a partir de esta prueba inferencial podemos concluir que el incremento de los gastos operativos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Para la contrastación de resultados con otros estudios similares se tomaron tres antecedentes para mostrar las diferencias y similitudes con nuestra investigación; Los gastos operativos y la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana de los periodos 2018 y 2019 tal como se muestra a continuación:

En nuestra tabla 6 (véase pág. 56) se describe que los gastos de planilla de asesores, personal en capacitación y de supervisores han sufrido una variación en los años 2018 y 2019, como se observa en dicha tabla para el año 2019 este gasto ha disminuido sin embargo está influyendo en la disminución de la utilidad neta de la empresa, porque no hubo un adecuado control de las contrataciones de personal de asesores y administrativos. Al respecto González (2016) considera que el principal problema de la Rentabilidad de le Empresa Pacfish S.A., se debe a que no se lleva un control minucioso de los Costos y Gastos que se efectúan durante el proceso de producción por lo que no existe una capacitación cronológica y sistemática del proceso de producción de parte de los administradores de la Empresa hacia el personal de producción y administración, para que adquieran el conocimiento necesario de todo el

proceso. Por lo tanto, concluimos que el antecedente citado, expresa similitud de análisis con nuestro resultado obtenido en la investigación.

Según Medina (2011) en su tesis titulada Análisis de los Gastos Operativos y su incidencia en la rentabilidad del Supermercado Superskandinavo Cía. Ltda. para el segundo semestre del año 2010. Al finalizar su investigación, llegó a las siguientes conclusiones: Existen gastos que no tienen relación con la operatividad del negocio, sobrevalorando la partida contable de gasto sueldos y salarios, puesto que se los realiza por petición del propietario mas no por constancia del documento de soporte de la planilla real de la empresa. Existen gastos realizados por la empresa que no poseen el sustento legal de soporte correspondiente, debido a que la mayoría de los gastos no son imputables al giro normal de Superskandinavo Cía. Ltda. Los resultados obtenidos en nuestra investigación difieren con el antecedente citado ya que los gastos operativos de la empresa investigada si cuentan con soporte documentario reflejados en los estados financieros. Sin embargo, coincidimos en que no existió un adecuado control de gasto de la planilla administrativa la cual pertenece al gasto directo afectando así la utilidad neta.

Al respecto, corresponde señalar que en nuestra tabla 6 (véase pág. 56) y tabla 10 (véase pág. 62) se muestran las variaciones de los gastos de planilla y gastos indirectos respectivamente, notándose con mayor incidencia en los gastos operativos específicamente en todo lo que abarca los gastos de planilla lo cual repercutió notablemente en la disminución de la utilidad neta. Al respecto Gonzales y Patiño (2019) en su tesis titulada: Los gastos operativos y la utilidad de la empresa de servicios Tannajo S.A.C. del distrito de Carabayllo, año 2015 llegó a las siguientes conclusiones: Al conocer los gastos operativos de la empresa, pudimos analizar y comparar con el estado de resultado proyectado, aquellos gastos operativos más relevantes que repercutían la disminución de la utilidad, concluyendo que la empresa no tenía un control adecuado al momento de presupuestar costos. En cuanto a los gastos administrativos

que realizó la empresa, se puede observar, los que más sobrepasan el presupuesto programado son honorarios de administración, de contabilidad, mantenimiento oficina, servicio de energía eléctrica, servicio de impresión publicitario, útiles de oficina, materiales de limpieza, combustible, movilidad y ferretería, debido a que no existe un control adecuado. Finalmente se pudo determinar resultados similares con el antecedente citado obtenido en nuestra investigación.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.

En el desarrollo de la presente investigación se aplicó el Código de ética de investigación de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por la Resolución del Consejo Universitario N° 260-2019-CU del 16 de julio de 2019, habiendo cumplido con la fiabilidad y credibilidad de las fuentes de consultas y los datos utilizados en la investigación cuyo título es: “Los gastos operativos y la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana”. Con respecto a la estructura de nuestra investigación, hemos seguido la DIRECTIVA N° 013-2019-R. Asimismo, se ha cumplido con la normatividad institucional y el consentimiento informado (Anexo 4) (véase pág. 99) asimismo con el Código de Ética Profesional del Contador Público.

CONCLUSIONES

- A. El incremento de los gastos de planilla tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana, habiéndose demostrado con las pruebas no paramétricas que existe una correlación inversa entre los gastos de planilla y la utilidad neta. Es decir, si los gastos de planilla aumentan, la utilidad neta disminuye; el coeficiente de correlación obtenido fue de - 62.2 %. Esto se debió a un inadecuado control de gastos de personal de asesores y administrativos.
- B. El incremento de los gastos indirectos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana; habiéndose demostrado con las pruebas no paramétricas que existe una correlación inversa de - 44.10% entre los gastos indirectos y la utilidad neta. Es decir, a mayor gasto indirecto, menor utilidad neta. Sin embargo, el nivel de significación no fue lo suficientemente determinativo para poder generalizar a toda la población. Esto se debió a que no se evaluaron otras propuestas de servicios de gerenciamiento que puedan determinar un mejor control de los gastos realizados.
- C. El incremento de los gastos operativos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de call centers de Lima Metropolitana; lo cual se demostró con las pruebas no paramétricas que existe una relación inversa de - 60.1% entre los gastos operativos y la utilidad neta por lo que se concluye que hubo un exceso de gastos operativos, habiéndose afectado la productividad y la utilidad neta de la empresa.

RECOMENDACIONES

- A. Se recomienda proyectar el gasto de planilla en coordinación con el área de reclutamiento y selección para poder tener un mejor detalle de todas las vacantes de asesores y personal administrativo y así detectar a tiempo si es que se incrementa la contratación de personal de las áreas y de esa manera, no crear un gasto excesivo de planilla.
- B. Se recomienda contar con un control adecuado de los gastos indirectos, los cuales abarcan los servicios básicos y los gastos administrativos; dentro de los servicios básicos es necesario revisar si se están utilizando al cien por ciento para la ejecución de la operación. Asimismo, con respecto a los servicios de gerenciamiento que pertenecen a los gastos administrativos, se sugiere revisar el contrato para determinar si es óptimo tener toda la gerencia que requiere este servicio o evaluar la contratación de otro proveedor para reducir el gasto administrativo.
- C. Se recomienda revisar el proceso inicial de reclutamiento y selección de personal, realizando la proyección trimestral del gasto de planilla y compararla con el gasto del servicio de capacitación de un proveedor externo, para evaluar la viabilidad de contratar dicho servicio dentro del periodo de capacitación de tres meses y determinar si al realizar esta comparación hay una disminución de gasto de planilla.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association. (2020). *Normasapa.net*. Recuperado de: <http://normasapa.net/investigaciones-no-experimentales/>
- Angeles, J. (2018). *Los Gastos Operativos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Tecnología y Suministros S.A. Año 2017*. Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Arias, J.; Villasís, M.; Miranda M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2014). *Glosario de Términos Económicos*. Recuperado de Banco Central de Reserva del Perú de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom. Recuperado de: https://www.academia.edu/28294782/Libro_metodologia_investigacion_-_Behar_1_
- Bolsa de Valores de Lima. (2019). *Bolsa de Valores de Lima*. Recuperado de: <https://www.bolsadevalores.com.sv/index.php/centro-de-informacion/educacion-bursatil/glosario/margen-operacional>
- Buján, A. (2019). *Enciclopedia Financiera*. Recuperado de: <https://www.encyclopediafinanciera.com/definicion-gastos-indirectos.html>
- Campos y Covarrubias G., Lule N. (2012). "LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD". *Dialnet*, 45-60. Recuperado de: <file:///C:/Users/Ramiro/Downloads/Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf>
- Carvajal, H. (2008). *Que es la Utilidad Operacional*. Recuperado de: <http://gerenciasunegocio.blogspot.com/2008/12/que-es-la-utilidad-operacional.html>
- Cervera, I. (2018). *Mil Ejemplos*. Recuperado de Mil Ejemplos de: <https://www.milejemplos.com/empresa/ejemplo-de-utilidad-ventas.html>

- Choy, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc*, 8.
- Comisión Ejecutiva Conferedal de UGTC. (2007). Observatorio Permanente: Riesgos Psicosociales. *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Sector Teleoperadores*. Hortaleza, Madrid, España: Impresión Digital Da Vinci.
- Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores. (2016). Recuperado de www.smv.gob.pe: https://www.smv.gob.pe/Uploads/MIF_2008.pdf
- Cornejo, E & Díaz, D. (2006). Medidas de Ganancias: EBITDA, EBIT, Utilidad Neta y Flujo de Efectivo. *Revista Economía y Administración*, 38. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/127394/153%20Cornejo-Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Curilla, K. (2017). *Contabilidad: Analisis Vertical y Analisis Horizontal*. Universidad Tecnológica Nacional.
- EcuRed. (s.f.). *Análisis de documentos*. Recuperado de: [ecured.cu: https://www.ecured.cu/An%C3%A1lisis_de_documentos](https://www.ecured.cu/An%C3%A1lisis_de_documentos)
- Gomez, C. & Osorio, A. (2014). *Optimización de los Costos de Operación de LAVAMEJOR S.A., a partir del Analisis de su Actividad Emprearial*. CARTAGENA, DT Y C : UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.
- Gonzáles, J. & Patiño, J. (2019). *Los gastos operativos y la utilidad de la empresa de servicios Tannajo S.A.C. del distrito de Carabayllo, año 2015*. Los Olivos - Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades.
- González, W. (2016). *Costos gastos y su impacto en la rentabilidad de la empresa pacfish s.a*. Guayaquil: ULVR, .
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL. Recuperado de: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbnxjb250YWR1cmIhcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>

- Jara, D. (2005). *Diccionario para contadores*. Lima: Editora FECAT.
- Leyva, K. & Rosales, M. (2018). *"Análisis de los Costos Indirectos de Fabricación para la Determinación del Costo de Producción de la Línea de "Productos A" en la Empresa EFP S.A.C. distrito de Breña - Período 2017"*. Lima - Perú: Universidad Tecnológica del Perú.
- López, J. (2001). *Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal*. Mexico: Thomson Learnig.
- Lorenzana, D. (2014). *Margen Neto o Margen de Beneficios*. Recuperado de: <https://invertirenbolsa.pro/margen-neto/>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CIENCIAMÉRICA*, 34-39. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Márquez, M. (2015). Diferencia entre utilidad, rendimiento y ganancia. Recuperado de: <https://contadorcontado.com/2015/01/22/diferencia-entre-utilidad-rendimientoy-ganancia.com>.
- Maya, J. (2018). *Estado de Resultado*. Recuperado de: <https://lavilag2gbi7852.weebly.com/estado-de-resultados.html>
- Medina, M. (2011). *"Análisis de los Gastos Operativos y su Incidencia en la Rentabilidad del Supermercado SUPERSKANDINAVO CIA. LTDA. para el Segundo Semestre del año 2010."*. AMBATO – ECUADOR: Universidad Técnica de Ambato.
- Meigs, R.; Williams, J.; Haka, S. & Bettner, M. (2012). *Contabilidad: La Base para las Decisiones Gerenciales*. Mexico: McGrawHill.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *www.mef.gob.pe*. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publico/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf
- Morales, N. ; Albán, V. & Betancourt, V. (2015). *Las Relaciones entre la Producción y la Distribución desde la Economía Política*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

- Muñoz, O. (2019). *Camino Financial*. Recuperado de: <https://www.caminofinancial.com/es/como-calcular-el-rendimiento-de-una-inversion/>
- Otzen T.; Manterola C. (2017). Tecnicas de Muestreo sobre una Poblacion a Estudio. *Scielo org*, 227-232. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Panta, O. (2018). *¿Qué son los Estados Financieros? – NIC 1*. Recuperado de: <https://elblogdelcontador.com/que-son-los-estados-financieros-nic-1/>
- Pedrosa, S. (2015). *Economipedia*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gasto.html>
- Perales, S. (2017). *¿Qué indica el incremento de los costos operativos?-* Recuperado de: <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-indica-el-incremento-de-los-costos-operativos-noticia-1075910>
- Perea, C. (2004). *Cómo Invertir en la Administración de un Contact Center Eficiente*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2013). *Definicion.DE*. Recuperado de: <https://definicion.de/gastos-de-operacion/>
- Plese, A. (2020). Exceso de Servicios de Administracion. Recuperado de: https://www.efe.com/efe/america/comunicados/pagar-en-exceso-por-servicios-de-administracion-aplicaciones-ya-no-se-trata-horas-hombre/20004010-MULTIMEDIAE_4182470#
- Prentt, T. (2015). *Reducción de los costos de operación en un call center Colombia por medio del control y optimización del indicador tiempo promedio de llamada (AHT)*. Colombia: Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas.
- Ramírez, E. (2012). *Análisis Financiero Comparativo entre las Opciones de un CALL CENTERS propio o un Servicio de OUTSOURCING para Telemarketing en las Empresas de Telecomunicaciones*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Roldán, P. (2017). *Economipedia*. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/utilidad-neta.html>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistemicos de la Investigacion Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigacion en Docencia Universitaria*, 21. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Santander Financial Institute. (2012). *Finanzas para mortales*. Recuperado de:
<http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2012C0593>
- Sevilla, A. (2016). *Emprende FX.com*. Recuperado de:
<https://emprendefx.com/utilidad-antes-de-impuestos/>
- Shim, J.; Siegel, J. & Flamini, E. (2004). *Dirección Financiera SHAUM*. Madrid: McGraw-Hill.
- Terlizzi, M. (2014). *Ratios: el margen operativo*. Recuperado de:
<https://www.buenosnegocios.com/notas/toma-decisiones/ratios-el-margen-operativo-n780>
- Tuesta, F. (2018). Gastos operativos. Blog desarrollado por Wordpress.
- Vigo, F. (2017). *Gastos Operativos y su efecto en la Situación Económica-financiera de la Empresa Transporte Público Urbano REBISA S.A.C de Trujillo-2016*. Trujillo - Perú: Universidad César Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

| LOS GASTOS OPERATIVOS Y LA UTILIDAD NETA Y DE LAS EMPRESAS DE CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|---|--|---|
| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | POBLACIÓN Y MUESTRA | TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
| PROBLEMA GENERAL: | OBJETIVO GENERAL: | HIPÓTESIS GENERAL: | | | | POBLACIÓN | TIPO | TÉCNICAS |
| ¿Cómo se relaciona el incremento de los gastos operativos con los resultados de la utilidad neta de las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana? | Verificar la relación entre el incremento de los gastos operativos y resultados de la utilidad neta de las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana | La variación de los Gastos Operativos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana. | Variable Independiente: X= Gastos Operativos | X1: Gastos directos X2: Gastos Indirectos | Planilla de teleoperadores Planilla de personal en capacitación Planilla de supervisores/capacitadores Penalidades por servicio de atención. Exceso de servicios de administración Exceso de servicios básicos Exceso de servicios de arrendamiento | La población estuvo constituida por las empresas de call centers de la ciudad de Lima Metropolitana, la misma que integra 34 empresas. | Aplicada | Observación, análisis documental |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS: | OBJETIVOS ESPECÍFICOS: | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: | | Y1: Utilidad Operacional Y2: Utilidad antes de participaciones e impuestos Y3: Utilidad Neta | Margen de utilidad operacional Utilidad de ventas Rendimiento sobre la inversión Margen neto Análisis vertical y horizontal del Estado de Resultados | MUESTRA Se ha utilizado la muestra por conveniencia aplicando el muestreo no probabilístico, y se tomó como estudio de caso a la empresa de Call Center SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C. y sus estados financieros del periodo 2018-2019. | DISEÑO No experimental, enfoque cuantitativo, transeccional-correlacional-causal | INSTRUMENTOS Guía de observación y la guía de análisis documental |
| ¿Cómo se relaciona el incremento de los gastos de planilla con los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana? | Analizar la relación entre el incremento de los gastos de planilla y los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana. | La variación de los gastos de planilla tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana. | Variable Dependiente: Y= Utilidad Neta | | | | | |
| ¿Cómo se relaciona el incremento de los gastos indirectos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana? | Verificar la relación entre el incremento de los gastos indirectos y los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana. | La variación de los gastos indirectos tiene efectos negativos en los resultados de la utilidad neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana. | | | | | | |

Elaboración Propia

ANEXO 2: Declaración jurada de ser los autores de la investigación:

DECLARACIÓN JURADA DE SER LOS AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotros, De la Cruz Valladares Ana Iris identificada con DNI N°43972293, Mosquera Sotomayor Ramiro Vicente Jesús identificado con DNI N°77137020 y Ortega Moquillaza Katherine Josselyn identificada con DNI N° 62375967 pertenecientes a la Facultad de Ciencias Contables Sección de Posgrado Contabilidad.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado "Los Gastos Operativos y la Utilidad Neta en las empresas de Call Centers de Lima Metropolitana "
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces, no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema anti plagio de la universidad, respetando normas legales de investigación institucionales, haciendo uso de las reglas normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) El mismo que fue sustentado el 04 del mes Noviembre del año 2020.
- e) Autorizo la publicación de mi trabajo en el repositorio científico de la UNAC, para lo cual firmo
- f) Formulario de autorización.
- g) Conozco los efectos legales y administrativos que se deriven del incumplimiento o falsedad de la presente declaración, previsto en el artículo 411 del código penal y del artículo 32.3 de la ley 27444, ley del procedimiento administrativo general, consecuentemente, este trabajo es de mi autoría en virtud de esta declaración me responsabilizo del todo el contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de investigación en mención.

Fecha: 02, Noviembre, 2020



De la Cruz Valladares Ana Iris



Mosquera Sotomayor Ramiro Vicente Jesús



Katherine Josselyn Ortega Moquillaza

ANEXO 3: Normalidad de Datos

ANEXO 3.1: Normalidad de Datos para la Hipótesis Específica N° 1

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| g_planilla | ,172 | 12 | ,200* | ,916 | 12 | ,258 |
| utilidad_neta | ,278 | 12 | ,011 | ,795 | 12 | ,008 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

P valor < 0.05 = α , datos no normales.

ANEXO 3.2: Normalidad de Datos para la Hipótesis Específica N° 2

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| g_indirectos | ,222 | 12 | ,106 | ,885 | 12 | ,102 |
| utilidad_neta | ,278 | 12 | ,011 | ,795 | 12 | ,008 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

P valor < 0.05 = α , datos no normales.

ANEXO 3.3: Normalidad de Datos para la Hipótesis General

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| g_operativos | ,133 | 12 | ,200* | ,952 | 12 | ,668 |
| utilidad_neta | ,278 | 12 | ,011 | ,795 | 12 | ,008 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

P valor < 0.05 = α , datos no normales.

ANEXO 4: Consentimiento Informado



SERLEFIN BPO&O PERÚ
Av. Javier Prado Este 175 - Oficina 202
Urb. Fundo Conde de San Isidro, San Isidro
Teléfono: 500 4800 - 500 4804

CARTA DE AUTORIZACION

Lima 08 de agosto del 2020

Señores

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

Facultad de Ciencias Contables - Escuela Profesional de Contabilidad

Cordialmente,

Yo, Ana María Vasquez Salazar, identificada con DNI 74711175, en mi condición de Directora Administrativa y de Recursos Humanos de la empresa SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C, autorizo a:

- De La Cruz Villadares Ana Iris
- Mosquera Sotomayor Ramiro Vicente Jesus
- Ortega Moquillaza Katherine Josselyn

Egresados de la Universidad Nacional Del Callao a utilizar la información confidencial de la empresa para el desarrollo de su proyecto de investigación. Como condiciones contractuales, los estudiantes se obligan a:

- 1.- No divulgar ni usar para fines personales la información financiera (estados financieros, documentos, expedientes, escritos y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, les fue suministrada.
- 2.- No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito directa o indirectamente, información alguna de las actividades y o procesos de cualquier clase que fuesen observados en la empresa durante el desarrollo del proyecto.
- 3.- No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos, y demás) relacionados con el proyecto.

Los estudiantes asumen que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivo académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de su estudio del proyecto. La información y el resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación y desarrollo profesional de los egresados.

En el caso que alguna de las condiciones sea infringida los estudiantes quedan sujetos a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la empresa.

Ana Vasquez Salazar
Directora Administrativa y de Recursos Humanos
Serlefin BPO & O Peru

ANEXO 5: ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA SERLEFIN BPO & O PERU SAC 2018-2019

1.-ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SERLEFIN BPO & O PERU SAC 2018

| ESTADO SITUACION FINANCIERA | | | | | |
|------------------------------------|---|-------------------------|----------------------------------|--|----------------------|
| 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 | | | | | |
| (EXPRESADO EN SOLES) | | | | | |
| ACTIVO | | PASIVO | | | |
| ACTIVO CORRIENTE | | PASIVO CORRIENTE | | | |
| 10 | Efectivo y Equivalente de Efectivo | 950,910.40 | 10 | Sobregiros bancarios | - |
| 12 | Cuentas por Cobrar Comerciales (neto) | 6,584,515.38 | 40 | Tributos y Aportes por pagar | 432,391.58 |
| 13 | Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas (neto) | 78,955.59 | 41 | Remuneraciones y participaciones por Pagar | 1,299,553.46 |
| 14 | Cuentas por Cobrar Acc. Y Personal | 138,844.73 | 42 | Cuentas por Pagar Comerciales | 92,647.24 |
| 16 | Otras cuentas por cobrar diversas Terceros | 17,264.13 | 43 | Otras cuentas por Pagar a partes relacionadas (neto) | 579,244.76 |
| 17 | Otras cuentas por cobrar diversas Relacionadas | 672,600.01 | 44 | Cuentas por pagar Acc y Gerencia | - |
| 18 | Gastos contratados por anticipados | 1,140.43 | 45 | Obligaciones financieras | - |
| 19 | Estimación de Cuentas de cobranza dudosa | 352,144.07 | 19 | Estimación de Cuentas de cobranza dudosa | - |
| 42 | Cuentas por Pagar Comerciales (Anticipos) | 16,983.18 | 46 | Otras cuentas por Pagar diversas Terceros | 36,589.58 |
| 46 | Dscptos a los trabajadores (convenio) | - | 47 | Otras cuentas por Pagar diversas Relacionadas | - |
| 40 | Tributos y Aportes por pagar (Pago a Cuenta) | 1,255,637.88 | 49 | Ventas Diferidas | - |
| 41 | Remuneraciones y participaciones por Pagar | - | | | |
| 49 | Ventas Diferidas | - | | | |
| 37 | Activo Diferido | - | | | |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | | 10,068,995.80 | TOTAL PASIVO CORRIENTE | | 2,440,426.62 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | PASIVO NO CORRIENTE | | |
| 33 | Inmuebles, Maquinaria y Equipo | 3,793,945.10 | 41 | Remuneraciones y participaciones por Pagar | - |
| 34 | Activos Intangibles | 1,010,231.77 | 46 | Otras cuentas por Pagar diversas Terceros | - |
| 39 | Depreciación Acumulada | -3,010,116.85 | | | |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | | 1,794,060.02 | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | | - |
| TOTAL ACTIVO | | 11,863,055.82 | PATRIMONIO NETO | | |
| | | | 50 | Capital Social | 505,000.00 |
| | | | 58 | Reserva Legal | 101,000.00 |
| | | | 59 | Resultados Acumulados | 8,816,629.20 |
| | | | | Resultado del Ejercicio | 5,516,475.15 |
| | | | | Resultado del Ejercicio 2018 | 3,300,154.05 |
| | | | TOTAL PATRIMONIO NETO | | 9,422,629.20 |
| | | | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | | 11,863,055.82 |


 Mayra Alejandra M. P.
 CONTADORA
 Nº 54066

2.-ESTADO DE RESULTADOS SERLEFIN BPO & O PERU SAC 2018

ESTADO DE RESULTADOS 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 (EXPRESADO EN SOLES)

POR FUNCION

| | |
|--|----------------------|
| Ventas Netas | 21,782,491.23 |
| Costo de ventas | - |
| UTILIDAD BRUTA | 21,782,491.23 |
| Gastos de Ventas | -102,986.66 |
| Gastos de Administraci3n | -873,226.18 |
| Gastos Operaci3n | -17,546,400.00 |
| RESULTADO DE OPERACION | 3,259,878.39 |
| Ingresos Financieros | 41,065.84 |
| Gastos Financieros | -86,795.04 |
| Ingresos Diversos | 86,004.86 |
| UTILIDAD ANTES PARTICIP Y DEDUC IMP R | 3,300,154.05 |
| Participacion de utilidades | -195,100.11 |
| Impuesto a la Renta | -1,151,090.63 |
| UTILIDAD NETA | 1,953,963.31 |

POR NATURALEZA

| | |
|---------------------------------------|----------------------|
| Ventas Netas | 21,782,491.23 |
| Compra de mercaderia | - |
| Variacion de mercaderias | - |
| MARGEN COMERCIAL | 21,782,491.23 |
| Servicios Prestados por Terceros | -6,565,129.45 |
| VALOR AGREGADO | 15,217,361.78 |
| Cargas de Personal | -10,864,239.43 |
| Tributos | -5,706.05 |
| EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION | 4,347,416.30 |
| Cargas Diversas de Gestic3n | -492,398.50 |
| Provisiones del Ejercicio | -587,518.61 |
| RESULTADO DE EXPLOTACION | 3,267,499.19 |
| Ingresos Financieros | 41,065.84 |
| Cargas Financieras | -94,415.84 |
| Ingresos Diversos | 86,004.86 |
| RESULTADO ANTES E IMP.RENTA | 3,300,154.05 |
| Participacion de utilidades | -195,100.11 |
| Impuesto a la Renta | -1,151,090.63 |
| UTILIDAD NETA | 1,953,963.31 |


 Mayra Alejandra M. P.
 CONTADORA
 N° 54066

3.-ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SERLEFIN BPO & O PERU SAC 2019

**ESTADO SITUACION FINANCIERA
31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(EXPRESADO EN SOLES)**

| ACTIVO | | | PASIVO | | |
|--|---|----------------------|--|---|----------------------|
| ACTIVO CORRIENTE | | | PASIVO CORRIENTE | | |
| 10 Efectivo y Equivalente de Efectivo | ✔ | 1,399,368.01 | 10 Sobregiros bancarios | | - |
| 12 Cuentas por Cobrar Comerciales (neto) | ✔ | 6,266,704.00 | 13 Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas (neto)adelanto | | - |
| 13 Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas (neto) | | 2,999.86 | 40 Tributos y Aportes por pagar | | 176,027.61 |
| 14 Cuentas por Cobrar Acc. Y Personal | ✔ | 17,951.83 | 41 Remuneraciones y participaciones por Pagar | ✔ | 1,263,904.73 |
| 16 Otras cuentas por cobrar diversas Terceros | ✔ | 11,095.57 | 42 Cuentas por Pagar Comerciales | ✔ | 104,410.99 |
| 17 Otras cuentas por cobrar diversas Relacionadas | | - | 43 Otras cuentas por Pagar a partes relacionadas (neto) | | 38,270.00 |
| 18 Gastos contratados por anticipados | | 810.23 | 44 Cuentas por pagar Acc y Gerencia | | - |
| 19 Estimación de Cuentas de cobranza dudosa | | - | 45 Obligaciones financieras | | - |
| 42 Cuentas por Pagar Comerciales (Anticipos) | | - | 46 Otras cuentas por Pagar diversas Terceros | ✔ | 178,840.50 |
| 46 Dsc tos a los trabajadores (convenio) | | - | 47 Otras cuentas por Pagar diversas Relacionadas | | - |
| 40 Tributos y Aportes por pagar (Pago a Cuenta) | ✔ | 904,630.25 | 49 Ventas Diferidas | | - |
| 41 Remuneraciones y participaciones por Pagar | ✔ | - | | | |
| 43 Otras cuentas por Pagar a partes relacionadas (neto) | ✔ | - | | | |
| 49 Ventas Diferidas | | - | | | |
| 37 Activo Diferido | | - | | | |
| | | ----- | | | ----- |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | | 8,603,559.75 | TOTAL PASIVO CORRIENTE | | 1,761,453.83 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | PASIVO NO CORRIENTE | | |
| 33 | | - | 41 Remuneraciones y participaciones por Pagar | | - |
| 34 Inmuebles, Maquinaria y Equipo | ✔ | 3,392,815.03 | 46 Otras cuentas por Pagar diversas Terceros | | - |
| 39 Activos Intangibles | ✔ | 1,010,231.77 | | | |
| Depreciación Acumulada | ✔ | -2,760,346.11 | | | |
| | | ----- | | | ----- |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | | 1,642,700.69 | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | | - |
| | | ----- | | | |
| TOTAL ACTIVO | | 10,246,260.45 | PATRIMONIO NETO | | |
| | | | 50 Capital Social | | 505,000.00 |
| | | | 58 Reserva Legal | | 101,000.00 |
| | | | 59 Resultados Acumulados | | 7,878,806.61 |
| | | | Resultado del Ejercicio | ✔ | 5,204,099.57 |
| | | | Resultado del Ejercicio 2019 | ✔ | 2,674,707.04 |
| | | | | | ----- |
| | | | TOTAL PATRIMONIO NETO | | 8,484,806.61 |
| | | | | | ----- |
| | | | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | | 10,246,260.45 |


 Mayra Alejandra M. P.
 CONTADORA
 Nº 54066

4.-ESTADO DE RESULTADOS SERLEFIN BPO & O PERU SAC 2019

**ESTADO DE RESULTADOS
31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(EXPRESADO EN SOLES)**

POR FUNCION

| | |
|--|----------------------|
| Ventas Netas | 18,108,822.16 |
| Costo de ventas | - |
| UTILIDAD BRUTA | 18,108,822.16 |
| Gastos de Ventas | -69,526.83 |
| Gastos de Administraci3n | -779,433.26 |
| Gastos Operaci3n | -14,616,005.01 |
| RESULTADO DE OPERACION | 2,643,857.06 |
| Ingresos Financieros | 28,248.81 |
| Gastos Financieros | -94,311.96 |
| Ingresos Diversos | 96,913.13 |
| UTILIDAD ANTES PARTICIP Y DEDUC IMP R | 2,674,707.04 |
| Participacion de utilidades | -132,468.25 |
| Impuesto a la Renta | -781,563.00 |
| UTILIDAD NETA | 1,760,675.79 |

POR NATURALEZA

| | |
|---------------------------------------|----------------------|
| Ventas Netas | 18,108,822.16 |
| Compra de mercaderia | - |
| Variacion de mercaderias | - |
| MARGEN COMERCIAL | 18,108,822.16 |
| Servicios Prestados por Terceros | -5,987,484.79 |
| VALOR AGREGADO | 12,121,337.37 |
| Cargas de Personal | -8,668,552.08 |
| Tributos | -42,459.85 |
| EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION | 3,410,325.44 |
| Cargas Diversas de Gestic3n | -368,616.15 |
| Provisiones del Ejercicio | -397,317.65 |
| RESULTADO DE EXPLOTACION | 2,644,391.64 |
| Ingresos Financieros | 28,248.81 |
| Cargas Financieras | -94,846.54 |
| Ingresos Diversos | 96,913.13 |
| RESULTADO ANTES E IMP.RENTA | 2,674,707.04 |
| Participacion de utilidades | -132,468.25 |
| Impuesto a la Renta | -781,563.00 |
| UTILIDAD NETA | 1,760,675.79 |

Mayra Alejandra M. P.
 CONTADORA
 N° 54066

ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL DE LA EMPRESA SERLEFIN BPO & O PERU SAC 2018-2019

1.- ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA SERLEFIN BPO & O PERU SAC 2018-2019

| ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA 2018 Y 2019 | | | | | |
|--|----------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|--|
| | PERIODO 2019 | PERIODO 2018 | VARIACION ABSOLUTA | VARIACION RELATIVA | |
| ACTIVO | | | | | |
| Efectivo y Equivalente de Efectivo | 1,399,368.01 | 950,910.40 | 448,457.61 | 47.16% | |
| Cuentas por Cobrar Comerciales (neto) | 6,266,704.00 | 6,584,515.38 | - 317,811.38 | -4.83% | |
| Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas (neto) | 2,999.86 | 78,955.59 | - 75,955.73 | -96.20% | |
| Cuentas por Cobrar Acc. Y Personal | 17,951.83 | 138,844.73 | - 120,892.90 | -87.07% | |
| Otras cuentas por cobrar diversas Terceros | 11,095.57 | 17,264.13 | - 6,168.56 | -35.73% | |
| Otras cuentas por cobrar diversas Relacionadas | - | 672,600.01 | - 672,600.01 | -100.00% | |
| Gastos contratados por anticipados | 810.23 | 1,140.43 | - 330.20 | -28.95% | |
| Estimación de Cuentas de cobranza dudosa | - | 352,144.07 | - 352,144.07 | -100.00% | |
| Cuentas por Pagar Comerciales (Anticipos) | - | 16,983.18 | - 16,983.18 | -100.00% | |
| Tributos y Aportes por pagar (Pago a Cuenta) | 904,630.25 | 1,255,637.88 | - 351,007.63 | -27.95% | |
| | ----- | ----- | | | |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | 8,603,559.75 | 10,068,995.80 | - 1,465,436.04 | -14.55% | |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | | | |
| Inmuebles, Maquinaria y Equipo | 3,392,815.03 | 3,793,945.10 | - 401,130.07 | -10.57% | |
| Activos Intangibles | 1,010,231.77 | 1,010,231.77 | - | - | |
| Depreciación Acumulada | - 2,760,346.11 | - 3,010,116.85 | 249,770.74 | -8.30% | |
| | ----- | ----- | | | |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | 1,642,700.69 | 1,794,060.02 | - 151,359.33 | -8.44% | |
| | ----- | ----- | | | |
| TOTAL ACTIVO | 10,246,260.44 | 11,863,055.82 | - 1,616,795.38 | -13.63% | |
| | ----- | ----- | | | |
| PASIVO | | | | | |
| Tributos y Aportes por pagar | 176,027.61 | 432,391.58 | - 256,363.97 | -59.29% | |
| Remuneraciones y participaciones por Pagar | 1,263,904.73 | 1,299,553.46 | - 35,648.73 | -2.74% | |
| Cuentas por Pagar Comerciales | 104,410.99 | 92,647.24 | 11,763.75 | 12.70% | |
| Otras cuentas por Pagar a partes relacionadas (neto) | 38,270.00 | 579,244.76 | - 540,974.76 | -93.39% | |
| Otras cuentas por Pagar diversas Terceros | 178,840.50 | 36,589.58 | 142,250.92 | 388.77% | |
| | ----- | ----- | | | |
| TOTAL PASIVO CORRIENTE | 1,761,453.83 | 2,440,426.62 | - 678,972.79 | -27.82% | |
| PASIVO NO CORRIENTE | | | | | |
| Remuneraciones y participaciones por Pagar | - | - | - | - | |
| Otras cuentas por Pagar diversas Terceros | - | - | - | - | |
| | ----- | ----- | | | |
| TOTAL PASIVO | - | - | - | - | |
| PATRIMONIO NETO | | | | | |
| Capital Social | 505,000.00 | 505,000.00 | - | 0.00% | |
| Reserva Legal | 101,000.00 | 101,000.00 | - | 0.00% | |
| Resultados Acumulados | 7,878,806.61 | 8,816,629.20 | - 937,822.59 | -10.64% | |
| Resultado del Ejercicio | - | - | - | - | |
| Resultado del Ejercicio | - | - | - | - | |
| | ----- | ----- | | | |
| TOTAL PATRIMONIO NETO | 8,484,806.61 | 9,422,629.20 | - 937,822.59 | -9.95% | |
| | ----- | ----- | | | |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 10,246,260.45 | 11,863,055.82 | - 1,616,795.37 | -13.63% | |

2.- ANÁLISIS HORIZONTAL DE ESTADO DE RESULTADOS SERLEFIN BPO & O PERU SAC 2018-2019

ANALISIS HORIZONTAL ESTADO DE RESULTADO 2018 Y 2019

| ESTADO DE RESULTADO POR FUNCION | PERIODO 2019 | PERIODO 2018 | VARIACION ABSOLUTA | VARIACION RELATIVA |
|--|----------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|
| Ventas Netas | 18,108,822.16 | 21,782,491.23 | - 3,673,669.07 | -16.87% |
| Costo de ventas | - | - | - | |
| UTILIDAD BRUTA | 18,108,822.16 | 21,782,491.23 | - 3,673,669.07 | -16.87% |
| Gastos de Ventas | - 69,526.83 | - 102,986.66 | 33,459.83 | -32.49% |
| Gastos de Administración | - 779,433.26 | - 873,226.18 | 93,792.92 | -10.74% |
| Gastos Operación | -14,616,005.01 | -17,546,400.00 | 2,930,394.99 | -16.70% |
| RESULTADO DE OPERACION | 2,643,857.06 | 3,259,878.39 | - 616,021.33 | -18.90% |
| Ingresos Financieros | 28,248.81 | 41,065.84 | - 12,817.03 | -31.21% |
| Gastos Financieros | - 94,311.96 | - 86,795.04 | - 7,516.92 | 8.66% |
| Ingresos Diversos | 96,913.13 | 86,004.86 | 10,908.27 | 12.68% |
| UTILIDAD ANTES PARTICIP Y DEDUC IMP R | 2,674,707.04 | 3,300,154.05 | - 625,447.01 | -18.95% |
| Participacion de utilidades | - 132,468.25 | - 195,100.11 | 62,631.86 | -32.10% |
| Impuesto a la Renta | - 781,563.00 | - 1,151,090.63 | 369,527.63 | -32.10% |
| UTILIDAD NETA | 1,760,675.79 | 1,953,963.31 | - 193,287.51 | -9.89% |

3.- ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS DE SERLEFIN BPO & O PERU SAC 2018-2019

ANALISIS VERTICAL ESTADO SITUACION FINANCIERA
31 DE DICIEMBRE DEL 2018
(EXPRESADO EN SOLES)

| ACTIVO | | | PASIVO | | | | | |
|----------------------------------|---|----------------------|-------------------------|----------------------------------|--|------------------------------|----------------------|----------------|
| ACTIVO CORRIENTE | | | PASIVO CORRIENTE | | | | | |
| 10 | Efectivo y Equivalente de Efectivo | 950,910.40 | 8.02% | 10 | Sobregiros bancarios | - | | |
| 12 | Cuentas por Cobrar Comerciales (neto) | 6,584,515.38 | 55.50% | 40 | Tributos y Aportes por pagar | 432,391.58 | 3.64% | |
| 13 | Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas (neto) | 78,955.59 | 0.67% | 41 | Remuneraciones y participaciones por Pagar | 1,299,553.46 | 10.95% | |
| 14 | Cuentas por Cobrar Acc. Y Personal | 138,844.73 | 1.17% | 42 | Cuentas por Pagar Comerciales | 92,647.24 | 0.78% | |
| 16 | Otras cuentas por cobrar diversas Terceros | 17,264.13 | 0.15% | 43 | Otras cuentas por Pagar a partes relacionadas (neto) | 579,244.76 | 4.88% | |
| 17 | Otras cuentas por cobrar diversas Relacionadas | 672,600.01 | 5.67% | 44 | Cuentas por pagar Acc y Gerencia | - | | |
| 18 | Gastos contratados por anticipados | 1,140.43 | 0.01% | 45 | Obligaciones financieras | - | | |
| 19 | Estimación de Cuentas de cobranza dudosa | 352,144.07 | 2.97% | 19 | Estimación de Cuentas de cobranza dudosa | - | | |
| 42 | Cuentas por Pagar Comerciales (Anticipos) | 16,983.18 | 0.14% | 46 | Otras cuentas por Pagar diversas Terceros | 36,589.58 | 0.31% | |
| 46 | Dsc tos a los trabajadores (convenio) | - | | 47 | Otras cuentas por Pagar diversas Relacionadas | - | | |
| 40 | Tributos y Aportes por pagar (Pago a Cuenta) | 1,255,637.88 | 10.58% | 49 | Ventas Diferidas | - | | |
| 41 | Remuneraciones y participaciones por Pagar | - | | | | | | |
| 49 | Ventas Diferidas | - | | | | | | |
| 37 | Activo Diferido | - | | | | | | |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | | 10,068,995.80 | | TOTAL PASIVO CORRIENTE | | 2,440,426.62 | | |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | | PASIVO NO CORRIENTE | | | | |
| 33 | Inmuebles, Maquinaria y Equipo | 3,793,945.10 | 31.98% | 41 | Remuneraciones y participaciones por Pagar | - | | |
| 34 | Activos Intangibles | 1,010,231.77 | 8.52% | 46 | Otras cuentas por Pagar diversas Terceros | - | | |
| 39 | Depreciacion Acumulada | -3,010,116.85 | -25.37% | | | | | |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | | 1,794,060.02 | | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | | - | | |
| TOTAL ACTIVO | | | 11,863,055.82 | 100.00% | PATRIMONIO NETO | | | |
| | | | | | 50 | Capital Social | 505,000.00 | 4.26% |
| | | | | | 58 | Reserva Legal | 101,000.00 | 0.85% |
| | | | | | 59 | Resultados Acumulados | 8,816,629.20 | 74.32% |
| | | | | | | Resultado del Ejercicio | 5,516,475.15 | |
| | | | | | | Resultado del Ejercicio 2018 | 3,300,154.05 | |
| | | | | | TOTAL PATRIMONIO NETO | | 9,422,629.20 | |
| | | | | | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | | 11,863,055.82 | 100.00% |

**ANALISIS VERTICAL DE ESTADO DE RESULTADOS
31 DE DICIEMBRE DEL 2018
(EXPRESADO EN SOLES)**

POR FUNCION

| | |
|--|----------------------|
| Ventas Netas | 21,782,491.23 |
| Costo de ventas | - |
| UTILIDAD BRUTA | 21,782,491.23 |
| Gastos de Ventas | -102,986.66 |
| Gastos de Administración | -873,226.18 |
| Gastos Operación | -17,546,400.00 |
| RESULTADO DE OPERACION | 3,259,878.39 |
| Ingresos Financieros | 41,065.84 |
| Gastos Financieros | -86,795.04 |
| Ingresos Diversos | 86,004.86 |
| UTILIDAD ANTES PARTICIP Y DEDUC IMP R | 3,300,154.05 |
| Participacion de utilidades | -195,100.11 |
| Impuesto a la Renta | -1,151,090.63 |
| UTILIDAD NETA | 1,953,963.31 |

POR NATURALEZA

| | | |
|---------------------------------------|----------------------|---------|
| Ventas Netas | 21,782,491.23 | 100.00% |
| Compra de mercaderia | - | |
| Variacion de mercaderias | - | |
| MARGEN COMERCIAL | 21,782,491.23 | |
| Servicios Prestados por Terceros | -6,565,129.45 | -30.14% |
| VALOR AGREGADO | 15,217,361.78 | |
| Cargas de Personal | -10,864,239.43 | -49.88% |
| Tributos | -5,706.05 | -0.03% |
| EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION | 4,347,416.30 | |
| Cargas Diversas de Gestión | -492,398.50 | -2.26% |
| Provisiones del Ejercicio | -587,518.61 | -2.70% |
| RESULTADO DE EXPLOTACION | 3,267,499.19 | |
| Ingresos Financieros | 41,065.84 | 0.19% |
| Cargas Financieras | -94,415.84 | -0.43% |
| Ingresos Diversos | 86,004.86 | 0.39% |
| RESULTADO ANTES E IMP.RENTA | 3,300,154.05 | |
| Participacion de utilidades | -195,100.11 | -0.90% |
| Impuesto a la Renta | -1,151,090.63 | -5.28% |
| UTILIDAD NETA | 1,953,963.31 | 8.97% |

ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO SITUACION FINANCIERA
31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(EXPRESADO EN SOLES)

| ACTIVO | | | PASIVO | | |
|--|----------------------|----------------|--|----------------------|----------------|
| ACTIVO CORRIENTE | | | PASIVO CORRIENTE | | |
| 10 Efectivo y Equivalente de Efectivo | 1,399,368.01 | 13.66% | 10 Sobregiros bancarios | - | |
| 12 Cuentas por Cobrar Comerciales (neto) | 6,266,704.00 | 61.16% | 13 Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas (neto)adelanto | | |
| 13 Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas (neto) | 2,999.86 | 0.03% | 40 Tributos y Aportes por pagar | 176,027.61 | 1.72% |
| 14 Cuentas por Cobrar Acc. Y Personal | 17,951.83 | 0.18% | 41 Remuneraciones y participaciones por Pagar | 1,263,904.73 | 12.34% |
| 16 Otras cuentas por cobrar diversas Terceros | 11,095.57 | 0.11% | 42 Cuentas por Pagar Comerciales | 104,410.99 | 1.02% |
| 17 Otras cuentas por cobrar diversas Relacionadas | - | 0.00% | 43 Otras cuentas por Pagar a partes relacionadas (neto) | 38,270.00 | 0.37% |
| 18 Gastos contratados por anticipados | 810.23 | 0.01% | 44 Cuentas por pagar Acc y Gerencia | - | |
| 19 Estimación de Cuentas de cobranza dudosa | - | 0.00% | 45 Obligaciones financieras | - | |
| 42 Cuentas por Pagar Comerciales (Anticipos) | | 0.00% | | | |
| 46 Dsc tos a los trabajadores (convenio) | | 0.00% | 46 Otras cuentas por Pagar diversas Terceros | 178,840.50 | 1.75% |
| 40 Tributos y Aportes por pagar (Pago a Cuenta) | 904,630.25 | 8.83% | 47 Otras cuentas por Pagar diversas Relacionadas | - | |
| 41 Remuneraciones y participaciones por Pagar | | 0.00% | 49 Ventas Diferidas | | |
| 43 Otras cuentas por Pagar a partes relacionadas (neto) | - | 0.00% | | | |
| 49 Ventas Diferidas | | 0.00% | | | |
| 37 Activo Diferido | | 0.00% | | | |
| | | 0.00% | | | |
| | ----- | | | ----- | |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | 8,603,559.75 | 83.97% | TOTAL PASIVO CORRIENTE | 1,761,453.83 | |
| ACTIVO NO CORRIENTE | | | PASIVO NO CORRIENTE | | |
| 33 | | | | | |
| 34 Inmuebles, Maquinaria y Equipo | 3,392,815.03 | 33.11% | 41 Remuneraciones y participaciones por Pagar | | |
| 39 Activos Intangibles | 1,010,231.77 | 9.86% | 46 Otras cuentas por Pagar diversas Terceros | | |
| Depreciacion Acumulada | -2,760,346.11 | -26.94% | | | |
| | ----- | | | ----- | |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | 1,642,700.69 | 16.03% | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | - | |
| | | | PATRIMONIO NETO | | |
| | | | 50 Capital Social | 505,000.00 | 4.93% |
| | | | 58 Reserva Legal | 101,000.00 | 0.99% |
| | | | 59 Resultados Acumulados | 7,878,806.61 | 76.89% |
| | | | Resultado del Ejercicio | 5,204,099.57 | |
| | | | Resultado del Ejercicio 2019 | 2,674,707.04 | |
| | ----- | | | ----- | |
| TOTAL ACTIVO | 10,246,260.44 | 100.00% | TOTAL PATRIMONIO NETO | 8,484,806.61 | |
| | | | | ----- | |
| | | | TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 10,246,260.45 | 100.00% |

**ANALISIS VERTICAL DE ESTADO DE RESULTADOS
31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(EXPRESADO EN SOLES)**

| POR FUNCION | | POR NATURALEZA | |
|--|----------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| Ventas Netas | 18,108,822.16 | 100.00% Ventas Netas | 18,108,822.16 100.00% |
| Costo de ventas | - | Compra de mercaderia | - |
| | | Variacion de mercaderias | - |
| UTILIDAD BRUTA | 18,108,822.16 | | |
| | | MARGEN COMERCIAL | 18,108,822.16 |
| Gastos de Ventas | -69,526.83 | -0.38% | |
| Gastos de Administraci3n | -779,433.26 | -4.30% | Servicios Prestados por Terceros |
| Gastos Operaci3n | -14,616,005.01 | -80.71% | -5,987,484.79 -33.06% |
| RESULTADO DE OPERACION | 2,643,857.06 | | 12,121,337.37 |
| | | VALOR AGREGADO | |
| Ingresos Financieros | 28,248.81 | 0.16% | Cargas de Personal |
| Gastos Financieros | -94,311.96 | -0.52% | -8,668,552.08 -47.87% |
| Ingresos Diversos | 96,913.13 | 0.54% | Tributos |
| | | | -42,459.85 -0.23% |
| UTILIDAD ANTES PARTICIP Y DEDUC IMP R | 2,674,707.04 | | 3,410,325.44 |
| | | EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION | |
| Participacion de utilidades | -132,468.25 | -0.73% | Cargas Diversas de Gestic3n |
| Impuesto a la Renta | -781,563.00 | -4.32% | -368,616.15 -2.04% |
| | | | Provisiones del Ejercicio |
| | | | -397,317.65 -2.19% |
| UTILIDAD NETA | 1,760,675.79 | | 2,644,391.64 |
| | | | RESULTADO DE EXPLOTACION |
| | 2,674,707.04 | 9.72% | Ingresos Financieros |
| | -914,031.25 | | 28,248.81 0.16% |
| | | | Cargas Financieras |
| | | | -94,846.54 -0.52% |
| | | | Ingresos Diversos |
| | | | 96,913.13 0.54% |
| | | | 2,674,707.04 |
| | | | RESULTADO ANTES E IMP.RENTA |
| | | | Participacion de utilidades |
| | | | -132,468.25 -0.73% |
| | | | Impuesto a la Renta |
| | | | -781,563.00 -4.32% |
| | | | 1,760,675.79 |
| | | | UTILIDAD NETA |
| | | | 9.72% |