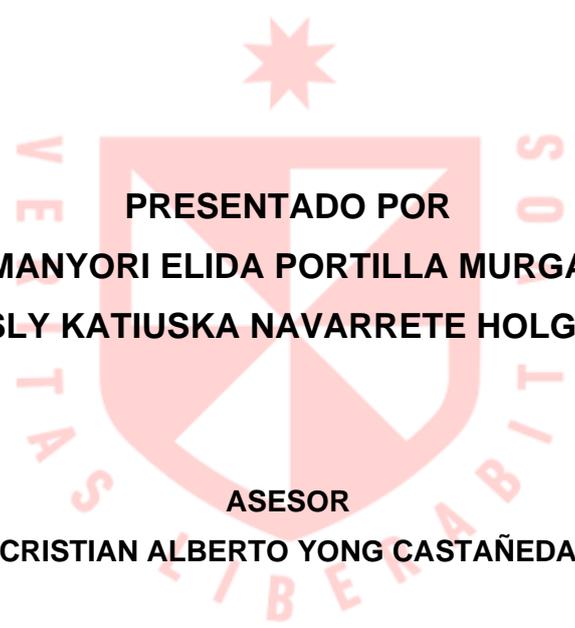




**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EI CAPITAL DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL
DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS CALL CENTERS EN
EL DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR EN EL AÑO 2022**

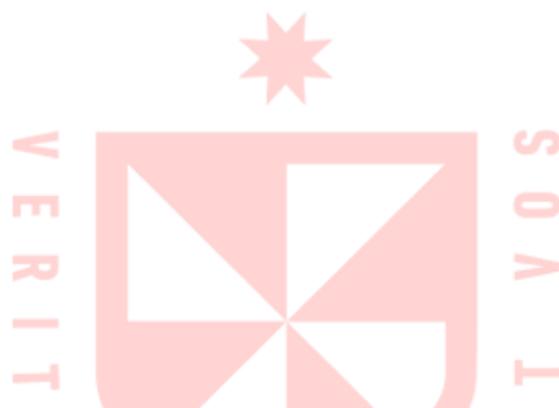


**PRESENTADO POR
MANYORI ELIDA PORTILLA MURGA
LESLY KATIUSKA NAVARRETE HOLGUIN**

**ASESOR
CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EI CAPITAL DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL
DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS CALL CENTERS EN EL
DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR EN EL AÑO 2022**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
MANYORI ELIDA PORTILLA MURGA
LESLY KATIUSKA NAVARRETE HOLGUIN**

**ASESOR
DR. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA**

LIMA, PERÚ

2023

**EI CAPITAL DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL
DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS CALL CENTERS EN EL
DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR EN EL AÑO 2022**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

DR. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

DR. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

SECRETARIO:

DRA. MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL

MIEMBRO DEL JURADO:

DR. SABINO TALLA RAMOS

DEDICATORIA

A nuestros Padres por sus sacrificios, enseñanzas y apoyo para lograr alcanzar nuestras metas profesionales y personales. Gracias.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a los
catedráticos de la USMP que nos
brindaron todos sus conocimientos,
consejos y nos alentaron para obtener
este Título Profesional.

PAPER NAME

Tesis_Portilla Manyori y Navarrete Lesly.
docx

AUTHOR

MANYORI ELIDA PORTILLA MURGA

WORD COUNT

16681 Words

CHARACTER COUNT

95231 Characters

PAGE COUNT

90 Pages

FILE SIZE

2.0MB

SUBMISSION DATE

Aug 27, 2023 10:45 AM GMT-5

REPORT DATE

Aug 27, 2023 11:01 AM GMT-5

● **20% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks

ÍNDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.3 Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación de la Investigación.....	5
1.4.1 Importancia.....	6
1.4.2 Viabilidad de la Investigación.....	6
1.5 Limitaciones.....	6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases Teóricas.....	10
2.3 Definición de Términos Básicos (Glosario).....	19
CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	21
3.1 Hipótesis General.....	21
3.2 Hipótesis Específicas.....	21
3.3 Operacionalización de Variables.....	22
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	24
4.1 Diseño Metodológico.....	24
4.2 Población y muestra.....	25
4.3 Técnicas de recolección de datos.....	27
4.4 Técnicas para el procesamiento de información.....	29
4.5 Aspectos Éticos.....	29
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	31
5.1 Presentación	31
5.2 Interpretación de resultados.....	31
5.3 Contrastación de hipótesis	47
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
6.1 Discusión.....	62
6.2 Conclusiones.....	64
6.3 Recomendaciones.....	65

FUENTES DE INFORMACIÓN.....	67
ANEXOS	71
ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	72
ANEXO N°2 ENCUESTAS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente: Capital de trabajo	22
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente: Desarrollo empresarial.....	23
Tabla 3. Población considerada especializada para encuestas.....	25
Tabla 4. Distribución muestral para las encuestas.....	27
Tabla 5. Rangos de nivel de confiabilidad.....	28
Tabla 6. Cálculo de Alfa de Cronbach mediante Excel.....	29
Tabla 7. Importancia del Capital de trabajo en el Desarrollo empresarial.. ..	31
Tabla 8. Evaluación del Capital de trabajo teniendo en cuenta una estructura óptima entre los Activos Corrientes y Pasivos Corrientes	32
Tabla 9. La gestión de Capital de trabajo es importante para el logro de objetivos	33
Tabla 10. El financiamiento de Capital de trabajo a corto plazo influye en el crecimiento y oportunidades de negocio.....	34
Tabla 11. Financiamiento de Capital de trabajo a largo plazo para desarrollar proyectos futuros.....	36
Tabla 12. Financiamiento de Capital de trabajo considera Ud. que sería una buena Inversión la expansión del negocio	37
Tabla 13. Importancia de la rentabilidad del Capital de trabajo.....	38
Tabla 14. El Desarrollo empresarial depende de las ventas (productividad).....	39
Tabla 15. La captación de nuevos clientes depende de ofrecer los servicios a un precio competitivo en el mercado	40
Tabla 16. La captación de nuevos clientes depende de la calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta la posición de la marca en el mercado.....	41

Tabla 17. Implementar nuevas campañas para los clientes en cartera será posible realizando capacitaciones constantes al personal y de esta forma identificar las necesidades del cliente.....	42
Tabla 18. La actualización de tecnología y conectividad es importante e influye en la preferencia de los clientes.....	43
Tabla 19. Las oportunidades de crecimiento están directamente relacionadas con la toma de decisiones gerenciales sobre expandir o desarrollar un negocio en nuevos mercados, segmentos de clientes, productos o servicios.....	44
Tabla 20. Las oportunidades de crecimiento dependerán de un plan de acción a seguir identificando las tareas, tiempos y recursos para lograr un objetivo.....	46
Tabla 21. Evaluación de Capital de trabajo y captación nuevos clientes	48
Tabla 22. Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 21.....	49
Tabla 23. Búsqueda de financiamiento e implementación nuevas campañas de clientes en cartera.....	51
Tabla 24. Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 23.....	52
Tabla 25. Decisiones gerenciales y oportunidad de crecimiento.....	55
Tabla 26. Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 25.....	56
Tabla 27. Capital de trabajo y Desarrollo empresarial.....	58
Tabla 28. Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 27.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Importancia del Capital de trabajo en el Desarrollo empresarial.....	32
Figura 2. Evaluación del Capital de trabajo teniendo en cuenta una estructura óptima entre los Activos Corrientes y Pasivos Corrientes.....	33
Figura 3. La gestión de Capital de trabajo es importante para el logro de objetivos.....	34
Figura 4. El financiamiento de Capital de trabajo a corto plazo influye en el crecimiento y oportunidades de negocio.....	35
Figura 5. Financiamiento de Capital de trabajo a largo plazo para desarrollar proyectos futuros.....	36
Figura 6. El financiamiento de Capital de trabajo sería una buena inversión en la expansión del negocio.....	37
Figura 7. Importancia de la rentabilidad del Capital de trabajo.....	38
Figura 8. El Desarrollo empresarial depende de las Ventas (productividad).....	39
Figura 9. La Captación de nuevos clientes depende de ofrecer los servicios a un precio competitivo en el mercado.....	40
Figura 10. La Captación de nuevos clientes depende de la calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta la posición de la marca en el mercado.....	41
Figura 11. Implementar nuevas campañas para los clientes en cartera será posible realizando capacitaciones constantes al personal y de esta forma identificar las necesidades del cliente.....	42
Figura 12. La actualización de tecnología y conectividad es importante e influye en la preferencia de los Clientes.....	43

Figura 13. Las oportunidades de crecimiento están directamente relacionadas con la toma de decisiones gerenciales sobre expandir o desarrollar un negocio en nuevos mercados, segmentos de clientes, productos o servicios.....45

Figura 14. Las oportunidades de crecimiento dependerán de un plan de acción a seguir identificando las tareas, tiempos y recursos para lograr un objetivo.....46

RESUMEN

La presente tesis titulada “El Capital de Trabajo y su influencia en el Desarrollo Empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022”, tiene como objetivo principal demostrar cómo influye el Capital de Trabajo en las empresas de Call Center en el distrito de Magdalena del Mar, teniendo en cuenta que estas empresas de servicios están en continuos cambios y crecimiento, por ello es de vital importancia que cuenten con Capital de trabajo propio o por financiamiento para lograr alcanzar sus objetivos de expansión, implementación o inversión en un tiempo determinado. Los objetivos, plan de acción, tiempos y la buena gestión del capital de trabajo son decisiones gerenciales apoyadas en la información financiera y contable.

La presente tesis está centrada a nivel descriptivo, analítico y estadístico, se obtuvo información por medio de las encuestas, las mismas que fueron realizadas a gerentes financieros y de operaciones, contadores y analistas financieros y contables de las empresas de Call Centers ubicadas en el distrito de Magdalena del Mar.

El resultado de esta tesis demostró la importancia y necesidad de Capital de Trabajo para el desarrollo empresarial de las empresas de servicios de Call Centers.

Palabras Claves: Capital de Trabajo, Desarrollo Empresarial, Call Centers, financiamiento, gestión, decisiones gerenciales, rentabilidad, inversión.

ABSTRACT

This thesis entitled "Working Capital and its influence on the Business Development of Call Centers in the district of Magdalena del Mar in the year 2022". The main objective is to demonstrate how the Working Capital influences the Call Center companies in the district of Magdalena del Mar, taking into account that these service companies are in continuous changes and growth, so it is vital that they have their own working capital or financing to achieve their objectives of expansion, implementation or investment in a given time. The objectives, action plan, timing and good working capital management are management decisions supported by financial and accounting information.

This thesis is focused on a descriptive, analytical and statistical level, information was obtained through surveys, the same that were conducted to financial and operations managers, accountants and financial and accounting analysts of the Call Center companies located in the district of Magdalena del Mar.

The result of this thesis demonstrated the importance and necessity of Working Capital for the business development of Call Center service companies.

Key words: working capital, business development, call centers, financing, management, management decisions, profitability, investment.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El capital de trabajo es una necesidad fundamental para cualquier empresa que tenga planes de crecimiento a corto o mediano plazo. Contar con capital de trabajo en un período breve de tiempo permite que las empresas busquen nuevos mercados y clientes, al mismo tiempo que mantienen la fidelidad de su cartera de clientes mediante un servicio eficiente, efectivo, de calidad y empático. El objetivo principal es mantener y atraer nuevos clientes a lo largo del tiempo.

En el caso específico de las empresas de Call Centers, el capital de trabajo resulta vital para su crecimiento y desarrollo. Tener acceso oportuno al capital de trabajo garantiza que estas empresas puedan satisfacer los requerimientos solicitados por los clientes, brindando sus servicios con la confianza de poder cumplir con ellos. Sin embargo, en ocasiones no es posible contar con capital de trabajo en un corto plazo, lo que genera la pérdida de oportunidades de negocio. Esto significa que el crecimiento y desarrollo de la empresa se ve afectado, pospuesto o incluso se pierde en un período de tiempo. De acuerdo con la Asociación Peruana de Experiencia de Cliente - Call Centers (APEXO) en 2023, Perú ha adquirido un destacado liderazgo en el sector de los centros de llamadas en la región. Según el presidente de APEXO, Guy Fort, se espera la llegada de nuevas empresas extranjeras con el objetivo de invertir en este sector.

Además, el Diario Gestión, en 2022, publicó un artículo que resalta cómo las empresas de diversas actividades comerciales y de servicios implementan los centros de llamadas como una estrategia comercial más eficiente y efectiva para interactuar directamente con los usuarios. De esta manera, se obtiene un conocimiento de primera mano sobre las necesidades de los usuarios, ofreciendo soluciones y atención personalizada para cualquier consulta.

Por otra parte, según la Universidad de ESAN en 2019, Perú atrae este tipo de inversiones debido a la calidad y proactividad de los trabajadores peruanos, al costo

competitivo de la mano de obra, a la amabilidad en la atención con un tono de voz neutro y sin acento, a la presencia de tecnología competitiva en el país, a los servicios inmobiliarios adecuados y a la estabilidad política que caracteriza a Perú en ese momento.

La evaluación del capital de trabajo marca el inicio del proceso para determinar las prioridades, analizar los posibles beneficios y establecer un programa que oriente hacia el logro de los objetivos.

La necesidad de financiamiento del capital de trabajo está condicionada por diversos factores, como el sector empresarial, el momento actual y las características propias de la empresa.

La búsqueda de financiamiento para el capital de trabajo contribuye a mejorar los flujos de efectivo, lo que permite hacer frente a las deudas adquiridas para el funcionamiento y, principalmente, posibilitar la expansión de la empresa o la incursión en nuevos proyectos. Es importante tener en cuenta que, al financiar el capital de trabajo con préstamos a corto plazo, puede ser necesario renovarlos de manera continua, ya que se está cubriendo una necesidad a mediano plazo.

La responsabilidad y el compromiso de la toma de decisiones gerenciales constituyen un proceso complejo en el que se evalúan las ventajas y desventajas de las situaciones relacionadas con el dinero y su impacto directo en todas las áreas de la empresa. Estas decisiones abarcan aspectos como el financiamiento, la inversión de capital, los dividendos y las operaciones, y deben alinearse con los objetivos proyectados por la empresa.

A modo de ejemplo, al considerar opciones de financiamiento provenientes del sistema financiero, se debe seleccionar aquella que resulte más beneficiosa en términos de tasas de interés y plazos de pago. Esto implica evaluar si resulta conveniente adquirir deudas con determinadas entidades de crédito o no.

El desarrollo empresarial desempeña un papel fundamental en la supervivencia a largo plazo de una empresa. Para lograrlo, se debe identificar, planificar y aplicar estrategias

orientadas al crecimiento de la empresa, con el objetivo principal de aumentar las ventas.

Este crecimiento posibilita la captación de nuevos clientes y la implementación de campañas dirigidas a la cartera existente, generando ventas e ingresos. En el mercado siempre hay compradores que buscan mejorar su servicio y/o expandir su línea de negocio. La premisa básica es crear oportunidades y convertirlas en ventas.

Las empresas en expansión tienen un impacto positivo en la economía del país, ya que contribuyen a la generación de empleo, estimulan la productividad y aumentan los ingresos. Estas empresas toman decisiones estratégicas y gestionan eficientemente, aprovechando todas las oportunidades de crecimiento y enfrentando los desafíos que se les presentan.

En este contexto, hemos seleccionado el tema del capital de trabajo y su influencia en el desarrollo empresarial en los centros de llamadas (Call Centers), con el objetivo de destacar las dificultades que enfrentan para su crecimiento y desarrollo en un mercado comercialmente competitivo. De esta manera, buscamos que puedan planificar y evaluar de manera anticipada nuevos proyectos, y una vez que se concreten, puedan llevarlos a cabo sin retrasos, recortes o pérdida de clientes, los cuales impactan directamente en los ingresos de la empresa.

1.1.1 Delimitación de la investigación

El estudio de investigación se realizó con fines metodológicos, se delimitan los aspectos siguientes:

1.1.1.1 Delimitación espacial

El espacio donde se desarrolló la investigación son las empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar.

1.1.1.2 Delimitación temporal

El periodo de la investigación es el año 2022.

1.1.1.3 Delimitación social

La técnica que usamos para obtener información es a través de encuestas que fueron realizadas a gerente de finanzas y de operaciones, contadores, analistas financieros y contables de Call Centers.

1.1.1.4 Delimitación conceptual

a. Capital de Trabajo

TGS Sarrio & Asociados (2019) una de las principales firmas auditoras en el mercado peruano, con más de 43 años de experiencia brindando servicios de Auditoría, tributación legal y asesoría empresarial sostiene en su artículo Importancia de la Gestión del Capital de Trabajo:

Podemos definir como capital de trabajo, el monto de dinero que una empresa necesita para afrontar, en el corto plazo, sus actividades y necesidades del giro del negocio. Aunque no aparece en el estado de resultados, el capital de trabajo puede ser una fuente significativa de ingresos o egresos. El capital de trabajo contribuye a la buena salud financiera de su negocio lo cual le permitirá aprovechar las oportunidades de crecimiento e incrementar el valor de su empresa. (P. 1)

b. Desarrollo Empresarial

La interconexión entre el análisis estratégico, el marketing y las ventas implica identificar, explorar y fomentar nuevas oportunidades de negocio con el objetivo de convertirlas en ventas concretas. El crecimiento empresarial se enfoca en tres aspectos clave: el desarrollo del producto o servicio, la expansión del mercado comercial y la mejora del modelo o estructura de negocio.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el capital de trabajo influye en el Desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la evaluación de Capital de trabajo influye en la captación de nuevos clientes en las empresas de Call Centers del distrito de Magdalena del Mar en el año 2022?
- b. ¿De qué forma la búsqueda de financiamiento incide en la implementación de nuevas campañas de los clientes en cartera en las empresas de Call Centers del distrito de Magdalena del Mar en el año 2022?
- c. ¿Como las decisiones gerenciales generan oportunidad de crecimiento en las empresas de Call Centers del distrito de Magdalena del Mar en el año 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Analizar si el Capital de trabajo influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar si la evaluación de capital de trabajo influye en la captación de nuevos clientes en las empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.
- b. Demostrar como la búsqueda de financiamiento incide en la implementación de nuevas campañas de clientes en cartera en las empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.
- c. Conocer como las decisiones gerenciales generan oportunidad de crecimiento en las empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

1.4. Justificación de la investigación

Nuestra tesis va a mostrar cómo se ve afectado el desarrollo empresarial de los Call Centers por falta de capital de trabajo, se pierde clientes y por ende ingresos.

1.4.1. Importancia

Radica básicamente en que si no se cuenta con Capital de trabajo a corto plazo las empresas de Call Centers no tienen forma de cubrir los requerimientos solicitados por el cliente dando origen a perder la oportunidad de desarrollo y crecimiento.

1.4.2. Viabilidad de la Investigación

La tesis se realiza con fuentes de información confiables, análisis de los diferentes procesos que se llevan a cabo desde el inicio de la operación con el cliente, información financiera y contable y la experiencia laboral en empresas de Call Centers, todo este conjunto de puntos mencionados garantiza la viabilidad de la tesis.

1.5. Limitaciones

En el desarrollo de la tesis nos asistimos de información bibliográfica y de la experiencia de las personas que gerencian, operan y administran empresas de Call Centers, indicar que el alcance de esta tesis comprende las empresas de Call Centers del distrito de Magdalena del Mar en la ciudad de Lima.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Valverde, R. (2017). En su tesis titulada “La administración de capital de trabajo y las MYPES del mercado de Buenos Aires 2016”, presentó ante la Universidad San Pedro, para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Se realizó un análisis para determinar la eficacia en la administración del capital de trabajo o fondo de maniobra por parte de los comerciantes de abarrotes, el cual se genera principalmente a través de créditos para microempresas otorgados por mi banco. Este análisis se basó en observaciones y resultados, utilizando indicadores de gestión relevantes para los microempresarios de este rubro.

Se evaluó la capacidad de los comerciantes de abarrotes para administrar sus negocios, concluyendo que en general tienen un nivel bajo de gestión debido a que se encontró que el 90% de los comerciantes maneja su negocio de manera empírica, sin contar con ningún tipo de control sobre sus ventas. Además, un 40% de ellos utiliza como estrategia para atraer más clientes el brindar un buen trato. Por otro lado, se observó que un 60% de estos comerciantes financia su capital de trabajo con deuda a corto plazo, lo cual indica una debilidad financiera y los hace propensos a la quiebra, ya que su capital propio es mínimo.

Se descubrió que la gestión de los comerciantes en relación con la administración del capital de trabajo tiene una influencia directa en el crecimiento de las ventas. Es crucial contar con un nivel adecuado de inventario que permita una exhibición de cada producto, ya que el comportamiento de compra de los clientes en este rubro es visual.

Este trabajo de tesis destaca la importancia de una buena gestión del capital de trabajo para garantizar el crecimiento de las micro y pequeñas empresas (MYPEs). Una adecuada administración es esencial para mantener la liquidez y la

solidez financiera de una empresa, y para asegurar que las operaciones diarias se realicen de manera eficiente.

Gonzales, M. (2022). En su tesis titulada “Capital de trabajo y la liquidez de la empresa Inversiones Bemar'h E.I.R.L., provincia de San Martín 2021”, presentó ante la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título profesional de Contador Público.

Este estudio se llevó a cabo con el objetivo de examinar el impacto del capital de trabajo en la liquidez de la empresa Inversiones Bemar'h EIRL en la provincia de San Martín durante el año 2021. Se empleó una metodología bien conocida de enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo correlacional de tipo básico y de corte transversal. La población y muestra del estudio estuvo compuesta por 30 trabajadores, incluyendo al propietario y al contador, a quienes se les aplicó correctamente un cuestionario validado por 3 expertos.

Los resultados obtenidos revelaron que mediante el uso de la prueba estadística no paramétrica de Tau – b de Kendall, con un valor de significancia bilateral de (0,000), se pudo aceptar la hipótesis alternativa (Hi) y rechazar contundentemente la hipótesis nula (Ho). Además, se garantiza que el coeficiente de similitud obtenido fue de 0,773**, procesado con un nivel de confianza del 99%. Esto indica que existe una relación positiva considerable entre el capital de trabajo y la liquidez de la empresa.

En esta tesis se concluye que cuanto mejor se controle y se maneje el capital de trabajo, mayor y mejor será la solvencia y la liquidez que muestre la empresa.

Vásquez D. (2020) En su tesis titulada “Crecimiento Empresarial y su relación con la Estructura Organizacional de las medianas empresas Constructoras del mercado de Lima.”, presentó ante la Universidad Nacional Federico Villarreal, para optar el grado académico de Doctor en Administración.

Es necesario que tanto los propietarios y directivos de las empresas del sector construcción estén convencidos que la única forma de garantizar un crecimiento empresarial, es rediseñando paralelamente la estructura su organización , la misma

que no debe verse como un simple organigrama, sino más bien como el proceso por el cual una empresa determina la forma más eficaz y eficiente para desarrollar y ejecutar estrategias a través de los especialistas, la cual permitirá identificar tempranamente los riesgos y las oportunidades.

En esta tesis explica la competencia empresarial y la necesidad de una gestión directiva con estratégicas y de planificación de procesos para el constante desarrollo.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Ortiz, M. (2015) en su tesis “La Administración Financiera del Capital de Trabajo en empresa comercializadora de abarrotes” presentado a la escuela Superior Comercio y Administración Unidad Tepepan - México para obtener el título de Contador Público.

La identificación de las principales necesidades de efectivo de la empresa facilita la toma de decisiones efectivas para abordar las deficiencias que surjan en su funcionamiento y, en consecuencia, mejorar su liquidez. Esto permitirá que la empresa se mantenga a corto plazo y pueda proyectarse hacia el futuro.

Tomamos esta tesis porque nos da a conocer cuán importante es la información financiera para la toma de decisiones en el ámbito de inversión y financiamiento, manejar la liquidez (inmediatez) y solvencia (corto y largo plazo). En nuestra tesis la toma de decisiones de la gerencia se basa en el capital de trabajo con que se cuenta para afrontar los requerimientos de los clientes y si estos podrán ser cubierto total o parcialmente.

Arce, M. (2017) en su trabajo “La Gestión del Capital de Trabajo en una Empresa del Rubro Textil” presentado en la Universidad de Córdoba – Argentina para optar el grado académico de Magister en Dirección de Negocios.

La planificación financiera a corto plazo se enfoca en analizar las decisiones que impactan en los activos y pasivos corrientes de la empresa. Estos incluyen el efectivo, las cuentas por cobrar y los inventarios en un lado, y las cuentas por pagar, préstamos bancarios a corto plazo y obligaciones fiscales y previsionales en el otro. La diferencia entre ambos se conoce como capital de trabajo neto. En

cada decisión de gestión del capital de trabajo, se subtiende la supervivencia a largo plazo de la empresa, y el objetivo principal es maximizar la riqueza de los propietarios.

Tomamos esta tesis porque define de manera sencilla el capital de trabajo aportando a nuestra tesis la base para comenzar a explorar la situación de la empresa con respecto a sus activos y sus pasivos.

Rincón, J. (2019) en su trabajo “Gestión del capital de trabajo y rentabilidad. Evidencia empírica de empresas en Colombia” presentado a la Universidad Nacional de Colombia Facultad de ciencias económicas, Maestría en administración para optar el grado académico de Magister en Administración.

La operación de una empresa es variable en función de las ventas. Si la operación es variable, entonces el KT, al ser la inversión de corto plazo que financia la operación, es igualmente variable. Es decir, el KT varía en proporción con las ventas.

Consideramos este trabajo en nuestra tesis porque nos muestra que contar con capital de trabajo permite a las empresas a realizar nuevos proyectos con el fin de generar ventas (ingresos). Nos ayuda a ver la captación de nuevos clientes y como implementar nuevos negocios (campañas) para los clientes que mantenemos en cartera, con el fin de incrementar las ventas que es el objetivo de toda empresa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Capital de Trabajo

2.2.1.1. Concepto

El capital de trabajo se refiere a los recursos financieros que una empresa destina para mantener y sostener sus operaciones diarias. Es el monto de activos corrientes que se utiliza para financiar las necesidades inmediatas de la empresa, como el pago de proveedores, salarios, inventario y otros gastos operativos. El capital de trabajo es vital para mantener la continuidad de las actividades comerciales y garantizar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Un nivel adecuado de

capital de trabajo permite a la empresa enfrentar contingencias, aprovechar oportunidades de crecimiento y mantener una posición de liquidez que respalde su estabilidad financiera.

Nos dicen Gitman y Zutter (2018) que el capital de trabajo se define como el monto de activos corrientes que una empresa posee para respaldar sus operaciones diarias y mantener su ciclo de negocio en funcionamiento. Estos activos corrientes incluyen efectivo, cuentas por cobrar, inventario y otros activos líquidos que se espera se conviertan en efectivo en un corto plazo. A su vez, el capital de trabajo también se utiliza para financiar el pasivo corriente de la empresa, como las cuentas por pagar y otros compromisos financieros a corto plazo. La gestión eficiente del capital de trabajo es esencial para asegurar la continuidad operativa y la capacidad de la empresa para enfrentar fluctuaciones en la demanda, mantener relaciones sólidas con los proveedores y cubrir sus obligaciones a tiempo.

Según Sagan (1955), conocido como el "Padre del Capital de Trabajo", este se refiere al exceso de activo corriente sobre el pasivo corriente, lo que indica una posición de liquidez frente a la posibilidad de una demanda inmediata. El autor destaca la importancia de la liquidez de una empresa, la cual debe estar disponible de manera inmediata para hacer frente a las necesidades que surjan en las actividades comerciales, permitiendo así un funcionamiento eficiente y eficaz del negocio.

Por su parte, Torres (1965) hace referencia a la solicitud de préstamos para cubrir las necesidades del ciclo económico de la empresa. Estos préstamos funcionan como financiamiento a corto plazo, con pagos que se realizan en períodos acordados. El autor enfatiza que el capital de trabajo puede obtenerse a través de este tipo de préstamos según las necesidades específicas de la empresa, y que dicho financiamiento seguirá un cronograma de pagos establecido.

2.2.1.2 Evaluación de capital de trabajo

Según Ross, Westerfield y Jordan (2019), la evaluación del capital de trabajo es un proceso fundamental en la gestión financiera de una empresa. Consiste en analizar y

determinar la adecuada asignación de recursos financieros para cubrir las necesidades operativas diarias, como el financiamiento de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar. La evaluación del capital de trabajo implica calcular y monitorear ratios financieros como el capital de trabajo neto, la rotación de inventarios y el periodo medio de cobro y pago, con el fin de evaluar la eficiencia en el manejo de los activos y pasivos corrientes de la empresa.

Por otro lado, Horngren, Sundem, Stratton, Burgstahler y Schatzberg (2018), explican que la evaluación del capital de trabajo implica el análisis y seguimiento de los recursos financieros disponibles para cubrir las obligaciones a corto plazo de una empresa. Se evalúa la capacidad de la empresa para financiar sus operaciones diarias, incluyendo la gestión de efectivo, inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar. La evaluación del capital de trabajo permite determinar si la empresa cuenta con suficientes activos corrientes para respaldar sus actividades operativas y cumplir con sus compromisos financieros a corto plazo.

Asimismo, autores como Gitman y Zutter (2018), señalan que la evaluación del capital de trabajo implica el análisis de los activos corrientes y pasivos corrientes de una empresa con el objetivo de determinar su capacidad para financiar sus operaciones diarias. Se evalúa la eficiencia en la gestión de activos circulantes como el efectivo, inventarios y cuentas por cobrar, así como la habilidad para administrar los pasivos circulantes como las cuentas por pagar. La evaluación del capital de trabajo permite identificar el nivel óptimo de inversión en activos corrientes y la necesidad de financiamiento a corto plazo para mantener la liquidez y la continuidad operativa de la empresa.

2.2.1.3 Búsqueda de financiamiento

La búsqueda de financiamiento se refiere al proceso a través del cual las empresas buscan obtener los recursos financieros necesarios para llevar a cabo sus operaciones, proyectos de inversión o cubrir sus necesidades de capital de trabajo. Implica identificar y evaluar diversas opciones de financiamiento disponibles en el mercado, como

préstamos bancarios, emisión de acciones, emisión de bonos u otras fuentes de capital externo. El objetivo es encontrar la fuente de financiamiento más adecuada en términos de costo, plazo, condiciones y riesgos, que se alinee con los objetivos y necesidades financieras de la empresa.

Es importante destacar que la búsqueda de financiamiento puede variar según el tamaño, la industria y la situación particular de cada empresa. Algunas empresas pueden requerir financiamiento a corto plazo para cubrir necesidades operativas, mientras que otras pueden buscar financiamiento a largo plazo para proyectos de expansión o adquisiciones. Además, la búsqueda de financiamiento implica considerar aspectos como la capacidad de pago, el perfil de riesgo y las condiciones económicas y financieras del mercado.

Según Brigham y Houston (2019), la búsqueda de financiamiento se refiere al proceso mediante el cual las empresas buscan obtener los recursos financieros necesarios para financiar sus actividades y proyectos. Implica identificar fuentes de financiamiento tanto internas como externas, evaluar las opciones disponibles y seleccionar la más adecuada en términos de costo, plazo, condiciones y riesgos asociados. La búsqueda de financiamiento puede incluir la solicitud de préstamos bancarios, emisión de bonos, emisión de acciones, búsqueda de inversionistas, entre otras estrategias.

Según Ross, Westerfield y Jordan (2019), la búsqueda de financiamiento implica la identificación y evaluación de fuentes de financiamiento tanto internas como externas, como préstamos bancarios, emisión de acciones, emisión de bonos, autofinanciamiento, entre otros.

En su libro "Fundamentos de Finanzas Corporativas", los autores mencionan que la búsqueda de financiamiento es esencial para que las empresas puedan cubrir sus necesidades de capital y lograr sus objetivos estratégicos. Para ello, las empresas deben analizar y comparar las diferentes alternativas de financiamiento disponibles, considerando factores como el costo, la disponibilidad, los plazos, las condiciones y el riesgo asociado a cada fuente de financiamiento.

Es importante destacar que la búsqueda de financiamiento debe realizarse de manera estratégica y prudente, teniendo en cuenta la estructura financiera de la empresa, su capacidad de endeudamiento y su nivel de riesgo. Además, es fundamental considerar el equilibrio entre el costo del financiamiento y los beneficios esperados, así como evaluar el impacto de la deuda en la rentabilidad y la solvencia de la empresa.

2.2.1.4. Decisiones gerenciales

Las decisiones gerenciales se refieren al proceso de selección y ejecución de acciones por parte de los gerentes y directivos de una organización para lograr los objetivos y metas de la empresa. Según Daft (2018), las decisiones gerenciales implican analizar y evaluar diferentes alternativas, considerar factores internos y externos, y tomar medidas que optimicen los recursos y el desempeño organizacional.

En su libro "Administración", Daft sostiene que las decisiones gerenciales abarcan diversos aspectos, como la planificación estratégica, la asignación de recursos, la toma de decisiones financieras, la gestión de personal, el desarrollo de productos, entre otros. Estas decisiones pueden ser de rutina, tácticas o estratégicas, y requieren de análisis, juicio y experiencia por parte de los gerentes.

Por otro lado, Stoner y Freeman (2012) señalan que las decisiones gerenciales involucran identificar problemas, generar alternativas, evaluar y seleccionar la mejor opción, y finalmente implementar y controlar la decisión tomada.

Los autores sostienen que las decisiones gerenciales abarcan distintos ámbitos de la organización, como la planificación estratégica, la asignación de recursos, la toma de decisiones financieras, la gestión del talento humano y la resolución de problemas. Estas decisiones se toman en un entorno complejo y en constante cambio, donde los gerentes deben considerar múltiples factores, como la información disponible, los recursos disponibles, las restricciones, las expectativas de los stakeholders y los objetivos organizacionales.

2.2.2 Desarrollo Empresarial

2.2.2.1 Concepto

De acuerdo con las investigadoras Acosta y Delfín (2016), el desarrollo empresarial implica la integración de diversos elementos que permiten a los empresarios llevar a su organización hacia el logro de sus objetivos. Estos elementos incluyen el crecimiento económico, la cultura empresarial, el liderazgo, la gestión del conocimiento y la innovación. Es un concepto integral que puede tener un impacto positivo en las organizaciones.

Lograr un crecimiento empresarial brinda al empresario la oportunidad de aprovechar las posibilidades que se presentan a la empresa en un entorno globalizado. El crecimiento empresarial se refiere al proceso en constante evolución que experimenta una compañía a lo largo de su gestión. Este proceso implica que todo el personal de la organización refuerza y desarrolla nuevas habilidades y estrategias que mejoren su productividad tanto individual como colectiva, logrando una gestión eficiente y efectiva de los recursos de la empresa. Esto a su vez se traduce en un aumento de la productividad y las ganancias para la compañía.

Sin embargo, diversos estudios indican que son muy pocas las empresas que logran crecer y convertirse en grandes corporaciones debido a una serie de obstáculos que enfrentan. Estos obstáculos van desde limitaciones de recursos hasta dificultades para acceder a los mercados. Además, se reconoce que cualquier empresa que desee desarrollarse, sin importar su sector, tamaño o tiempo en el mercado, debe comprender ciertos aspectos tanto internos como externos para poder tomar decisiones que impulsen mejoras en la organización. Esto implica la capacidad de identificar con el mayor detalle posible cómo se están llevando a cabo los procesos en diversas áreas de gestión, evaluar el nivel de madurez de estos procesos en comparación con los estándares del mercado, cómo se encuentra la empresa comparada con otras del sector, cuáles son las mejores formas de negociar y buscar financiamiento.

2.2.2.2 Captación de clientes nuevos

La captación de clientes nuevos implica un enfoque proactivo y continuo por parte de la empresa, ya que el mercado y los clientes potenciales están en constante cambio. Es importante establecer relaciones sólidas con los clientes nuevos, brindarles un excelente servicio y mantener una comunicación efectiva para fomentar la fidelidad y el crecimiento a largo plazo.

La captación de clientes nuevos se refiere al proceso mediante el cual una empresa busca atraer y ganar la preferencia de personas o entidades que aún no son sus clientes. Según Kotler y Armstrong (2017), la captación de clientes nuevos implica identificar y seleccionar a aquellos individuos o empresas que tienen un alto potencial de convertirse en clientes rentables a largo plazo.

Los mencionados autores destacan que la captación de clientes nuevos es esencial para el crecimiento y la rentabilidad de una empresa. Para ello, se deben utilizar diferentes estrategias y tácticas de marketing, como la segmentación de mercado, la investigación de mercados, la promoción y la publicidad, entre otras. Además, es fundamental entender las necesidades y deseos de los potenciales clientes y ofrecerles propuestas de valor atractivas que los motiven a elegir los productos o servicios de la empresa.

Según diversos expertos en marketing, como Kotler y Keller (2011), la captación de clientes nuevos es esencial para el crecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones. El objetivo principal de la captación de clientes nuevos es identificar y atraer a aquellos individuos o empresas que tienen el potencial de convertirse en clientes leales y rentables a largo plazo. Para lograrlo, las empresas implementan diversas estrategias de marketing, como la segmentación del mercado, la investigación de mercados, la promoción y la publicidad, así como el desarrollo de propuestas de valor diferenciadas.

2.2.2.3 Implementación de nuevas campañas de clientes en cartera

La implementación de nuevas campañas de clientes en cartera se refiere al proceso mediante el cual una empresa diseña y ejecuta estrategias y acciones específicas para

impulsar la participación y el compromiso de sus clientes existentes. Estas campañas tienen como objetivo fortalecer la relación con los clientes actuales, fomentar la lealtad y aumentar su valor a largo plazo.

Según expertos en marketing y gestión de relaciones con los clientes, como Kotler y Keller (2011), la implementación de nuevas campañas de clientes en cartera implica identificar oportunidades de crecimiento dentro de la base de clientes existente y desarrollar tácticas personalizadas para alcanzar esos objetivos. Esto puede incluir acciones como ofrecer promociones exclusivas, programas de recompensas, contenido relevante y personalizado, y una comunicación continua para mantenerse presente en la mente de los clientes.

La implementación exitosa de estas campañas requiere un análisis profundo de los datos de los clientes, la segmentación de la base de clientes en grupos específicos según características y comportamientos similares, y el desarrollo de estrategias específicas para cada segmento. Además, es fundamental medir y evaluar el impacto de estas campañas en términos de retención de clientes, aumento de ventas y satisfacción del cliente.

Por otro lado, según Kotler y Armstrong (2017), estas campañas se centran en aprovechar el conocimiento y los datos disponibles sobre los clientes para ofrecerles productos, servicios y experiencias personalizadas que satisfagan sus necesidades y generen lealtad a largo plazo.

Las estrategias de implementación de campañas pueden incluir la utilización de herramientas de marketing como el email marketing, las redes sociales, los programas de fidelidad y las promociones personalizadas. Estas estrategias buscan captar la atención de los clientes existentes, ofrecerles incentivos para que realicen compras adicionales y fomentar la recomendación a otros posibles clientes.

2.2.2.4 Oportunidad de crecimiento

La oportunidad de crecimiento se refiere a la posibilidad de expandir o desarrollar un negocio en nuevos mercados, segmentos de clientes, productos o servicios. Según

Kotler (2001), la oportunidad de crecimiento surge cuando una empresa identifica y aprovecha las tendencias del mercado, las necesidades insatisfechas de los clientes o las brechas en la oferta existente.

Esta oportunidad puede manifestarse a través de diversas formas, como el lanzamiento de nuevos productos o servicios, la expansión geográfica a nuevos territorios, la penetración en segmentos de mercado no atendidos o la diversificación hacia áreas relacionadas. La clave está en reconocer las señales del mercado y tomar decisiones estratégicas para capitalizar esas oportunidades.

La identificación de oportunidades de crecimiento implica la evaluación del entorno empresarial, el análisis de la competencia, la comprensión de las necesidades y deseos de los clientes, y la capacidad de la empresa para aprovechar sus fortalezas y recursos. Es un proceso dinámico que requiere una mentalidad emprendedora y una capacidad de adaptación a los cambios del mercado.

Asimismo, destaca Teece (2009), que la oportunidad de crecimiento surge cuando una organización identifica y aprovecha ventajas competitivas únicas o se posiciona estratégicamente en un mercado en crecimiento.

Esta oportunidad puede surgir de diversas fuentes, como la innovación tecnológica, la adquisición de nuevos clientes, la diversificación de productos o la expansión a nuevos mercados geográficos. Es fundamental para las empresas estar atentas a las tendencias del mercado, las necesidades cambiantes de los clientes y las oportunidades emergentes para poder aprovecharlas de manera efectiva.

La búsqueda de oportunidades de crecimiento implica un análisis exhaustivo del entorno empresarial, la evaluación de la competencia, el conocimiento profundo de los clientes y la capacidad de la empresa para adaptarse y responder rápidamente a los cambios del mercado. Es un proceso estratégico continuo que requiere visión, capacidad de innovación y toma de decisiones acertadas.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Financiamiento:**

Proceso mediante el cual una empresa obtiene los recursos económicos necesarios para llevar a cabo sus operaciones, proyectos de inversión o cumplir con sus obligaciones financieras (Brigham y Ehrhardt, 2017).

- **Corto plazo:**

Periodo de tiempo relativamente breve, generalmente de un año o menos, en el cual se llevan a cabo decisiones y transacciones financieras que tienen impacto inmediato en la liquidez y solvencia de una empresa (Ross, Westerfield y Jordan, 2019).

- **Largo plazo:**

Periodo de tiempo extendido, generalmente superior a un año, en el cual se toman decisiones estratégicas y se realizan inversiones que tienen un impacto significativo en el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de una empresa (Brigham y Ehrhardt, 2017).

- **Eficiencia:**

Capacidad de una empresa para utilizar sus recursos de manera óptima y lograr los mejores resultados con el menor costo posible (Horngren, Sundem y Stratton, 2017).

- **Eficacia:**

Capacidad de una empresa para producir los resultados esperados de manera consistente, aprovechando eficientemente sus recursos y adaptándose de manera efectiva a los cambios del entorno (Anthony y Govindarajan, 2007).

- **Gestión:**

Proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de una organización con el fin de lograr los objetivos establecidos (Robbins y Coulter, 2017).

- Recursos:

Elementos o activos disponibles que una organización utiliza para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos. Estos incluyen tanto los recursos tangibles, como el capital financiero, los equipos y las instalaciones físicas, así como los recursos intangibles, como el conocimiento, la reputación y las habilidades del personal (Stoner y Freeman, 2012).

- Estrategias:

Plan de acción diseñado para alcanzar un objetivo o meta específica. Una estrategia consiste en crear una posición única y valiosa, que involucre una serie de acciones coherentes y complementarias para enfrentar los desafíos del entorno y lograr una ventaja competitiva sostenible (Porter, 1996).

- Inversión:

Reserva de recursos con el objetivo de obtener beneficios futuros. Implica la compra de activos financieros, como acciones, bonos o bienes raíces, con la expectativa de generar ingresos o aumentar el valor de los activos a lo largo del tiempo (Bodie, Kane y Marcus, 2014).

- Rentabilidad:

Capacidad de una inversión para generar ganancias o beneficios en relación con el capital invertido. Se expresa generalmente en forma de porcentaje y es un indicador clave para evaluar la viabilidad y el éxito de una inversión (Brigham y Houston, 2019).

- Cultura Empresarial:

Patrón de supuestos básicos que un grupo ha inventado, descubierto o desarrollado en el proceso de aprender a enfrentar los problemas de adaptación externa e integración interna (Schein, 2010).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

El capital de trabajo influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

3.2. Hipótesis Específicas

- a) La evaluación de capital de Trabajo influye en la captación de nuevos clientes en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022
- b) La búsqueda de financiamiento incide en la implementación de nuevas campañas de clientes en cartera en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.
- c) Las decisiones gerenciales generan oportunidad de crecimiento en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

3.3. Operacionalización de Variables

3.3.1. Variable Independiente: (X) Capital de Trabajo

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente: Capital de Trabajo

Definiciones conceptuales	López, Puertas & Castaño (2011) define: " El capital de trabajo comprende los recursos que permiten a las organizaciones mantener el giro habitual de su negocio de manera eficiente y eficaz; este capital está integrado por cuentas principalmente de corto plazo o también conocidas como cuentas de activo corriente o circulante "	
Definición operacional	Indicadores	Índices
	X1. Evaluación de Capital de Trabajo	1.1 Estructura Optima AC-PC 1.2 Gestión
	X2. Búsqueda de Financiamiento	2.1 Corto Plazo 2.2 Largo Plazo
	X3. Decisiones Gerenciales	3.1 Inversión 3.2 Rentabilidad
Escala valorativa	Ordinal	

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. Variable Dependiente: (Y) Desarrollo Empresarial

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Desarrollo Empresarial

Definiciones conceptuales	González-Díaz (2014) indica “El conjunto de acciones para el cambio de una empresa que tiene por finalidad el crecimiento y la mejora de su desempeño, sea aumentando su presencia en el mercado o su competitividad”	
Definición operacional	Indicadores	Índices
	Y1. Captación nuevos clientes	1.1 Precio competitivo 1.2 Calidad de Servicio
	Y2. Implementación nuevas campañas de clientes en cartera	2.1 Capacitación 2.2 Tecnología y conectividad
	X3. Oportunidad de Crecimiento	3.1 Toma de decisiones 3.2 Plan de acción
Escala valorativa	Ordinal	

Fuente: *Elaboración propia.*

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como una “investigación aplicada” dado que el alcance de esta tesis es directamente práctico, busca ser aplicado. Este tipo de investigación confronta la teoría con la realidad resolviendo un determinado problema o planeamiento específico.

4.1.2. Nivel de Investigación

De acuerdo con los objetivos de la presente tesis está centrada en el nivel descriptivo, analítico y estadístico.

4.1.3. Método

En la presente tesis se utilizó el método descriptivo, estadístico y de análisis – síntesis, deductivo, entre otros, que conforme se desarrolle el trabajo se aplicó indistintamente.

4.1.4. Diseño

Se tomó una muestra en la cual se cumple la relación

$$\text{Muestra} = O_x \text{ r } O_y$$

Donde:

Muestra = subconjunto representativo de la población

O = Observación

X = Capital de Trabajo

Y = Desarrollo Empresarial

r = Relación de variables

4.1.5. Enfoque

Los enfoques de una investigación pueden ser cualitativo, cuantitativo o mixto.

En la presente tesis se utilizó el enfoque cuantitativo, sin embargo, se han considerado documentos, opiniones de expertos y personal a cargo de las áreas de finanzas, contabilidad y operaciones.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población está conformada por los gerentes financieros y de operaciones, contadores y analistas financieros y contables de las empresas de Call Centers. Los cuales se anuncian en la Tabla 3:

Tabla N°3: Población considerada especializada para encuestas

N°	EMPRESAS DE CALL CENTERS	RUC	N° de trabajadores	Población Específica trabajadores especializados
1	ECOMDATA PERU S.A.C.	20538295541	1,163	8
2	IMPULSA 365 S.A.C	20506760721	1,834	8
3	ASISTENCIA 365 S.A.C	20565750730	15	3
4	TELEPERFORMANCE PERU S.A.C.	20602276491	6,394	5
5	TELEATENTO DEL PERU S.A.C	20414989277	9,761	4
6	FORTEL CUSTOMER EXPERIENCE & BPO	20506427551	2,106	4
7	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	20546992986	4,793	4
8	SHIFT OUTSOURCING S.A.C	20603052901	67	4
9	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	20519395224	5,021	4
	TOTAL		31,154	44

Fuente: Sunat – elaboración propia.

4.2.2. Muestra

Para la determinación óptima del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula del muestreo aleatorio simple que se usa en variables cualitativas, para técnicas de encuestas que se detalla a continuación.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n = Muestra representativa

N = Tamaño de la población que consiste en 44 personas de las empresas de servicios de Call Centers integradas por gerentes financieros y de operaciones, contadores y analistas financieros y contables.

Z = Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad con el 95% de confianza

e = Margen de error muestral 5%.

p = Probabilidad de éxito (0.50)

Q = Probabilidad de fracaso (0.50)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(44)}{(0.05)^2(44 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{42.26}{1.07}$$

n = 40 personas

Un total de 40 personas representa la muestra que se llevó a cabo a los gerentes financieros y de operaciones, contadores y analistas financieros y contables de las empresas de Call Centers con este dato se obtiene el factor de distribución muestral.

$$(fdm) = n / N$$

$$Fdm = 40 / 44$$

$$Fdm = 0.9090\%$$

Tabla N°4: Distribución muestral para las encuestas

N°	EMPRESAS COMERCIALES	RUC	Muestra (n): Índice: 0.9090%
1	ECOMDATA PERU S.A.C.	20538295541	7
2	IMPULSA 365 S.A.C	20506760721	7
3	ASISTENCIA 365 S.A.C	20565750730	2
4	TELEPERFORMANCE PERU S.A.C.	20602276491	4
5	TELEATENTO DEL PERU S.A.C	20414989277	4
6	FORTEL CUSTOMER EXPERIENCE & BPO	20506427551	4
7	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	20546992986	4
8	SHIFT OUTSOURCING S.A.C	20603052901	4
9	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	20519395224	4
	TOTAL		40

Fuente: Elaboración propia

4.3. Técnicas de recolección de datos

4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Acorde a la tesis la técnica que se utilizó es la encuesta, la cual se aplicó a los gerentes financieros y de operaciones, contadores y analistas financieros y contables de las empresas de Call Centers para obtener una muestra de cómo el Capital de trabajo influye en el desarrollo empresarial de las empresas de Call Centers del distrito de Magdalena del Mar.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario conformado por 14 preguntas realizadas en relación con las variables, indicadores e índices que fueron definidos en la estructura de la presente tesis. Los encuestados tuvieron cinco alternativas según la escala de Likert para que puedan responder de acuerdo con su criterio.

4.3.2. Procedimiento de comprobación de validez y confiabilidad

Validez

Es un procedimiento que sirve para verificar la eficiencia de las técnicas e instrumentos de investigación teniendo como finalidad medir realmente las variables que se pretenden en sí medir.

Calificación del instrumento de la validez por juicio de expertos

Nº	EXPERTOS	CALIFICACIÓN
Asesor Temático	Cristian Yong	Aprobado
Asesor Estadístico	Javier Huarca	Aprobado
Asesor Metodológico	Josue Centeno	Aprobado

Confiabilidad

Instrumento en el cual los resultados son productos consistentes y coherentes. En la presente tesis para verificar la confiabilidad se aplicó los cuestionarios como instrumentos al 100% de la muestra obtenida a los gerentes financieros y de operaciones, contadores y analistas financieros y contable, cuyos datos se procesaron con la aplicación de Excel para la obtención del indicador de confiabilidad llamado el Alfa de Cronbach.

TABLA 5. Rangos de Nivel de Confiabilidad

Coefficiente alfa >.9 a .95	Excelente
Coefficiente alfa >.8	Bueno
Coefficiente alfa >.7	Aceptable
Coefficiente alfa >.6	Cuestionable
Coefficiente alfa >.5	Pobre
Coefficiente alfa <.5	Inaceptable

TABLA 6. Cálculo de Alfa de Cronbach mediante Excel

No Encuestados	PREGUNTAS																TOTAL
	X	X11	X12	X21	X22	X31	X32	Y	Y11	Y12	Y21	Y22	Y31	Y32			
1	3	2	4	2	2	2	2	2	1	2	3	1	5	2	33		
2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	19		
3	1	1	1	3	1	2	1	3	4	2	1	1	1	1	23		
4	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	18		
5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	17		
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28		
7	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	28		
8	1	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	29		
9	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	19		
10	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	21		
11	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	22		
12	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	20		
13	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	29		
14	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	23		
15	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17		
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28		
17	1	2	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	23		
18	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	19		
19	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	1	2	26		
20	2	1	1	1	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	22		
21	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	24		
22	1	4	1	2	4	1	1	1	2	4	2	1	2	2	28		
23	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15		
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	23		
25	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	16		
26	1	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	25		
27	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	18		
28	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	23		
29	1	2	1	2	2	2	1	2	4	4	2	2	1	1	27		
30	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	21		
31	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	23		
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	16		
33	1	1	2	2	4	1	2	1	1	1	2	2	1	1	22		
34	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1	2	2	2	1	23		
35	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	24		
36	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	18		
37	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	1	2	2	24		
38	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	20		
39	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	23		
40	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	33		
	0.269375	0.384	0.398	0.494	0.9475	0.3694	0.3994	0.348	0.559	0.678	0.51	0.4	0.534	0.449			

α (ALFA) = 0.7082 ACCEPTABLE
 K (NUMERO DE ITEMS) = 14
 ΣVi (VARIANZA DE CADA ITEM) = 6.74
 Vt (VARIANZA TOTAL) = 19.6875

4.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos haciendo uso del programa computacional SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) edición IBM® SPSS® Statistics 29.0, versión en español, del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

4.5. Aspectos éticos

El código de ética de la Universidad San Martín de Porres y de la Comunidad Científica Internacional, han sido tomados en consideración para la elaboración de esta tesis, por tanto, los datos fueron obtenidos de forma legal. Asimismo, los participantes fueron informados de los objetivos de esta investigación y se respetó la confidencialidad de los informantes.

Además, se tomó en cuenta la participación honesta y el respeto a los derechos de autor que nos han brindado la información para esta tesis. El desarrollo del estudio El capital

de trabajo y su influencia en el desarrollo empresarial de las empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar, nos ha permitido conocer los alcances que tiene esta tesis, ello no afecta los aspectos éticos y morales, toda vez que la información que se obtenga está dentro del marco establecido para el acogimiento de la información.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Presentación

En este capítulo presentamos el proceso que conlleva la demostración del cumplimiento de las hipótesis de la investigación “El capital de trabajo y su influencia en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022”.

5.2. Interpretación de resultados

El trabajo de campo se llevó a cabo aplicando la técnica de la encuesta efectuada a la muestra obtenida de 40 colaboradores (gerentes financieros y de operaciones, contadores, analistas financieros y contables) de las empresas del Sector de Servicios de Call Centers o Centro de llamadas del distrito de Magdalena del Mar.

Como resultado de la recolección de datos, procedemos a la presentación, análisis e interpretación de las respuestas.

Variable Independiente (X): Capital de Trabajo

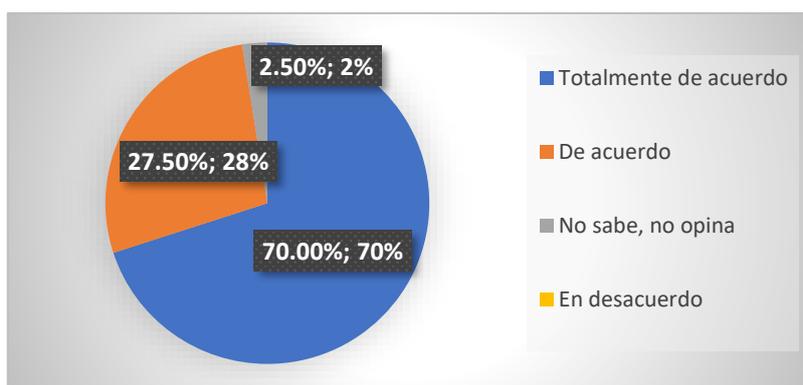
5.2.1 A la pregunta ¿Considera Ud. que es importante el Capital de Trabajo en el desarrollo empresarial?

Tabla 7. *Importancia del Capital de trabajo en el desarrollo empresarial.*

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	70.00%
De acuerdo	11	27.50%
No sabe, no opina	1	2.50%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 1. Importancia del Capital de trabajo en el desarrollo empresarial.



Con relación a la pregunta No. 1 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 70% (28 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 27.50% (11 encuestados) están de acuerdo, el 2.50% (1 encuestado) no sabe, no opina.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones consideran fundamental contar con capital de trabajo esto permitirá iniciar o continuar sus operaciones eficientemente y planificar un crecimiento sostenible en el tiempo.

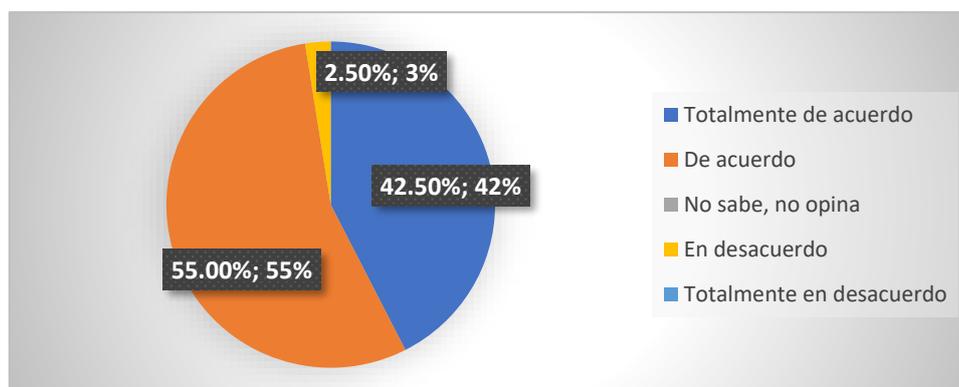
5.2.2 A la pregunta ¿Considera que es necesario realizar la evaluación del Capital de Trabajo teniendo en cuenta una estructura optima entre los Activos Corrientes y Pasivos Corrientes?

Tabla 8. Evaluación del Capital de Trabajo teniendo en cuenta una estructura optima entre los Activos Corrientes y Pasivos Corrientes.

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	42.50%
De acuerdo	22	55.00%
No sabe, no opina	0	0.00%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 2. Evaluación del Capital de Trabajo teniendo en cuenta una estructura optima entre los Activos Corrientes y Pasivos Corrientes.



En relación a la pregunta No. 2 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 42.50% (17 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 55% (22 encuestados) están de acuerdo, el 2.50% (1 encuestado) en desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones consideran realizar el análisis de los Activos Corrientes y Pasivos Corrientes con el fin de determinar el margen con que cuenta la empresa para operar (Capital de Trabajo).

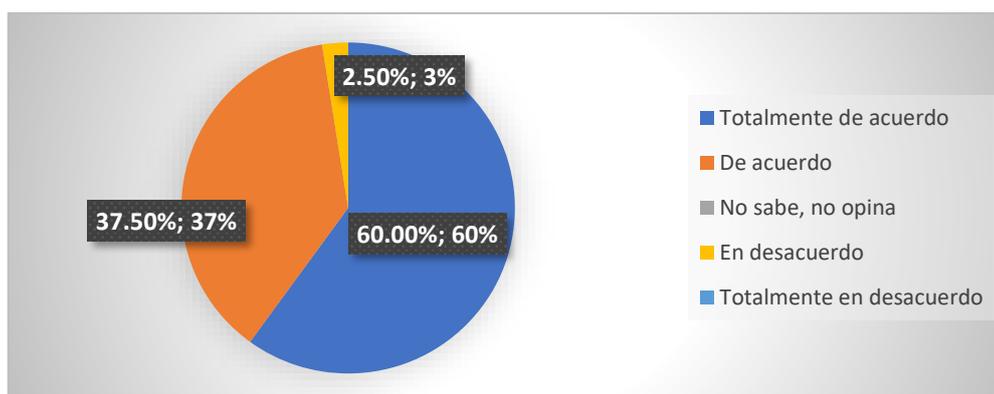
5.2.3 A la pregunta ¿Cree Ud. que la gestión de Capital de trabajo es importante para el logro de objetivos?

Tabla 9. La gestión de Capital de trabajo es importante para el logro de objetivos.

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	24	60.00%
De acuerdo	15	37.50%
No sabe, no opina	0	0.00%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 3. La gestión de Capital de trabajo es importante para el logro de objetivos.



Con relación a la pregunta No. 3 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 60% (24 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 37.50% (15 encuestados) están de acuerdo, el 2.50% (1 encuestado) en desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y Operaciones considera importante la gestión de capital de trabajo, esta efectiva gestión es imprescindible para el logro de objetivos llevando a cabo la planeación, organización, ejecución y control encaminados al cumplimiento de objetivos y cuya finalidad es el crecimiento de la empresa; una mala gestión puede traer pérdidas o el fracaso del negocio.

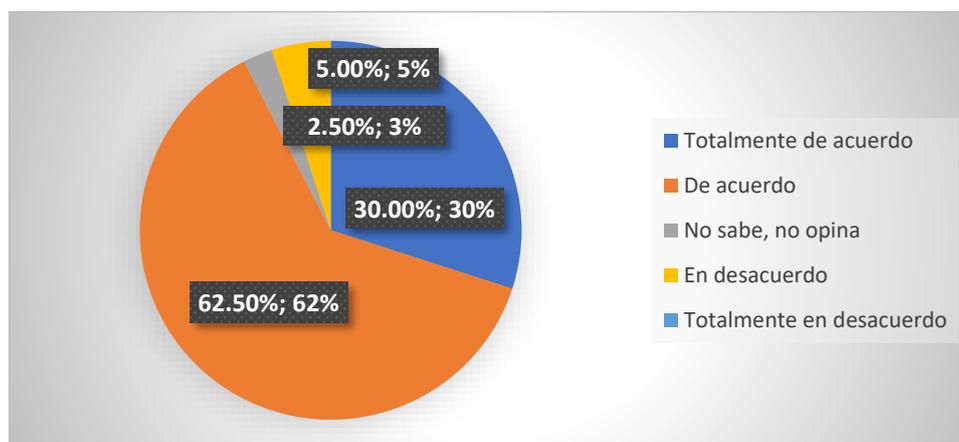
5.2.4 A la pregunta ¿Considera Ud. que buscar financiamiento de Capital de trabajo a corto plazo influye en el crecimiento y oportunidades de negocio?

Tabla 10. El financiamiento de Capital de trabajo a corto plazo influye en el crecimiento y oportunidades de negocio.

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	30.00%
De acuerdo	25	62.50%
No sabe, no opina	1	2.50%
En desacuerdo	2	5.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 4. El financiamiento de Capital de trabajo a corto plazo influye en el crecimiento y oportunidades de negocio.



Con relación a la pregunta No. 4 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 30% (12 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 62.50% (25 encuestados) están de acuerdo, el 2.50% (1 encuestado) no sabe, no opina y el 5% (2 encuestados) está en desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera que el apoyo o respaldo que necesita toda empresa para crecer es el financiamiento, no solo para continuar con su crecimiento y expansión, sino incluso para mantenerse en los mercados, es la posibilidad de obtener recursos financieros, que materialicen sus proyectos de inversión de mediano y largo plazo.

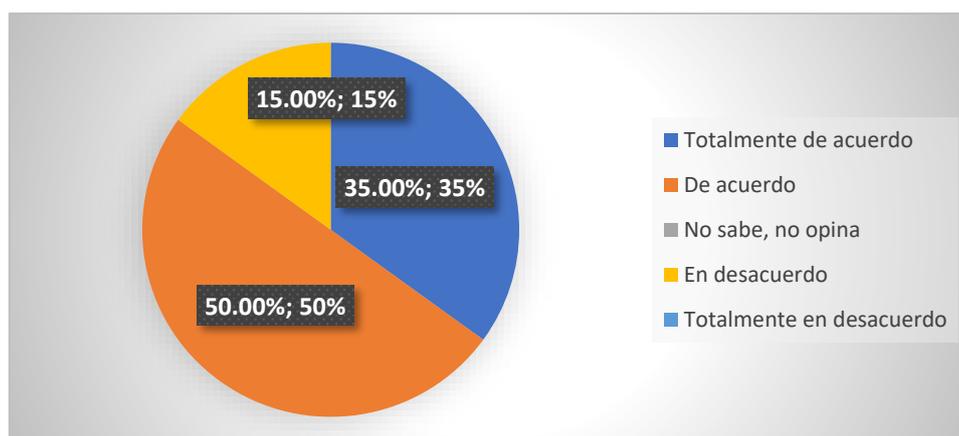
5.2.5 A la pregunta ¿Considera Ud. buscar financiamiento de Capital de trabajo a largo plazo para desarrollar proyectos futuros?

Tabla 11. *Financiamiento de Capital de trabajo a largo plazo para desarrollar proyectos futuros.*

ANALISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	35.00%
De acuerdo	20	50.00%
No sabe, no opina	0	0.00%
En desacuerdo	6	15.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100.00%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 5. *Financiamiento de Capital de trabajo a largo plazo para desarrollar proyectos futuros.*



Con relación a la pregunta No. 5 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 35% (14 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 50% (20 encuestados) están de acuerdo, el 15% (6 encuestados) está en desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera que el financiamiento a largo plazo, es decir, aquel que el tiempo para la devolución del dinero es mayor a un año, se emplea para proyectos grandes como expansiones, arrancar una nueva línea de negocio, adquirir inmuebles o realizar inversiones, entonces este

financiamiento a largo plazo permite ejecutar proyectos grandes y obtener mejores resultados.

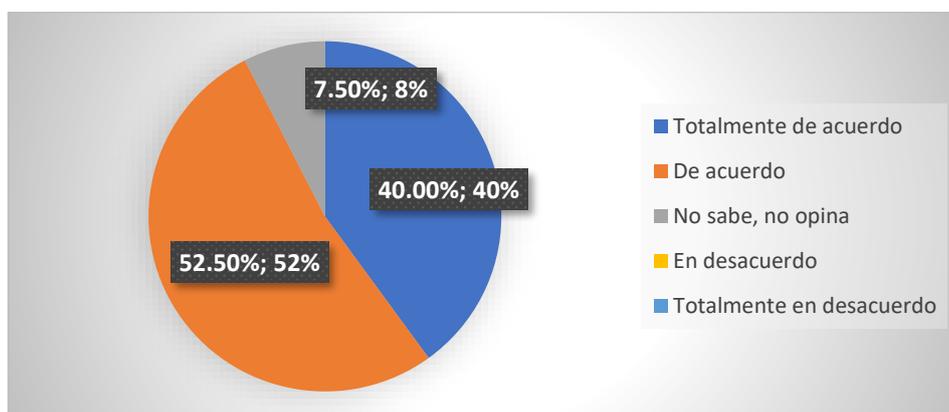
5.2.6 A la pregunta ¿Al contar con el financiamiento de Capital de trabajo considera Ud. que sería una buena inversión la expansión del negocio?

Tabla 12. El financiamiento de Capital de trabajo sería una buena inversión en la expansión del negocio.

ANALISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	40.00%
De acuerdo	21	52.50%
No sabe, no opina	3	7.50%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 6. El financiamiento de Capital de trabajo sería una buena inversión en la expansión del negocio.



Con relación a la pregunta No. 6 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 40% (16 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 52.50% (21 encuestados) están de acuerdo y el 7.50% (3 encuestados) no sabe, no opina.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera una buena

inversión expandir el negocio, este proceso puede tener lugar sin modificar el tipo de productos ni la actividad principal, intentando mejorar los procesos productivos y aumentar las ventas (expansión) o bien ampliando el campo de actividades (diversificación).

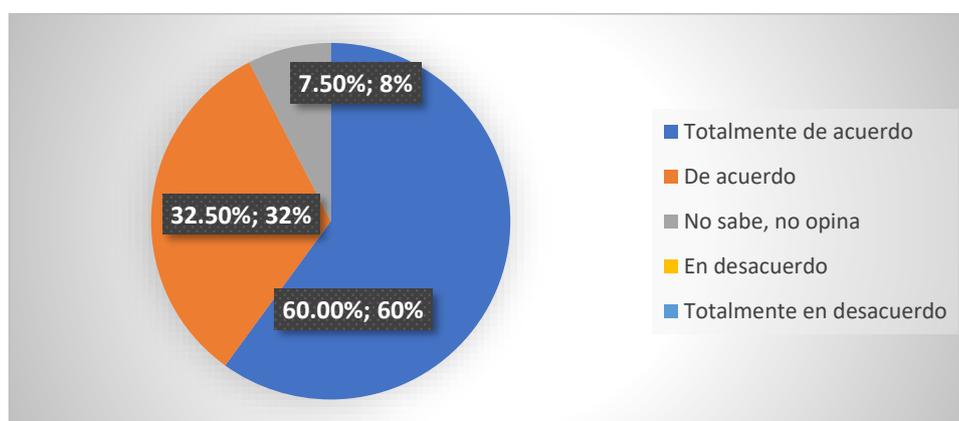
5.2.7 A la pregunta ¿Es importante para Ud. la rentabilidad del capital de trabajo invertido?

Tabla 13. Importancia de la rentabilidad del capital de trabajo.

ANALISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	24	60.00%
De acuerdo	13	32.50%
No sabe, no opina	3	7.50%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 7. Importancia de la rentabilidad del capital de trabajo.



Con relación a la pregunta No. 7 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 60% (24 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 32.50% (13 encuestados) están de acuerdo y el 7.50% (3 encuestados) no sabe, no opina.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera importante la rentabilidad del capital de trabajo invertido, pues a partir de la rentabilidad generada por

una inversión puede dejarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro proyecto.

Variable Dependiente (Y): Desarrollo Empresarial

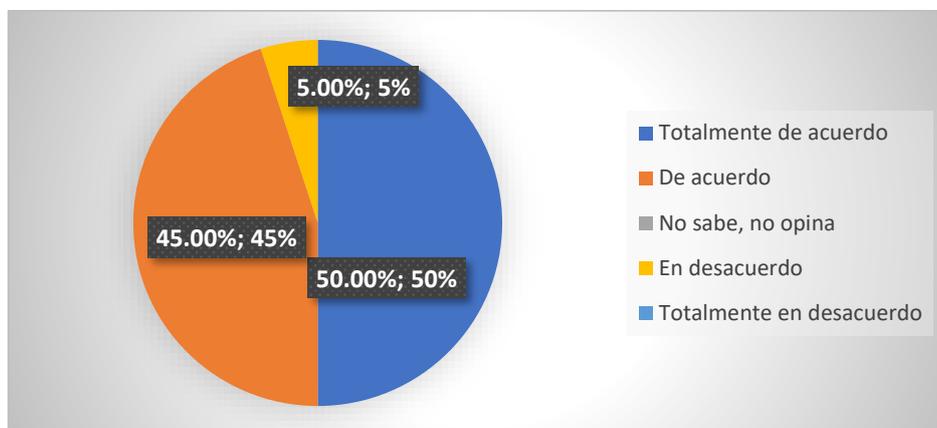
5.2.8 A la pregunta ¿Cree Ud. que el Desarrollo Empresarial depende de las Ventas (productividad)?

Tabla 14. El desarrollo empresarial depende de las Ventas (productividad).

ANALISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	50.00%
De acuerdo	18	45.00%
No sabe, no opina	0	0.00%
En desacuerdo	2	5.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 8. El desarrollo empresarial depende de las Ventas (productividad).



Con relación a la pregunta No. 8 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 50% (20 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 45% (18 encuestados) están de acuerdo y el 5% (2 encuestados) en desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera que es desarrollo

o crecimiento empresarial puede lograrse a través del aumento de ingresos por un mayor volumen de ventas o de sus servicios.

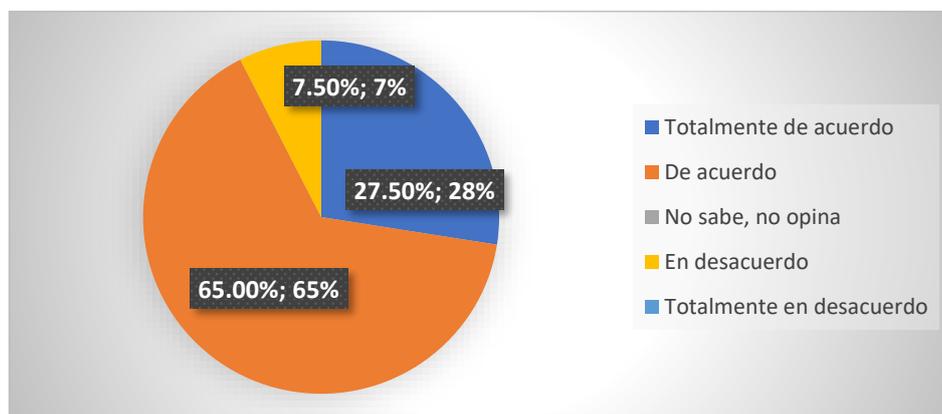
5.2.9 A la pregunta ¿Considera Ud. que la Captación de nuevos clientes depende de ofrecer los servicios a un precio competitivo en el mercado?

Tabla 15. La captación de nuevos clientes depende de ofrecer los servicios a un precio competitivo en el mercado.

ANALISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	27.50%
De acuerdo	26	65.00%
No sabe, no opina	0	0.00%
En desacuerdo	3	7.50%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 9. La captación de nuevos clientes depende de ofrecer los servicios a un precio competitivo en el mercado.



Con relación a la pregunta No. 9 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 27.50% (11 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 65% (26 encuestados) están de acuerdo y el 7.50% (3 encuestados) en desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera que la captación

de nuevos clientes depende de una buena estrategia de precios en determinados periodos de tiempos y en alineación con los precios de mercado.

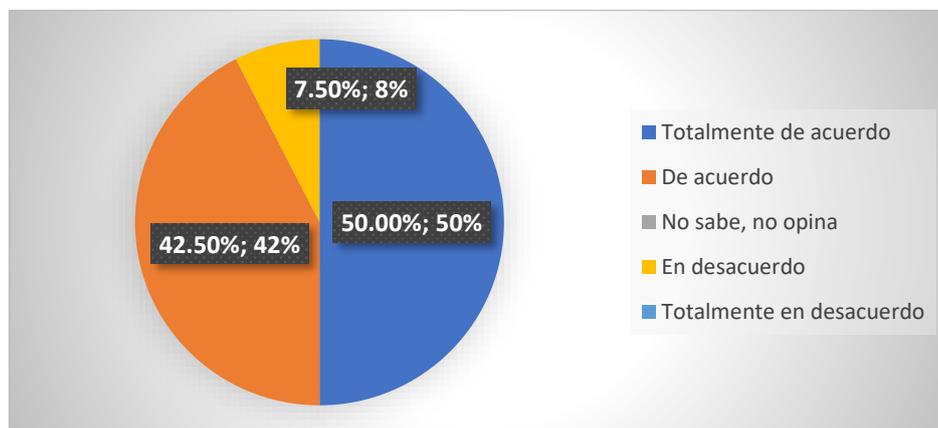
5.2.10 A la pregunta ¿Cree Ud. que la Captación de nuevos clientes depende de la calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta la posición de la marca en el mercado?

Tabla 16. La Captación de nuevos clientes depende de la calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta la posición de la marca en el mercado.

ANALISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	50.00%
De acuerdo	17	42.50%
No sabe, no opina	0	0.00%
En desacuerdo	3	7.50%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 10. La Captación de nuevos clientes depende de la calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta la posición de la marca en el mercado.



Con relación a la pregunta No. 10 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 50% (20 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 42.50% (17 encuestados) están de acuerdo y el 7.50% (3 encuestados) en desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera que la captación de nuevos clientes depende de la calidad del servicio prestado, la percepción y experiencia que tiene una persona del servicio que ofrece la empresa es importante para retener consumidores, mantener el equilibrio financiero del negocio y mejorar la reputación en el mercado.

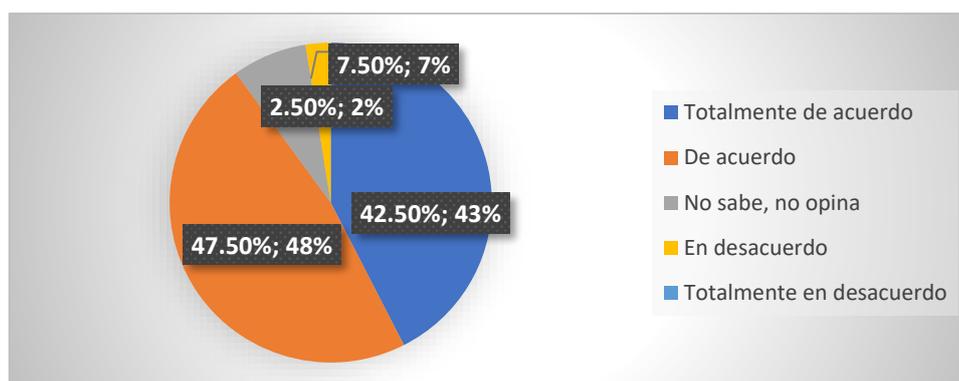
5.2.11 A la pregunta ¿Considera Ud. que Implementar nuevas campañas para los clientes en cartera será posible realizando capacitaciones constantes al personal y de esta forma identificar las necesidades del cliente?

Tabla 17. Implementar nuevas campañas para los clientes en cartera será posible realizando capacitaciones constantes al personal y de esta forma identificar las necesidades del cliente.

ANALISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	42.50%
De acuerdo	19	47.50%
No sabe, no opina	3	7.50%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 11. Implementar nuevas campañas para los clientes en cartera será posible realizando capacitaciones constantes al personal y de esta forma identificar las necesidades del cliente.



Con relación a la pregunta No. 11 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 42.50% (17 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 47.50% (19 encuestados) están de acuerdo y el 7.50% (3 encuestados) no sabe, no opina y el 2.50% está en desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera que para implementar nuevas campañas a la cartera de clientes es básico contar con el personal capacitado y empatizar con el cliente con el objetivo de fidelizarlos a nuestros servicios y generar nuevas oportunidades de ventas.

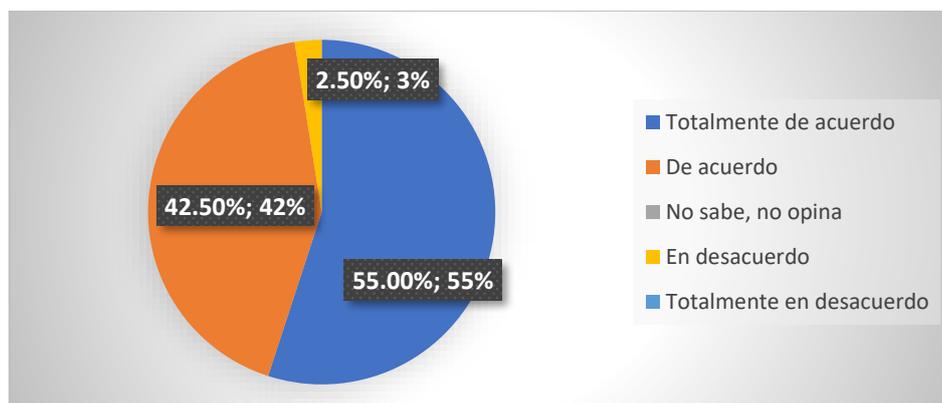
5.2.12 A la pregunta ¿Considera Ud. que la actualización de tecnología y conectividad es importante e influye en la preferencia de los Clientes?

Tabla 18. La actualización de tecnología y conectividad es importante e influye en la preferencia de los Clientes.

ANALISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	55.00%
De acuerdo	17	42.50%
No sabe, no opina	0	0.00%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 12. La actualización de tecnología y conectividad es importante e influye en la preferencia de los Clientes.



Con relación a la pregunta No. 12 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 55% (22 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 42.50% (17 encuestados) están de acuerdo y el 2.50% (1 encuestado) está en desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera importante la tecnología y conectividad en la preferencia de los clientes, la implementación de nuevas y mejores tecnologías y sobre todo la conectividad (comunicación entre dispositivos) favorecen la integración de todos los canales comunicación con el cliente para satisfacer sus necesidades y captarlos o retenerlos según sea el caso.

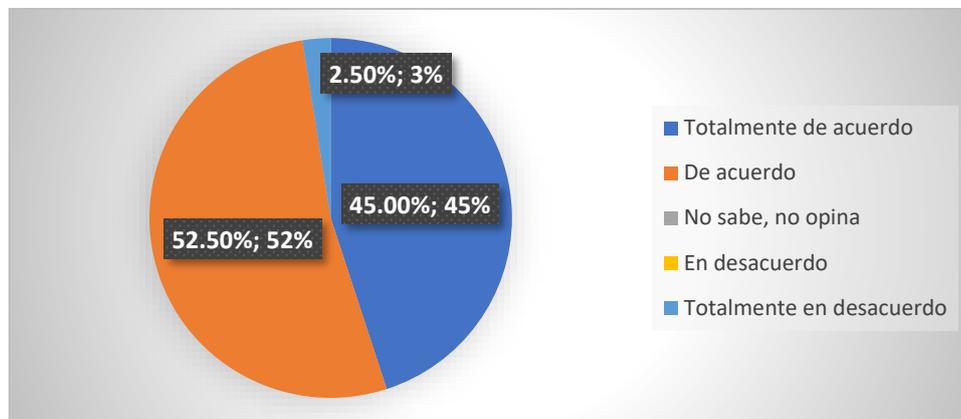
5.2.13 A la pregunta ¿Cree Ud. que las oportunidades de crecimiento están directamente relacionadas con la toma de decisiones gerenciales sobre expandir o desarrollar un negocio en nuevos mercados, segmentos de clientes, productos o servicios?

Tabla 19. Las oportunidades de crecimiento están directamente relacionadas con la toma de decisiones gerenciales sobre expandir o desarrollar un negocio en nuevos mercados, segmentos de clientes, productos o servicios.

ANALISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	45.00%
De acuerdo	21	52.50%
No sabe, no opina	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	1	2.50%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contable

Figura 13. Las oportunidades de crecimiento están directamente relacionadas con la toma de decisiones gerenciales sobre expandir o desarrollar un negocio en nuevos mercados, segmentos de clientes, productos o servicios.



Con relación a la pregunta No. 13 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 45% (18 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 52.50% (21 encuestados) están de acuerdo y el 2.50% (1 encuestado) está en total desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera que las oportunidades de crecimiento dependen de las decisiones gerenciales. La toma de decisiones gerenciales es una prioridad, así como establecer objetivos concretos que permitan analizar, evaluar y proyectar las acciones a resultados positivos que lleven al desarrollo, crecimiento y aseguramiento en el mercado de la empresa.

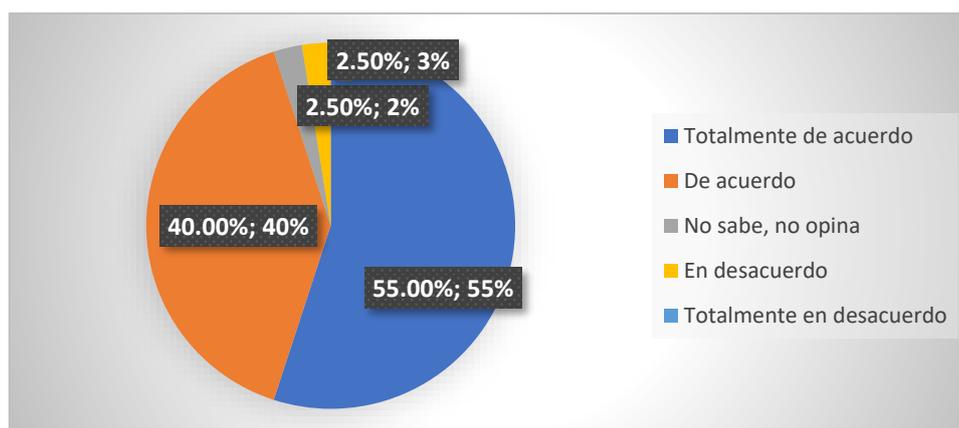
5.2.14 A la pregunta ¿Cree Ud. que las oportunidades de crecimiento dependerán de un plan de acción a seguir identificando las tareas, tiempos y recursos para lograr un objetivo?

Tabla 20. Las oportunidades de crecimiento dependerán de un plan de acción a seguir identificando las tareas, tiempos y recursos para lograr un objetivo.

ANALISIS DE FRECUENCIAS		
Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	55.00%
De acuerdo	16	40.00%
No sabe, no opina	1	2.50%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	40	100%

Fuente: Gerentes financieros y operaciones, contadores, analistas financieros y contables

Figura 14. Las oportunidades de crecimiento dependerán de un plan de acción a seguir identificando las tareas, tiempos y recursos para lograr un objetivo.



Con relación a la pregunta No. 14 sobre la muestra al 100% (40 encuestados) el 55% (22 encuestados) respondió estar totalmente de acuerdo, el 40% (16 encuestados) están de acuerdo, el 2.50% (1 encuestado) no sabe, no opina y el 2.50% (1 encuestado) está en desacuerdo.

A partir de los resultados obtenidos podemos señalar que la mayor parte de los trabajadores del área de Finanzas, Contabilidad y operaciones considera que las oportunidades de negocio dependen de un plan de acción enfocado al crecimiento de la empresa, se trata de definir una hoja de ruta con los pasos, estrategias y plazos de tiempo, de forma eficaz y ordenada para el logro de resultados esperados.

5.3 Contratación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas en nuestra investigación El capital de trabajo influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022, se aplicó la distribución Chi cuadrado de Pearson, como se indicó anteriormente. La distribución Chi cuadrado es una herramienta apropiada en este estudio debido a que las variables en tratamiento son cualitativas y tienen respuestas nominales, ordinales en orden de jerarquía, desde totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo. Concretamente se siguió el procedimiento general de una prueba de hipótesis y decisión, se optó seguir el método tradicional, con verificación del uso del método de valor de la probabilidad p comparado con el valor del nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ (5%) y donde el nivel de confianza es $1 - \alpha = 95\%$.

En general, la hipótesis nula H_0 a contrastar sustenta que no existe asociación de dependencia entre las variables en estudio versus la hipótesis alternativa H_1 que afirma que si existe asociación de dependencia entre las variables.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Capital de Trabajo * Desarrollo Empresarial	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%

5.3.1. Hipótesis Secundaria (a)

Paso 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H₀: La evaluación de capital de trabajo no influye en la captación de nuevos clientes en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

H₁: La evaluación de capital de trabajo si influye en la captación de nuevos clientes en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

Paso 2: Elegimos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de columnas}$$

en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

La evidencia que sustenta el cálculo del estadístico de prueba, para ejecutar la prueba de hipótesis, es la información recolectada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 21.

Tabla 21. Evaluación de capital de trabajo y captación nuevos clientes

Evaluación de Capital de Trabajo (X1)	Captación nuevos clientes (Y1)				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	8	6	0	0	14
De acuerdo	0	21	3	0	24
No sabe, no opina	0	0	1	1	2
Total	8	27	4	1	40

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Notamos que en esta Tabla de contingencia existen dos filas y una columna de la misma categoría con cero respuestas. Procedemos a dejar sin efecto en los cálculos, aquí y en las siguientes pruebas. Es decir, en este caso la tabla se reduce a una distribución Chi cuadrado con $(3-1) \times (4-1) = 6$ grados de libertad que para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ damos lectura en la Tabla de la Chi cuadrado cuyo valor teórico es $\chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$

Proseguimos con el cálculo de la $\chi^2_{(calculado)}$ usando las frecuencias de la Tabla 21 se construye la Tabla 22 en el que se muestran las frecuencias esperadas e_{ij} Por ejemplo,

$$e = \frac{14 \times 8}{40} = 2.8 \text{ y } e = \frac{14 \times 27}{40} = 9.45, \dots e = \frac{2 \times 1}{40} = 0.1$$

Tabla 22: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 21.

Evaluación de Capital de Trabajo (X1)	Captación nuevos clientes (Y1)				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	2.8	9.5	1.4	0.4	14.0
De acuerdo	4.8	16.2	2.4	0.6	24.0
No sabe, no opina	0.4	1.4	0.2	0.1	2.0
Total	8.0	27.0	4.0	1.0	40.0

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^3 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(8 - 2.8)^2}{2.8} + \frac{(6 - 9.5)^2}{9.5} + \frac{(0 - 1.4)^2}{1.4} + \dots = 42.639$$

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Evaluación de Capital de Trabajo * Captación nuevos clientes	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%

Tabla cruzada Evaluación de Capital de Trabajo * Captación nuevos clientes

			Captación nuevos clientes				Total
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuerdo	
Evaluación de Capital de Trabajo	Totalmente de acuerdo	Recuento	8	6	0	0	14
		Recuento esperado	2.8	9.5	1.4	.4	14.0
	De acuerdo	Recuento	0	21	3	0	24
		Recuento esperado	4.8	16.2	2.4	.6	24.0
No sabe, no opina	Recuento	0	0	1	1	2	
	Recuento esperado	.4	1.4	.2	.1	2.0	
Total	Recuento	8	27	4	1	40	
	Recuento esperado	8.0	27.0	4.0	1.0	40.0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42.639 ^a	6	<.001
Razón de verosimilitud	32.795	6	<.001
Asociación lineal por lineal	21.395	1	<.001
N de casos válidos	40		

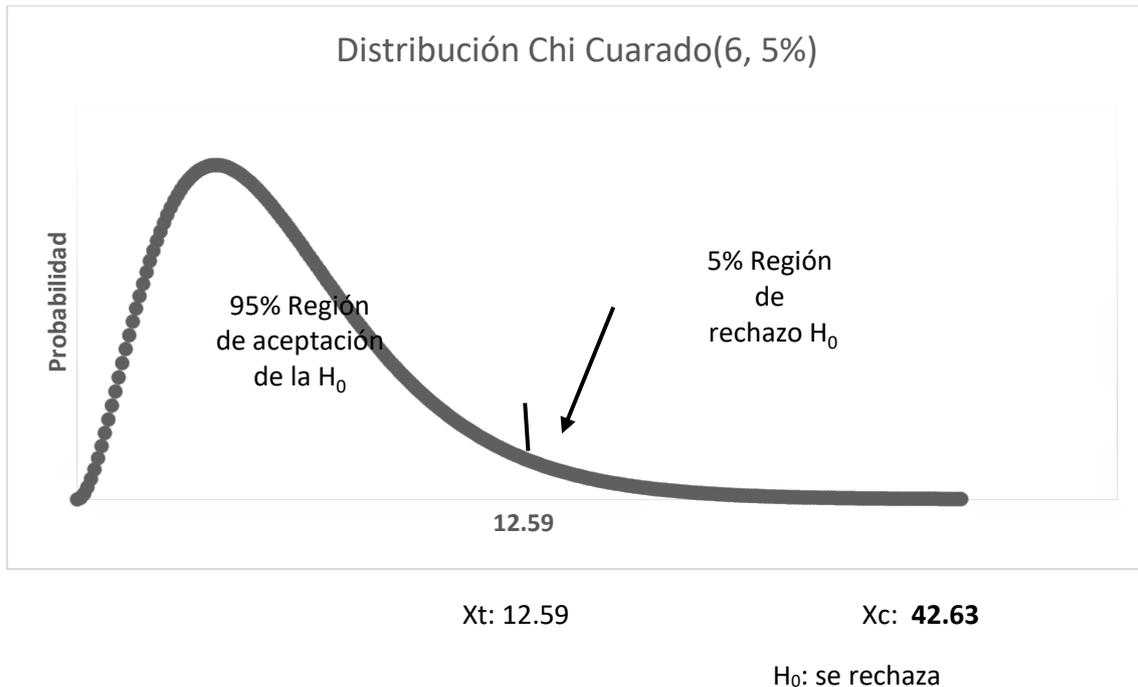
a. 10 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Paso 4. Decisión

Según el cálculo del Chi Cuadrado realizado, se observa que el valor del Chi Cuadrado es menor que su valor calculado:

Es decir, ocurre que $\chi^2_{(calculado)} = 42.63 > \chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$, entonces se observa que el valor calculado cae en la región de rechazo, esto refiere a que la hipótesis nula es falsa.



Los cálculos son laboriosos pudiéndose agilizar y verificar fácilmente mediante algún software estadístico, en nuestro caso usamos el programa SPSS versión 29.

Paso 5. Conclusión e interpretación

Se puede concluir que con un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, obteniendo como conclusión que la evaluación de capital de trabajo influye en la captación de nuevos clientes en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del mar en el año 2022.

5.3.2. Hipótesis Secundaria (b)

Paso 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H₀: La búsqueda de financiamiento no incide en la implementación de nuevas campañas de clientes en cartera en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

H₁: La búsqueda de financiamiento si incide en la implementación de nuevas campañas de clientes en cartera en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

Paso 2: Elegimos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de columnas}$$

en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

La evidencia que sustenta el cálculo del estadístico de prueba, para ejecutar la prueba de hipótesis, es la información recolectada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 23.

Tabla 23. *Búsqueda de Financiamiento e Implementación nuevas campañas de clientes en cartera.*

Búsqueda de Financiamiento (X2)	Implementación nuevas campañas de clientes en cartera (Y2)			Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	
Totalmente de acuerdo	4	0	0	4
De acuerdo	9	19	0	28
No sabe, no opina	0	5	3	8
Total	13	24	3	40

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Notamos que en esta Tabla de contingencia existen dos filas y dos columnas de la misma categoría con cero respuestas. Procedemos a dejar sin efecto en los cálculos, aquí y en

las siguientes pruebas. Es decir, en este caso la Tabla se reduce a una distribución Chi cuadrado con $(3-1)*(3-1)=4$ grados de libertad que para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ damos lectura en la Tabla de la Chi cuadrado cuyo valor teórico es $\chi^2_{(4,0.05)} = 9.49$

Proseguimos con el cálculo de la $\chi^2_{(calculado)}$ usando las frecuencias de la Tabla 23 se construye la Tabla 24 en el que se muestran las frecuencias esperadas e_{ij} . Por ejemplo,

$$e = \frac{4 \times 13}{40} = 1.3 \text{ y } e = \frac{4 \times 24}{40} = 2.4, \dots e = \frac{8 \times 3}{40} = 0.6$$

Tabla 24: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 23.

Búsqueda de Financiamiento (X2)	Implementación nuevas campañas de clientes en cartera (Y2)			Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	
Totalmente de acuerdo	1.3	2.4	0.3	4.0
De acuerdo	9.1	16.8	2.1	28.0
No sabe, no opina	2.6	4.8	0.6	8.0
Total	13.0	24.0	3.0	40.0

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^3 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(4 - 1.3)^2}{1.3} + \frac{(0 - 2.4)^2}{2.4} + \frac{(0 - 0.3)^2}{0.3} + \dots = 22.905$$

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Búsqueda de Financiamiento * Implementación nuevas campañas de clientes en cartera	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%

Tabla cruzada Búsqueda de Financiamiento *Implementación nuevas campañas de clientes en cartera

		Implementación nuevas campañas de clientes en cartera			Total	
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina		
Búsqueda de Financiamiento	Totalmente de acuerdo	Recuento	4	0	0	4
		Recuento esperado	1.3	2.4	.3	4.0
	De acuerdo	Recuento	9	19	0	28
		Recuento esperado	9.1	16.8	2.1	28.0
	No sabe, no opina	Recuento	0	5	3	8
		Recuento esperado	2.6	4.8	.6	8.0
Total	Recuento	13	24	3	40	
	Recuento esperado	13.0	24.0	3.0	40.0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22.905 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	23.534	4	<.001
Asociación lineal por lineal	15.939	1	<.001
N de casos válidos	40		

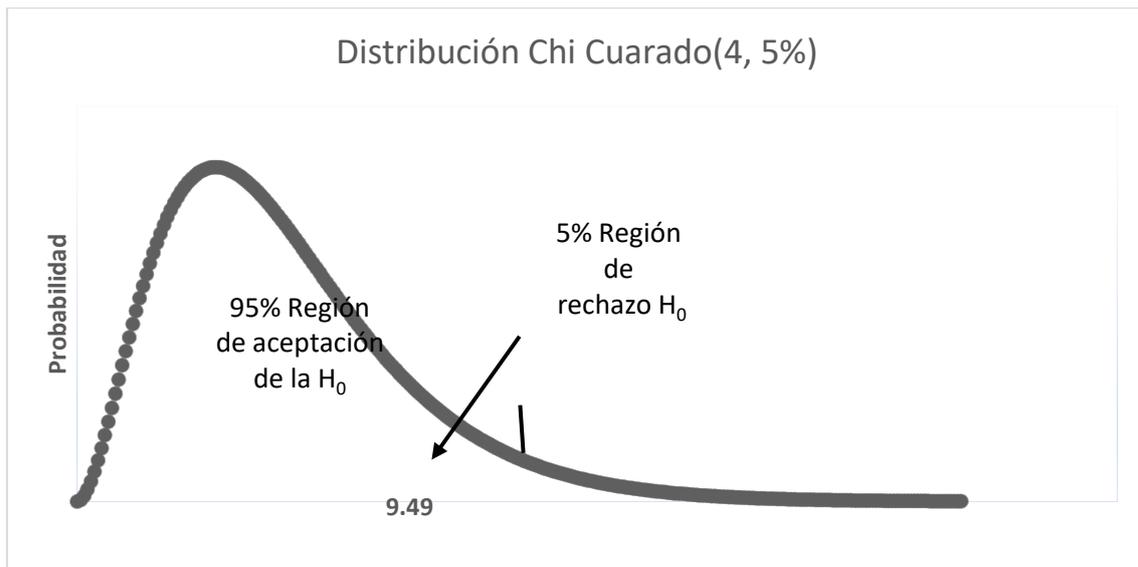
a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .30.

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Paso 4. Decisión

Según el cálculo del Chi Cuadrado realizado, se observa que el valor del Chi Cuadrado es menor que su valor calculado:

Es decir, ocurre que $\chi^2_{(calculado)} = 22.905 > \chi^2_{(4,0.05)} = 9.49$, entonces se observa que el valor calculado cae en la región de rechazo, esto refiere a que la hipótesis nula es falsa.



$X_t: 9.49$

$X_c: 22.905$

H_0 : se rechaza

Los cálculos son laboriosos pudiéndose agilizar y verificar fácilmente mediante algún software estadístico, en nuestro caso usamos el programa SPSS versión 29.

Paso 5. Conclusión e interpretación

Se puede concluir que con un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, obteniendo como conclusión que la búsqueda de financiamiento incide en la implementación de nuevas campañas de clientes en cartera en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del mar en el año 2022.

5.3.3. Hipótesis Secundaria (c)

Paso 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H_0 : Las decisiones gerenciales no generan oportunidad de crecimiento en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

H_1 : Las decisiones gerenciales si generan oportunidad de crecimiento en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

Paso 2: Elegimos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de columnas}$$

en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

La evidencia que sustenta el cálculo del estadístico de prueba, para ejecutar la prueba de hipótesis, es la información recolectada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 25.

Tabla 25. Decisiones Gerenciales y Oportunidad de Crecimiento

Decisiones Gerenciales (X3)	Oportunidad de Crecimiento (Y3)				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	10	0	0	0	10
De acuerdo	3	23	0	0	26
No sabe, no opina	0	1	2	1	4
Total	13	24	2	1	40

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Notamos que en esta tabla de contingencia existen dos filas y una columna de la misma categoría con cero respuestas. Procedemos a dejar sin efecto en los cálculos, aquí y en las siguientes pruebas. Es decir, en este caso la tabla se reduce a una distribución Chi cuadrado con $(3-1) \times (4-1) = 6$ grados de libertad que para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ damos lectura en la tabla de la Chi cuadrado cuyo valor teórico es $\chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$

Proseguimos con el cálculo de la $\chi^2_{(calculado)}$ usando las frecuencias de la Tabla 25 se construye la Tabla 26 en el que se muestran las frecuencias esperadas e_{ij} Por ejemplo,

$$e = \frac{10 \times 13}{40} = 3.3 \text{ y } e = \frac{10 \times 24}{40} = 6, \dots e = \frac{4 \times 1}{40} = 0.1$$

Tabla 26: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 25.

Decisiones Gerenciales (X3)	Oportunidad de Crecimiento (Y3)				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	3.3	6.0	0.5	0.3	10.0
De acuerdo	8.5	15.6	1.3	0.7	26.0
No sabe, no opina	1.3	2.4	0.2	0.1	4.0
Total	13.0	24.0	2.0	1.0	40.0

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^3 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(10 - 3.3)^2}{3.3} + \frac{(0 - 6.0)^2}{6.0} + \frac{(0 - 0.5)^2}{0.5} + \dots = 56.161$$

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Decisiones Gerenciales * Oportunidad de Crecimiento	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%

Tabla cruzada Decisiones Gerenciales*Oportunidad de Crecimiento

			Oportunidad de Crecimiento				Total
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No sabe, no opina	En desacuerdo	
Decisiones Gerenciales	Totalmente de acuerdo	Recuento	10	0	0	0	10
		Recuento esperado	3.3	6.0	.5	.3	10.0
	De acuerdo	Recuento	3	23	0	0	26
		Recuento esperado	8.5	15.6	1.3	.7	26.0
	No sabe, no opina	Recuento	0	1	2	1	4
		Recuento esperado	1.3	2.4	.2	.1	4.0
Total		Recuento	13	24	2	1	40
		Recuento esperado	13.0	24.0	2.0	1.0	40.0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56.161 ^a	6	<.001
Razón de verosimilitud	46.188	6	<.001
Asociación lineal por lineal	28.065	1	<.001
N de casos válidos	40		

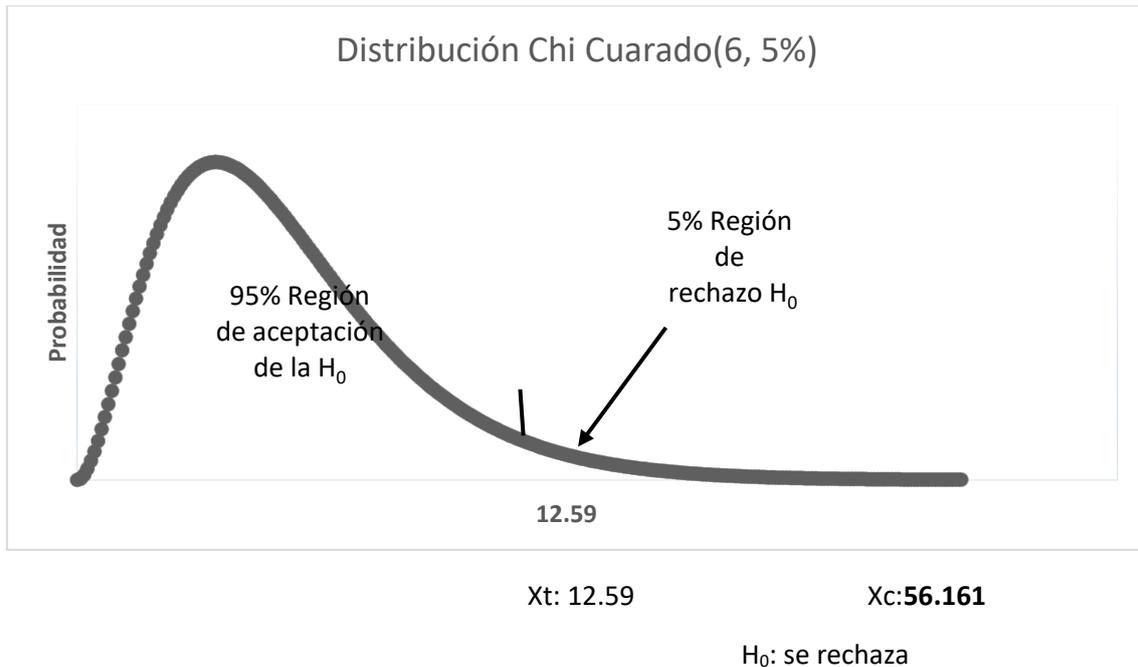
a. 9 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Paso 4. Decisión

Según el cálculo del Chi Cuadrado realizado, se observa que el valor del Chi Cuadrado es menor que su valor calculado:

Es decir, ocurre que $\chi^2_{(calculado)} = 56.161 > \chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$, entonces se observa que el valor calculado cae en la región de rechazo, esto refiere a que la hipótesis nula es falsa.



Los cálculos son laboriosos pudiéndose agilizar y verificar fácilmente mediante algún software estadístico, en nuestro caso usamos el programa SPSS versión 29.

Paso 5. Conclusión e interpretación

Se puede concluir que con un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, obteniendo como conclusión que las decisiones gerenciales generan oportunidad de crecimiento en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

5.3.4. Hipótesis Principal

Paso 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H_0 : El capital de trabajo no influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

H₁: El capital de trabajo si influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

Paso 2: Elegimos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

donde $r = 5$ número de filas y $c = 5$ número de columnas

en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

La evidencia que sustenta el cálculo del estadístico de prueba, para ejecutar la prueba de hipótesis, es la información recolectada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 27.

Tabla 27. Capital de Trabajo y Desarrollo empresarial

Capital de Trabajo (X)	Desarrollo Empresarial (Y)		Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	11	0	11
De acuerdo	0	27	27
No sabe, no opina	0	2	2
Total	11	29	40

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Notamos que en esta tabla de contingencia existen dos filas y una columna de la misma categoría con cero respuestas. Procedemos a dejar sin efecto en los cálculos, aquí y en las siguientes pruebas. Es decir, en este caso la tabla se reduce a una distribución Chi cuadrado con $(3-1) \times (2-1) = 2$ grados de libertad que para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ damos lectura en la Tabla de la Chi cuadrado cuyo valor teórico es $\chi^2_{(2,0.05)} = 5.99$

Proseguimos con el cálculo de la $\chi^2_{(calculado)}$ usando las frecuencias de la tabla 27 se construye la tabla 28 en el que se muestran las frecuencias esperadas e_{ij} Por ejemplo,

$$e_{11} = \frac{11 \times 11}{40} = 3.0 \text{ y } e_{12} = \frac{11 \times 29}{40} = 8.0, \dots e_{13} = \frac{2 \times 29}{40} = 1.5$$

Tabla 28: Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla 27.

Capital de Trabajo (X)	Desarrollo Empresarial (Y)		Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	3.0	8.0	11.0
De acuerdo	7.4	19.6	27.0
No sabe, no opina	0.6	1.5	2.0
Total	11.0	29.0	40.0

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^3 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(11 - 3.0)^2}{3.0} + \frac{(0 - 8.0)^2}{8.0} + \frac{(0 - 7.4)^2}{7.4} + \dots = 40.00$$

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Capital de Trabajo * Desarrollo Empresarial	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%

Tabla cruzada Capital de Trabajo*Desarrollo Empresarial

			Desarrollo Empresarial		Total
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	
Capital de Trabajo	Totalmente de acuerdo	Recuento	11	0	11
		Recuento esperado	3.0	8.0	11.0
	De acuerdo	Recuento	0	27	27
		Recuento esperado	7.4	19.6	27.0
	No sabe, no opina	Recuento	0	2	2
		Recuento esperado	.6	1.5	2.0
Total	Recuento	11	29	40	
	Recuento esperado	11.0	29.0	40.0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.000 ^a	2	<.001
Razón de verosimilitud	47.054	2	<.001
Asociación lineal por lineal	32.383	1	<.001
N de casos válidos	40		

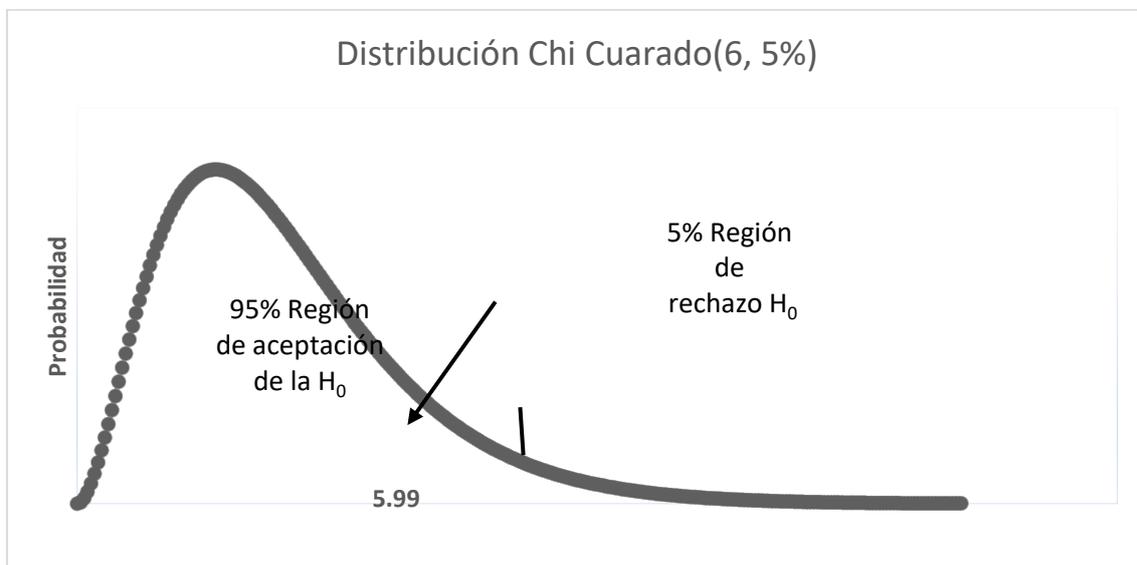
a. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .55.

Fuente: Elaboración propia extraído de SPSS

Paso 4. Decisión

Según el cálculo del Chi Cuadrado realizado, se observa que el valor del Chi Cuadrado es menor que su valor calculado:

Es decir, ocurre que $\chi^2_{(calculado)} = 40.00 > \chi^2_{(2,0.05)} = 5.99$, entonces se observa que el valor calculado cae en la región de rechazo, esto refiere a que la hipótesis nula es falsa.



Xt: 5.99

Xc: 40.00

H₀: se rechaza

Los cálculos son laboriosos pudiéndose agilizar y verificar fácilmente mediante algún software estadístico, en nuestro caso usamos el programa SPSS versión 29.

Paso 5. Conclusión e interpretación

Se puede concluir que con un nivel de significancia del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, obteniendo como conclusión que el capital de trabajo influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

El objetivo principal de esta tesis es analizar si El capital de trabajo influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.

En opinión de los encuestados consideran fundamental contar con capital de trabajo que permite iniciar o continuar sus operaciones eficientemente y planificar un crecimiento sostenible en el tiempo. (Tabla 7, Figura 1).

Según la información obtenida validamos que el capital de trabajo es un elemento esencial para la operación cotidiana, la calidad del servicio y el crecimiento sostenible de los Call Centers. La administración adecuada del capital de trabajo asegura que la empresa esté financieramente preparada para afrontar desafíos y capitalizar oportunidades en el panorama empresarial.

En cuanto a la investigación, tenemos resultados similares a los presentados por:

Gonzales, M. (2022) En su tesis titulada “Capital de trabajo y la liquidez de la empresa Inversiones Bemar’h E.I.R.L., provincia de San Martín 2021” concluye que cuanto mejor se controle y se maneje el capital de trabajo, mayor y mejor será la solvencia y la liquidez que muestre la empresa.

La conclusión antes mencionada se encuentra directamente ligada a nuestra investigación, contar con Capital de trabajo nos permite cumplir con las obligaciones presentes o futuras a un corto o largo plazo, afrontar cualquier proyecto para el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Arce, M. (2017) En su investigación “La Gestión del Capital de Trabajo en una Empresa del Rubro Textil” incide en que cada decisión de gestión del capital de trabajo, se subtiende la supervivencia a largo plazo de la empresa, y el objetivo principal es maximizar la riqueza de los propietarios.

Es así como en nuestra tesis, las decisiones sobre la gestión del Capital de trabajo afectan a los activos y pasivos corrientes de la empresa, una buena gestión trae

beneficios; optimiza la liquidez, optimiza su ciclo productivo, origina mayores oportunidades de crecimiento, incrementa la rentabilidad, mejora el perfil crediticio y comercial de la empresa, obtener financiamientos con mejores condiciones, reconocimiento por parte de los clientes e incrementa el valor de la empresa.

Rincón, J. (2019) en su investigación “Gestión del capital de trabajo y rentabilidad. Evidencia empírica de empresas en Colombia” determina que el KT, al ser la inversión de corto plazo que financia la operación, es igualmente variable. Es decir, el KT varía en proporción con las ventas.

En las empresas de Call Centers la inversión del Capital de trabajo en nuevos proyectos, captación o expansión en el mercado apunta a generar más ingresos a través de una mayor venta de servicios que generaran rentabilidad, solvencia y liquidez en un tiempo determinado.

Gitman y Zutter (2018) en su libro Principios de Administración Financiera sostiene el capital de trabajo se define como el monto de activos corrientes que una empresa posee para respaldar sus operaciones diarias y mantener su ciclo de negocio en funcionamiento.

En nuestra tesis se analizó que los activos corrientes: efectivo, cuentas por cobrar y otros se convertirán en efectivo a corto plazo para cumplir con los pasivos corrientes: cuentas por pagar, obligaciones financieras, esta estructura óptima de AC-PC permite el buen funcionamiento y crecimiento de la empresa.

Torres (1965) este autor hace referencia a la solicitud de préstamos para cubrir las necesidades del ciclo económico de la empresa.

En nuestra tesis el financiamiento, es decir, la utilización de recursos tanto internos como externos necesarios para financiar actividades y proyectos son primordiales para alcanzar las metas operativas propuestas. Las decisiones de índole financiero deben ser oportunas y lo más acertadas posibles.

Kotler y Armstrong (2017) en su libro Fundamentos del Marketing concluye que la captación de clientes nuevos implica identificar y seleccionar a aquellos individuos

o empresas que tienen un alto potencial de convertirse en clientes rentables a largo plazo.

Identificamos en nuestra tesis que una vez que se cuenta con Capital de Trabajo este se gestiona para llevar a cabo la captación de clientes y mantener a los clientes en cartera desarrollando nuevos negocios, esto implica el uso del capital de trabajo con el fin de cumplir con los requerimientos del cliente, siempre con el objetivo de satisfacer sus necesidades y fidelizarlo.

Finalmente, logramos validar nuestra investigación titulada “El capital de trabajo influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022”.

6.2 Conclusiones

Luego del procesamiento, contrastación, interpretación y análisis de las hipótesis propuestas, se llega a las siguientes conclusiones producto de la investigación:

- A. En esta investigación se determinó como la evaluación de Capital de trabajo influye en la captación de nuevos clientes en las empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022, la evaluación del Capital de Trabajo, es decir, los activos corrientes y pasivos corrientes nos muestran el Capital de Trabajo con que cuenta la empresa, una buena gestión del mismo permite ir en la búsqueda o captación de nuevos clientes ofreciendo calidad de servicio a un precio competitivo en el mercado con la seguridad de poder afrontar los requerimientos solicitados por el cliente tomando en cuenta que afecta a las diferentes áreas de la empresa como administración (infraestructura), recursos humanos (personal), sistemas (tecnologías), entre otros.
- B. A partir de la información contrastada, se deduce que la búsqueda de financiamiento en las empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022, tiene un impacto directo en la introducción de nuevas campañas dirigidas a clientes existentes. Optar por fuentes de financiamiento a

corto o largo plazo nos proporciona la flexibilidad necesaria para llevar a cabo nuevas campañas o proyectos solicitados por los propios clientes o propuestos por la empresa, para los mismos que será necesario capacitar y tener una adecuada tecnología y conectividad. En caso de no contar con el respaldo financiero adecuado para la implementación, no se podrá satisfacer plenamente las necesidades del cliente, lo que podría llevarlo a buscar alternativas en otras empresas del mercado, esto resultaría en la pérdida de un cliente con potencial y lealtad, quien ha estado generando ingresos para la empresa a lo largo del tiempo.

- C. En esta investigación se conoció como las decisiones gerenciales generan oportunidad de crecimiento en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022, el plan de acción y la toma de decisiones por parte de los gerentes es primordial para alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa, se busca maximizar la rentabilidad y a través de ella generar la inversión para crear nuevas oportunidades de crecimiento en un mercado competitivo y cambiante.

Como conclusión final, podemos afirmar que el Capital de Trabajo desempeña un papel fundamental en el avance de las empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022. El propósito primordial de cualquier empresa es alcanzar el desarrollo y la expansión en el ámbito empresarial. El Capital de Trabajo adquiere una relevancia significativa en esta búsqueda, ya que su presencia posibilita la creación de oportunidades para el crecimiento y la conversión de estas oportunidades en ventas sostenibles a lo largo del tiempo. Esto, a su vez, conlleva a la generación de beneficios económicos y la capacidad de reinversión en el negocio.

6.3 Recomendaciones

- A. Realizar continuamente análisis de activos corrientes, pasivos corrientes y una adecuada y oportuna gestión del capital de trabajo lo cual permitirá el cumplimiento

de compromisos a corto plazo para garantizar un funcionamiento óptimo de la empresa. Esto también facilitará la captación de nuevos clientes mediante precios competitivos en el mercado y un servicio de alta calidad, lo que tendrá un impacto positivo en las ventas y los ingresos.

- B. Mantener en las instituciones financieras una línea de crédito de capital de trabajo a corto y largo plazo al cual acceder de manera oportuna y con prontitud para iniciar nuevos proyectos con los clientes en cartera. Para ello, es esencial invertir en la formación del personal, la modernización tecnológica y la mejora de la conectividad, con el objetivo de ofrecer un servicio superior a los clientes.
- C. Se debe contar con un plan de acción para la toma de decisiones gerenciales en base a datos concretos y análisis sólidos, los objetivos deben ser claros y medibles para el crecimiento de la empresa y deben abordar tanto la rentabilidad a corto plazo como la inversión en oportunidades de crecimiento a largo plazo.

La recomendación final apunta a disponer con Capital de trabajo de rápido acceso y en el momento adecuado con el propósito de lograr los objetivos y alcanzar el desarrollo empresarial a través del incremento de las ventas e ingresos. Estos resultados generaran beneficios económicos que deben ser aprovechados para invertir en nuevos proyectos o expandir el negocio.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Anthony, R. y Govindarajan, V. (2007) *Sistemas de control de gestión (12ª ed.)*. MacGraw-Hill. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/L4033.pdf>
- Arce, M. (2017). *La Gestión del Capital de Trabajo en una Empresa del Rubro Textil* [Tesis de magister, Universidad de Córdoba, Argentina].
<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/6540/Arce%2c%20Mat%c3%adas%20Exequiel.%20La%20gestion%20del%20capital%20de%20trabajo...%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bodie, Z., Kane, A. y Marcus, A. (2014) *Principios de Inversiones*. McGraw-Hill.
<https://es.scribd.com/doc/305022927/238846456-Principios-de-Inversiones-Zvi-Bodie-Alex-Kane-Alan-j-Marcus-pdf>
- Brigham, E. F. y Houston, J. F. (2019) *Fundamentos de administración financiera (15ª ed.)*. Cengage. https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075269252_issuu
- Brigham, E. F. y Ehrhardt, M. C. (2017) *Gestión Financiera: Teoría y práctica*. Cengage.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/brigham_issuu
- Daft, R. L. (2018) *Introducción a la administración (6ª ed.)*. Cengage.
<https://es.scribd.com/document/407845903/Administracion-Daft>
- Delfín, F. L. y Acosta, M. P. (2016) *Importancia y análisis del desarrollo empresarial*. Instituto de la Contaduría Pública. Universidad Veracruzana, Xalapa, Veracruz (México). Pensamiento y gestión No 40.
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf>
- Gitman L. J. y Zutter Ch. J. (2018) *Principios de administración financiera (12ª ed.)*. Pearson.
<https://ia601005.us.archive.org/21/items/1PrincipiosDeAdministracionFinanciera12ediGitman/1-Principios-de-Administracion-Financiera-12edi-Gitman.pdf>

- Gonzales, M. (2022). *Capital de trabajo y la liquidez de la empresa Inversiones Bemar'h E.I.R.L., provincia de San Martin 2021* [Tesis de titulación contador público, Universidad Cesar Vallejo del Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101687/Gonzales_MA-Mori_RG-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- González, J. E. (2014) *Aproximaciones conceptuales al desarrollo empresarial*.
https://www.researchgate.net/publication/311159853_Aproximaciones_conceptuales_al_desarrollo_empresarial
- Horngren, Ch. T., Sundem, G. L., Stratton, W. O., Burgstahler, D. y Schatzberg, J. (2018) *Introducción a la contabilidad de gestión* (16ª ed.). Pearson.
<https://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/12/Contabilidad-administrativa-13ed-Horngren.pdf>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017) *Fundamentos del Marketing* (11ª ed.). Pearson.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Kotler, P. y Keller, K. L. (2011) *Dirección de Marketing* (14ª ed.). Pearson.
<http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
- Ortiz, M. (2015). *La Administración Financiera del Capital de Trabajo en empresa comercializadora de abarrotos* [Tesis de titulación contador público, Escuela Superior Comercio y Administración Unidad Tepepan de México].
<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/19582/La%20administraci%C3%B3n%20financiera%20del%20capital%20de%20trabajo%20estudio%20de%20caso%20Empresa%20comercializadora%20de%20abarrotos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rincón, J. (2019). *Gestión del capital de trabajo y rentabilidad. Evidencia empírica de empresas en Colombia* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia].

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78112/Trabajo%20final%20de%20maestria%20Juan%20Pablo%20Rincon%20CC%2080089343.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. P. y Coulter, M. (2017) *Administración* (13va edición). Pearson.

https://www.pearsonenespanol.com/mexico/educacion-superior/robbins/robbins_administracion_13e_contenido

Ross, S. A., Westerfield, R. W. y Jordan, B. D. (2006) *Fundamentos de finanzas corporativas* (9ª ed.). McGraw-Hill.

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25491w/Fundamentos_de_Finanzas_Corporativas1.pdf

Sagan J. (1955) *Hacia una teoría de la gestión de capital de trabajo*. *The Journal of Finance*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1540-6261.1955.tb00001.x>

Schein, E. H. (2010) *Cultura Organizacional y Liderazgo*.

<https://es.scribd.com/doc/93346458/LIBRO-Cultura-Organizacional-Schein>

Stoner, J. A. y Freeman, R.E. (2012) *Administración* (6ª ed.). Pearson.

https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf

Teece, D. J. (2009) *Capacidades Dinámicas y Gestión Estratégica: Organización para la innovación y el crecimiento*. Informs.

https://www.researchgate.net/publication/227468288_Dynamic_Capabilities_and_Strategic_Management_Organizing_for_Innovation_and_Growth

Torres J. (1965) *El problema del capital de trabajo de las empresas en América Latina*.

Premier.

<https://static1.squarespace.com/static/64cd5bb3366f9877568a48a6/t/64cee7354b428e0aee7dde1c/1691281208530/pigopifibexifuxaduv.pdf>

Valverde, R. (2017). *La administración de capital de trabajo y las MYPES del mercado de Buenos Aires 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro del Perú].

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2176>

Vásquez D. (2020). *Crecimiento Empresarial y su relación con la Estructura Organizacional de las medianas empresas Constructoras del mercado de Lima* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal del Perú].

<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4353/V%c3%81SQ%20UEZ%20DELGADO%20%20LUIS%20%20SILVERIO%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N.º 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA TEMA: “EI CAPITAL DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS CALL CENTERS EN EL DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR EN EL AÑO 2022”

AUTORES: PORTILLA MURGA, MANYORI ELIDA Y NAVARRETE HOLGUIN, LESLY KATIUSKA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN		METODOLOGIA
			VARIABLES	INDICADORES	
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera el capital de trabajo influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el Distrito de Magdalena del mar en el año 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar si el capital de trabajo influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del mar en el año 2022.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El capital de trabajo influye en el desarrollo empresarial de los Call Centers en el distrito de Magdalena del mar en el año 2022x x .</p>			<p>1. Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>2. Nivel de Investigación Descriptivo, Analítico y Estadístico</p> <p>3. Población 44 gerentes financieros y de operaciones, contadores y analistas financieros y contables</p> <p>4. Muestra 40 gerentes financieros y de operaciones, contadores y analistas financieros y contables</p> <p>5. Técnicas de Recolección de Datos Encuesta</p> <p>6. Instrumentos de Recolección de Datos Cuestionario</p> <p>7. Técnicas para el procesamiento de la información SPSS® Statistics 29.0</p>
<p>Problemas Secundarios</p> <p>a. ¿De qué manera la evaluación de Capital de trabajo influye en la captación de nuevos clientes en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar si la evaluación de capital influye en la captación de nuevos clientes en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.</p>	<p>Hipótesis Secundarias</p> <p>a. La evaluación de capital influye en la captación de nuevos clientes en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022</p>	<p>X. Capital de Trabajo</p>	<p>X1. Evaluación de Capital de trabajo.</p> <p>X2. Búsqueda de financiamiento</p> <p>X3. Decisiones gerenciales</p>	
<p>b. ¿De qué forma la búsqueda de financiamiento incide con la implementación de nuevas campañas de clientes en cartera en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022?</p>	<p>b. Demostrar como la búsqueda de financiamiento incide en la implementación de nuevas campañas de clientes en cartera en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.</p>	<p>b. La búsqueda de financiamiento incide en la implementación de nuevas campañas de clientes en cartera en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.</p>		<p>Y. Desarrollo Empresarial</p>	
<p>c. ¿Cómo las decisiones gerenciales generan oportunidad de crecimiento en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022?</p>	<p>c. Conocer como las decisiones gerenciales generan oportunidad de crecimiento en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.</p>	<p>c. Las decisiones gerenciales generan oportunidad de crecimiento en empresas de Call Centers en el distrito de Magdalena del Mar en el año 2022.</p>			

ANEXO N° 02

ENCUESTA

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“EI CAPITAL DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LOS CALL CENTERS EN EL DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR EN EL AÑO 2022”**; al respecto, se pide elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X) al lado derecho, en las preguntas que a continuación se acompaña, su aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se agradece su participación.

VARIABLE INDEPENDIENTE (X): CAPITAL DE TRABAJO

X1. ¿Considera Ud. que es importante el Capital de Trabajo en el desarrollo empresarial?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe, no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

X1.1 En su opinión, ¿Considera que es necesario realizar la evaluación del Capital de Trabajo teniendo en cuenta una estructura optima entre los Activos Corrientes y Pasivos Corrientes?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe, no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

X1.2 ¿Cree Ud. que la gestión de Capital de trabajo es importante para el logro de objetivos?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

X1.3 ¿Consideraría Ud. que buscar financiamiento de Capital de trabajo a corto plazo influiría en el crecimiento y oportunidades de negocio?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

X1.4 ¿Consideraría Ud. buscar financiamiento de Capital de trabajo a largo plazo para desarrollar proyectos futuros?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

X1.5 ¿Al contar con el financiamiento de Capital de trabajo consideraría Ud. que sería una buena inversión la expansión del negocio?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

X1.6 ¿Es importante para Ud. la rentabilidad del capital de trabajo invertido?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

VARIABLE INDEPENDIENTE (Y): DESARROLLO EMPRESARIAL

Y1. ¿Cree Ud. que el Desarrollo Empresarial depende de las Ventas (productividad)?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

Y1.1 ¿Considera Ud. que la Captación de nuevos clientes depende de ofrecer los servicios a un precio competitivo en el mercado?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

Y1.2 ¿Cree Ud. que la Captación de nuevos clientes depende de la calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta la posición de la marca en el mercado?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

Y1.3 ¿Considera Ud. que Implementar nuevas campañas para los clientes en cartera será posible realizando capacitaciones constantes al personal y de esta forma identificar las necesidades del cliente?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

Y1.4 ¿Considera Ud. que la actualización de tecnología y conectividad es importante e influye en la preferencia de los Clientes?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

Y1.5 ¿Cree Ud. que las oportunidades de crecimiento están directamente relacionadas con la toma de decisiones gerenciales sobre expandir o desarrollar un negocio en nuevos mercados, segmentos de clientes, productos o servicios?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) No sabe, no opina ()

d) En desacuerdo ()

e) Totalmente en desacuerdo ()

Y1.6 ¿Cree Ud. que las oportunidades de crecimiento dependerán de un plan de acción a seguir identificando las tareas, tiempos y recursos para lograr un objetivo?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()