

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**COSTOS Y LA RENTABILIDAD DEL DISTRIBUIDOR
CLARO – RED MÓVIL RONY E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE
HUAMANGA-AÑO 2019-2021**

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público.
Autor(es) : Bach. Crisostomo Bautista, Jhony
Asesor : Mtro. Marticorena Cordova Maria Del Pilar
**Línea de Investigación
Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
**Fecha de Inicio y
Culminación** : 05.03.2022 / 04.03.2023

Huancayo – Perú
2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**COSTOS Y LA RENTABILIDAD DEL DISTRIBUIDOR
CLARO – RED MÓVIL RONY E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE
HUAMANGA-AÑO 2019-2021**

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público.

Autor(es) : Bach. Crisostomo Bautista, Jhony

Asesor : Mtro. Marticorena Cordova Maria Del Pilar

**Línea de Investigación
Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y
Culminación** : 05.03.2022 / 04.03.2023

Huancayo – Perú
2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**COSTOS Y LA RENTABILIDAD DEL DISTRIBUIDOR CLARO –
RED MÓVIL RONY E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE HUAMANGA-
AÑO 2019-2021**

PRESENTADA POR:

Bach. Crisostomo Bautista Jhony

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

DECANO : _____
DR. VASQUEZ VASQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MG. RAMOS AYLAS COSME DENNIS

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. MENDIOLA OCHANTE RICARDO ENRIQUE

TERCER MIEMBRO : _____
CPC. MAYTA CUEVA HUGO ARMANDO

Huancayo,..... de..... del 2023

**COSTOS Y LA RENTABILIDAD DEL DISTRIBUIDOR
CLARO – RED MÓVIL RONY E.I.R.L. EN LA CIUDAD
DE HUAMANGA-AÑO 2019-2021**

ASESOR

MTRO. MARTICORENA CORDOVA MARIA DEL PILAR

Dedicatoria

A Dios, por brindarme la fortaleza para seguir continuando mi vida. A mis padres quienes en toda la vida han velado por mi bienestar y educación, siendo de apoyo incondicional y ejemplo a seguir...

Jhony.

Agradecimientos

A nuestra alma máter Universidad Peruana los Andes por brindarnos conocimientos los cuales servirán para afrontar en nuestra vida laboral, El eterno agradecimiento a nuestro asesor Mtro. Marticorena Córdova María del Pilar, por su apoyo incondicional y enseñanzas constantes a lo largo del desarrollo de la presente investigación. A Dios por su guía en uno de los mejores caminos de nuestra vida personal académica y espiritual.

Jhony.



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

COSTOS Y LA RENTABILIDAD DEL DISTRIBUIDOR CLARO – RED MÓVIL RONY E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE HUAMANGA-AÑO 2019-2021

Cuyo autor(es) : CRISÓSTOMO BAUTISTA, JHONY .

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Asesor(a) : MG. MARIA DEL PILAR MARTICORENA CORDOVA

Que fue presentado con fecha 02.02.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 14.02.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **29%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 03 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 15 de Febrero del 2023.



Dr. Armando Juan Aduato Ávila
Director de Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contenido

Portada	i
Asesor	iii
Dedicatoria	ivi
Agradecimientos	vii
Contenido	ix
Contenido de tablas	xiv
Contenido de figuras	xv
Resumen	ixvi
Abstract	xvi
Introducción	xviii
CAPÍTULO I	21
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.1 Descripción de la realidad problemática	21
1.2 Delimitación del problema	23
1.2.1 Delimitación Espacial	23
1.2.2 Delimitación Temporal	23
1.3 Formulación del Problema	23
1.3.1 Problema general	23
1.3.2 Problemas específicos	23
1.4 Justificación de la Investigación	24
1.4.1 Justificación social	24
1.4.2 Justificación teórica	24
1.4.3 Justificación metodológica	25
1.5 Objetivos	25

1.5.1 Objetivo general	25
1.5.2 Objetivos específicos	25
CAPÍTULO II	27
MARCO TEÓRICO	27
2.1 Antecedentes del Estudio	27
2.1.1 Ámbito Nacional	27
2.1.2 Ámbito Internacional	31
2.2 Bases Teóricas o Científicas	36
2.2.1 Costos	36
2.2.2 Dimensiones de Costo	38
2.2.3 Dimensiones de Costos	43
2.2.4 Rentabilidad	45
2.2.5 Dimensiones de Rentabilidad	47
2.3 Marco conceptual	49
CAPÍTULO III	51
HIPÓTESIS.	51
3.1 Hipótesis general	51
3.2 Hipótesis Específicas	51
3.3 Variable 1	51
3.3.1 Costos	51
3.4 Variable 2	51
3.4.1 Rentabilidad	51
3.5 Matriz de Operacionalizacion de variables	52
CAPÍTULO IV	53
METODOLOGIA	53

4.1	Método de Investigación	53
4.1.1	Método General	53
4.1.2	Método Específico	53
4.2	Tipo de investigación	53
4.3	Nivel de Investigación	54
4.4	Diseño de Investigación	54
4.5	Población y Muestra	55
4.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
4.6.1	Técnica de Recolección de Datos	56
4.6.2	Instrumentos	57
4.7	Procedimiento de Recolección de Datos	57
4.8	Aspectos Éticos de la Investigación	57
	CAPITULO V	59
	RESULTADOS	59
5.1	Descripción de resultados	59
5.1.1	Análisis de Fiabilidad del Instrumento	59
	A. Análisis de Fiabilidad para Los Costos.	59
	B. Análisis de Fiabilidad para La Rentabilidad.	60
5.1.2	Resultados descriptivos de las variables con las dimensiones	60
	A. Análisis descriptivo: Variable Los Costos.	61
	B. Análisis descriptivo: Variable La Rentabilidad.	62
	C. Variable 1: Dimensión Costo de Servicio	62
	D. Variable 1: Dimensión Costo de Ventas.	63
	E. Variable 1: Dimensión Costos Comercialización.	64

F. Variable 2: Dimensión Rentabilidad Financiera.	65
G. Variable 2: Dimensión Rentabilidad Económica.	66
H. Variable 2: Dimensión Ratios Financieros.	67
5.2 Contraste de Hipótesis	68
5.2.1 Prueba de Kolmogorov – Smirnov	68
5.2.2 Contraste de Hipótesis General	69
A. Cálculos Estadísticos.	68
B. Conclusión.	71
5.2.3 Contraste de Hipótesis Específica 1	71
A. Cálculos Estadísticos.	72
B. Conclusión.	74
5.2.4 Contraste de Hipótesis Específica 2	74
A. Cálculos Estadísticos.	74
B. Conclusión.	77
5.2.5 Contraste de Hipótesis Específica 3	77
A. Cálculos Estadísticos.	77
B. Conclusión.	79
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	80
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
CAPÍTULO V	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	90

Anexo 1. Matriz de Consistencia	91
Anexo 2. Operacionalizacion de Variables	92
Anexo 3. Matriz de Operacionalizacion del Instrumento	93
Anexo 4. Instrumento de Investigación	94
Anexo 4. Consentimiento Informado	96
Anexo 6. Validación de Expertos	98
Anexo 7. Evidencias fotográficas	105

Contenido de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalizacion de Variables	52
Tabla 2. Listado de colaboradores.	55
Tabla 3. Análisis de fiabilidad para los costos.	53
Tabla 4. Análisis de fiabilidad para la rentabilidad.	54
Tabla 5. Niveles de Baremos a emplearse en variables y dimensiones.	56
Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable los costos.	61
Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable la rentabilidad.	62
Tabla 8. Análisis descriptivo de la dimensión costo de servicio.	62
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión costo de ventas.	63
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión costos comercialización.	64
Tabla 11. Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad financiera.	65
Tabla 12. Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad Económica.	66
Tabla 13. Análisis descriptivo de la dimensión ratios financieros.	67
Tabla 14. Prueba de normalidad de datos.	66
Tabla 15. Prueba Chi-cuadrada para la hipótesis general.	67
Tabla 16. Coeficiente de correlación para la LC y LR.	70
Tabla 17. Prueba Chi-cuadrada para la hipótesis específica 1.	69
Tabla 18. Coeficiente de correlación para la LC y LRF.	73
Tabla 19. Prueba Chi-cuadrada para la hipótesis especifica 2.	72
Tabla 20. Coeficiente de correlación para la LC y LRE.	73
Tabla 21. Prueba Chi-cuadrada para la hipótesis especifica 3.	74
Tabla 22. Coeficiente de correlación para la LC y RF.	75

Contenido de figuras

Figura 1. Lista de conceptos tarifarios.	43
Figura 2. Tipos de precios de transferencia.	44
Figura 3. Ingresos operativos del sector telecomunicaciones.	46
Figura 4. Ingresos operativos, EBITDA y Mg. EBITDA de Claro: Periodo 2015-2020	46
Figura 5. Rentabilidad de Claro: Periodo 2015-2020	46
Figura 6. Inversiones del Sector Telecomunicaciones por Grupo Económico (12) (en millones S/)	47
Figura 7. Rentabilidad de Claro: Periodo 2015-2020	46
Figura 8. Fases de la investigación aplicada	47
Figura 9. Frecuencia de Los Costos.	61
Figura 10. Frecuencias de La Rentabilidad.	62
Figura 11. Frecuencias para Costo de Servicio.	63
Figura 12. Frecuencias para costo de ventas.	64
Figura 13. Frecuencias para costos comercialización.	65
Figura 14. Frecuencias para rentabilidad financiera.	66
Figura 15. Frecuencias para rentabilidad económica.	67
Figura 16. Frecuencias para ratios financieros.	68
Figura 17. Región crítica para la hipótesis general.	67
Figura 18. Región crítica para la hipótesis específica 1.	72
Figura 19. Región crítica para la hipótesis específica 2.	71
Figura 20. Región crítica para la hipótesis específica 3.	78

Resumen

La tesis elaborada en el Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021, tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre los Costos en la Rentabilidad Económica. El problema, es una empresa del rubro telecomunicaciones el cual manifiesta problemas por el desconocimiento de los costos incurridos al momento de brindar los servicios y productos de la marca Claro, esta situación genera que se vea perjudicada en sus beneficios económicos y financieros, puesto que en los últimos meses se manifestó descensos en los márgenes de utilidad, esta situación influye en conocer como los costos inciden en la rentabilidad de la empresa. La investigación es de enfoque cuantitativo, método general científico, específico inductivo deductivo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, con una muestra censal de 34 trabajadores, teniendo en cuenta los estados de situación financiera de 2 periodos y poder establecer la diferencia de la productividad y saber si las tácticas comerciales han ayudado a conservar la productividad pese a la situación que estamos aun atravesando, por la pandemia Coronavirus 19, donde se tuvo como consecuencia que en el 2020 se han realizado tácticas comerciales, para avanzar llevando a cabo ventas sin necesidad de tener contacto físico con el comprador empero que a pesar de eso se ha tenido una disminución intenso en la productividad , entonces se analizó la razón de eso y que relación trata sobre el personal y de que forma la enfermedad pandémica que atravesamos afecto en el lapso. Por consiguiente, se concluye que el grado de la productividad se entregó al tener varios trabajadores que no cumplan con sus funcionalidades de usar las redes para hacer las ventas y así mismo no se han tomado elecciones primordiales al manejar la era de entregas y hacer peticiones para abastecer las necesidades de cada pedido.

Palabras clave: Costos y rentabilidad, ingresos, estrategias.

Abstract

The thesis elaborated in the Claro Distributor – Red Móvil Rony E.I.R.L. in the city of Huamanga-year 2019-2021, had as objective: Determine what incidence Costs have on Economic Profitability. The problem is a company in the telecommunications sector which manifests problems due to the lack of knowledge of the costs incurred at the time of providing the services and products of the Claro brand, this situation generates that it is affected in its economic and financial benefits, since that in recent months there have been decreases in profit margins, this situation influences knowing how costs affect the profitability of the company. The research has a qualitative approach, a general scientific method, a specific inductive-deductive method, an applied type, a correlational level, a non-experimental design, with a census sample of 34 workers, taking into account the statements of financial position of 2 periods and being able to establish the difference in productivity and to know if business tactics have helped preserve productivity despite the situation we are still going through, due to the Coronavirus 19 pandemic, where it was had as a consequence that business tactics have been carried out in 2020, to move forward carrying out sales without the need to have physical contact with the buyer, however despite that there has been an intense decrease in productivity, then the reason for that was analyzed and what relationship it deals with the personnel and what forms the pandemic disease that we are going through affected in the period. Therefore, it is concluded that the degree of productivity was delivered by having several workers who do not comply with their functionalities of using the networks to make sales and likewise, primary choices have not been made when managing the delivery era and making requests for supply the needs of each order.

Keywords: Costs and profitability, income, strategies.

Introducción

La presente tesis titulada “Costos y la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la Ciudad de Huamanga-Año 2019-2021”, El propósito general de este estudio es analizar la gestión de costos como una herramienta, frente a la Rentabilidad. Específicamente, describir costos y definir los resultados obtenidos de la relación que existe entre ambas variables, de acuerdo a los indicadores de rentabilidad discutidos; en este caso dirigido al rubro telecomunicaciones, esto porque el conocimiento de los costos para una empresa es considerado de vital importancia, puesto que el manejo de los costos permitirá que la empresa optimice sus resultados en relación a la rentabilidad. En la actualidad empresarial en la cual nos encontramos es de vital importancia que toda empresa conozca cuanto es que le cuesta producir o brindar un servicio, esto le permitirá poder establecer los precios de manera adecuada, el conocimiento de los costos permitiría a una empresa el tomar acciones en relación a reducir costos. Dentro de la empresa Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga, la problemática se presenta debido a que no se realiza una eficiente determinación de los costos, esto porque esta se maneja de manera empírica, generando que la determinación de precios no esté acorde a los costos que genera el brindar el servicio, situación que afecta a la valoración de la rentabilidad, perjudicando a la empresa en el conocimiento real de la utilidad obtenida al término de cada periodo. De acuerdo al giro de negocio de la empresa se tomó en consideración: el costo de ventas, el costo de servicio y el costo de comercialización, costos que le permitirán a la empresa el poder determinar de manera eficiente sus precios, del mismo modo es de vital importancia el conocer los ratios financieros, la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica. El objetivo de la investigación fue determinar la

incidencia significativa de los costos en la rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga – año 2019 – 2021. Para lo cual se consideró como variable X a los costos, la cual está compuesta por: el costo de ventas, el costo de servicio y el costo de comercialización; así mismo se consideró como variable Y a la rentabilidad, compuesta por: los ratios financieras, la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica.

La metodología empleada en la investigación es de nivel correlacional, debido a que se busca conocer la relación existente entre ambas variables, así mismo se planteó como diseño el descriptivo – correlacional, puesto que se cuenta con una variable X y otra Y.

Motivos por lo cual nos permiten realizar la presente investigación. Para conocer el desarrollo de la investigación, el trabajo está dividido en capítulos, las cuales estarán compuestas de la siguiente manera:

El capítulo I. Se desarrollo, definió la realidad problemática y el problema general, se definió la realidad Problemática, formulación del problema, la justificación y objetivos de la tesis.

El capítulo II Se desarrollo antecedentes de la investigación que contiene las tesis nacionales e internacionales, las cuales fundamentan, técnica, científica y humanista.

Estas son descritas en las bases teóricas justificación de la investigación y la problemática que comprende la realidad y la formulación de del problema la cual comprende la realidad problemática y la formulación del problema hipótesis y objetivos de investigación.

Se desarrollará la hipótesis general y específica y se describirán los variables costos y la rentabilidad.

El capítulo III Se desarrollo el marco metodológico en el cual se expondrá las variables, la operacionalización de variables. (Metodología, tipo de estudio, diseño de investigación) presupuesto el cual ira disgregado para saber el monto y tiempo que se necesitara para el desarrollo de esta y el cronograma de ejecución donde se sabrá el tiempo que determinara la ejecución de la misma.

El capítulo IV Se desarrollará la descripción de los resultados, junto con las pruebas estadísticas las cuales incluyen frecuencias, matrices cruzadas, prueba de chi-cuadrada y las pruebas de correlación de Rho de Spearman.

El capítulo V. Aquí se podrá visualizar la bibliografía, esto nos sirvió como antecedentes y conocimiento que nos permitió el desarrollo de la presente tesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, todas las empresas tienen la necesidad de realizar un análisis de los costos, pero la problemática en empresas de Latinoamérica es la falta del análisis de costos, puesto que son parte fundamental para los sistemas administrativos, debido a que permiten controlar de manera eficiente los recursos de toda empresa, el no realizar un análisis de costos o determinar los costos dentro de toda empresa, es una situación que repercute en los estados financieros y la rentabilidad de las empresas, lo cual genera que se presenten pérdidas económicas.

Los costos que perjudican a la rentabilidad en empresas de Latinoamérica se deben a que no se realiza un control de los procesos, así como del desconocimiento de los costos que se presentan durante el proceso de brindar un bien o servicio, situaciones que repercuten en la rentabilidad de toda empresa. El ineficiente manejo de los costos perjudica en el poder determinar la utilidad bruta dentro de un determinado periodo, es por ello que la determinación de los costos son procedimientos que permiten un eficiente análisis de los costos, así mismo la rentabilidad dentro de una empresa es importante el poder conocerla, esto debido a que hablar de rentabilidad hace referencia a la capacidad de toda empresa de poder obtener beneficios en referencia a sus ventas, recursos propios y activos con los que cuenta, lo cual le permite ser considerada rentable y que sus ingresos sean mayores a sus gastos para manifestar un crecimiento sostenible y crecimiento en el mercado.

A nivel nacional, actualmente en el mundo tecnológico en el cual nos encontramos, el rubro de telecomunicaciones manifiesta un crecimiento con la incorporación de nuevas

empresas que buscan incrementar los servicios de comunicación ofrecidos, pero un problema latente en las empresas de telecomunicaciones es que sus costos de servicios no se encuentran debidamente estructuradas, generando que la rentabilidad comience a reducir, resultados que se manifiestan en los estados financieros al término de un periodo, es por ello que la falta de capital y el déficit en las utilidades generan que como empresa no puedan seguir creciendo y sean consideradas no rentables.

Esta situación manifiesta que toda empresa ya sea del rubro de telecomunicaciones o cualquiera que pretenda brindar un servicio deben de controlar el costo de los servicios que brinda, esto le permitiría conocer la cantidad de tiempo y procesos que la empresa realiza en la prestación de servicios, con el objetivo de alcanzar ser una empresa rentable y competitiva en el mercado.

A nivel local, en el Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga – año 2019 – 2021, es una empresa del rubro telecomunicaciones el cual manifiesta problemas por el desconocimiento de los costos incurridos al momento de brindar los servicios y productos de la marca Claro, esta situación genera que se vea perjudicada en sus beneficios económicos y financieros, puesto que en los últimos meses se manifestó descensos en los márgenes de utilidad, esta situación influye en conocer como los costos inciden en la rentabilidad de la empresa.

Esta situación genera que se conozca los costos de servicio y los costos de comercialización de la empresa, ayudándonos a conocer cuan eficiente es la venta de celulares en las modalidades prepago y pospago, así como de los servicios de internet las cuales deben estar con precios que le permitan competir en el mercado y que estén acorde a los costos que genera el brindar el bien o servicio, con la intención de no afectar la rentabilidad de la empresa.

La empresa al no contar con un sistema de costos, genera que los precios sean determinados de manera empírica, situación que repercute en la situación financiera de la empresa, por lo cual sin un sistema de costos las ventas no se podrán realizar de manera eficiente.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación Espacial

La investigación, realizara en el ámbito de la entidad privada, con RUC, 20603096127, La Empresa Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L., se encuentra ubicado en el Jr. Comercio N° 1206 y Jr. 28 de julio, Los Costos y la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.

1.2.2 Delimitación Temporal

La siguiente tesis se realizó en el periodo de análisis al segundo trimestre del 2019, hasta primer trimestre del 2021, donde se ha identificado los problemas a investigar plasmados en la tesis y finalmente concretarla en el periodo mencionado.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre costos y la rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre costos y la rentabilidad financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021?
2. ¿Qué relación existe entre costos y rentabilidad Económica del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021?

3. ¿Qué relación existe entre costos y los ratios financieras del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021?

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación social

Según lo indica Fernández (2020) Concuerta que toda investigación tiene que tener importancia social, para que de esta manera lograra ser parte de futuras investigaciones y ser reconocida en el tiempo, con una proyección en la mejora de la sociedad.

La tesis se justifica de manera social debido que los resultados obtenidos permiten aportar nuevos conocimientos en base a los costos y estas cuanto inciden en la rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021. ayudando a los directivos y colaboradores de dicha empresa en la mejor comprensión y conocimiento para aplicar de manera óptima, para mejorar la rentabilidad, que finalmente será de beneficio para la empresa como para los clientes, pues de tener mejor rentabilidad podrán ofrecer más productos y ofertas, finalmente mantenerse en el mercado.

1.4.2 Justificación teórica

Como lo menciono Fernández (2020) “La justificación teórica es cuando la investigación justifica el propósito de la investigación la cual busca generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, oponer teorías, contrastar resultados o generar epistemologías”.

La tesis se justifica de manera teórica debido a que contribuye al entendimiento presente en los precios y la productividad de una compañía indistintamente el rubro al que se dedica, dichas teorías se hallan basadas por diferentes autores con

sus recursos, magnitudes e indicadores sirviendo como futuro precedente para futuras investigaciones semejantes.

1.4.3 Justificación metodológica

Fernández (2020) “Que ofrecen un concepto más amplio, indicando que una investigación se justifica metodológicamente por la construcción de un instrumento para captar y recolectar datos, para finalmente plantear una metodología, la cual determinara una adecuada población”.

La presente investigación se justifica de forma metodológica debido a que se utilizaron método científico, específico inductivo deductivo, nivel descriptivo correlacional, tipo aplicada y diseño no experimental y métodos estadísticos para el estudio de las variables. Los Costos y la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.; sirviendo como referencia para investigaciones futuras de similares situaciones planteadas.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

4. Determinar la relación que existe entre costos y la rentabilidad económica del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019-2021.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Comprobar la relación que existe entre costos y la rentabilidad financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.

2. Analizar la relación que existe entre costos y rentabilidad Económica del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.
3. Demostrar la relación que existe entre costos y las ratios financieras del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1 Ámbito Nacional

Quispe & Ramos, (2021) en su tesis titulada “*Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Corporación de Alimentos Andinos S.A.C. Sicuani – Cusco 2019*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, de la Universidad Peruana Austral del Cusco, de la ciudad de Cusco – Perú.

Quispe & Ramos, (2021) afirmaron lo siguiente: “La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de los costos en la rentabilidad de la Empresa Corporación de Alimentos Andinos S.A.C Sicuani-Cusco 2019. La metodología empleada en la investigación fue de tipo correlacional, pues tuvo como finalidad buscar la relación de las variables costos y rentabilidad, por medio de un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 15 trabajadores de la empresa Corporación de Alimentos Andinos S.A.C., para la recolección de información fue necesario la aplicación de las técnicas de entrevista, encuesta y análisis documental. Al culminar la investigación se llegó a la conclusión que, si existe incidencia de los costos en la rentabilidad de la empresa, esto según a la prueba r de Pearson con un coeficiente de 0.690 según la tabla de equivalencia, siendo dicha relación media y no muy fuerte ello porque en la empresa sus costos lo llevan de manera empírica, no cuenta con un sistema de costos por lo que generan una rentabilidad no muy buena, es decir por cada sol vendido se obtiene una utilidad neta de 0.41 soles”.

Méndez & Silva, (2019) en su tesis titulada *“Evaluación de los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Panadería San José, Nuevo Chimbote – Periodo 2019”*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, de la Universidad Cesar Vallejo, de la ciudad de Chimbote – Perú.

Méndez & Silva, (2019) afirmaron lo siguiente: “El objetivo planteado en la investigación fue determinar la incidencia de la evaluación de los costos en la rentabilidad de la “Panadería San José”, Nuevo Chimbote - periodo 2019. La metodología empleada en la investigación fue de tipo correlacional, mientras que el diseño empleado fue el descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por los documentos que sustentaron la determinación del costo y el gerente que labora en la empresa desde su inicio hasta el año 2019, para la recolección de datos se utilizó como instrumento la guía de entrevista y la observación. Al culminar la investigación se llegó a la conclusión que habiendo aplicado la correlación R-Pearson se obtuvo la puntuación de 0.940, lo cual demuestra que existe alta influencia de los costos en la rentabilidad de la Panadería “San José” Nuevo Chimbote, 2019; así mismo al comparar la rentabilidad se tuvo como resultado un margen bruto de 22% en base al procedimiento realizado por los investigadores contra un 9% en base al procedimiento realizado por el Gerente General” ...

Chomba (2020) en su tesis titulada *“Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas”*. Tesis para obtener el Grado de Contador Público, de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, de la ciudad de Cajamarca – Perú.

Chomba (2020) afirmaron lo siguiente: “El presente trabajo de investigación, titulado “Estructura de Costos para mejorar la rentabilidad de la empresa Innova

Cajamarca S.R.L.,2020”, pretende demostrar la importancia de los costos y la incidencia en la rentabilidad. Este trabajo surge de la necesidad de establecer a profundidad los costos de las empresas de servicios dedicadas al transporte de carga por carretera de la ciudad de Cajamarca, las cuales tienen deficiencias en el cálculo y control de sus costos y gastos, generando información insuficiente e impidiendo cumplir con los objetivos propuestos. El trabajo de investigación se realizó a la Empresa Innova Cajamarca S.R.L., partiendo de sus servicios de transporte de mercancías por carretera, con lo que se intenta realizar una estructura de costos para lograr optimizar el uso de sus recursos que emplea en la prestación de sus servicios. Se realizó un diagnóstico general a la empresa y a las áreas relacionadas de la misma. Para obtener información de los costos se utilizó instrumentos de recolección de datos, tales como ficha resumen y revisión documental, los mismos que permitieron obtener un análisis claro de la situación real en la que se encontraba la empresa”...

Filio & Fernández, (2018) en su tesis titulada “*Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Claro – Doble S Comunicaciones S.R.L. en la Ciudad de Huancayo – año 2016*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, de la Universidad Peruana Los Andes, de la ciudad de Huancayo – Perú.

Filio & Fernández, (2018) afirmaron lo siguiente: El objetivo de la investigación fue determinar el impacto de los costos en la rentabilidad de la Empresa Claro - doble S Comunicaciones SRL en la ciudad de Huancayo - año 2016. La metodología utilizada en la investigación fue descriptiva y tuvo un nivel explicativo, los métodos utilizados fueron: descriptivo, analítico y sintético, el diseño

utilizado fue no experimental y de fácil correlación, la muestra estuvo conformada por 36 trabajadores, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta con el uso del cuestionario como instrumento. estudio se encontró que los resultados mostrados muestran una alta correlación entre la rentabilidad y los costos, esta afirmación también se sustenta con el resultado de la r de Pearson, cuyo valor de 0.785 indica una muy buena correlación entre las variables de estudio, la empresa también tiene costos irrazonables, pero con ciertas falencias, por lo cual no era posible gestionar el control de costos, afectando la frecuencia dentro de la empresa.

Quiroz, (2021) en su tesis titulada “*Implementación del Control de Inventario para Mejorar la Rentabilidad de la Empresa Distribuidora Franco. Trujillo Año 2020*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, de la Universidad Privada Antenor Orrego, de la ciudad de Trujillo – Perú.

Quiroz, (2021) afirma lo siguiente: Esta investigación se realizó para demostrar en qué medida la implementación de un sistema de manejo de inventarios incrementaría la rentabilidad de una empresa de distribución gratuita identificada como persona física en la ciudad de Trujillo en el año 2020, para confirmar nuestra hipótesis se realizó una prueba estadística de TStudent con un 95 Se utilizó el porcentaje de probabilidad de confianza, por lo que se acepta nuestra hipótesis alternativa, se trabajó con una muestra de datos de los estados financieros de la empresa DISTRIBUIDORA FRANCO a junio de 2021, se elaboró cuestionario y formularios de registro de datos. Los datos de los informes financieros serán registrados en hojas elaboradas en base a los objetivos propuestos y servirán para

elaborar una base de datos adecuada en el programa Excel. A través de la investigación descriptiva, también se recolectó información a través de entrevistas y análisis documental de stock. En base a los resultados se elaboraron tablas con respuestas firmadas por el jefe de almacén. La investigación realizada nos permite concluir que los inventarios que se realizan son una parte muy importante de los activos de la empresa, por lo que es necesario implementar más sistemas de gestión de inventarios.

2.1.2 **Ámbito Internacional**

Cando & Lozada, (2021) en su proyecto de investigación titulada “*Diseño de un Sistema de Costos por Procesos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Ebanistería Márquez del Cantón La Mana Provincia de Cotopaxi Periodo 2020*”. Tesis para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A., de la Universidad Técnica de Cotopaxi, del país de Ecuador.

Cando & Lozada, (2021) afirmaron lo siguiente: “La investigación tuvo como objetivo diseñar un sistema de costos por procesos y su incidencia en la rentabilidad en la ebanistería “Márquez” provincia de Cotopaxi cantón la Maná año 2020. La metodología empleada en la investigación tuvo un enfoque cuantitativa y cualitativa, así mismo fue de tipo descriptiva, explicativa y analítica, los métodos empleados fue el deductivo y inductivo. Para la muestra la compusieron 3 personas encargadas del área de fabricación, para la recolección de datos se empleó como técnica la entrevista, la encuesta, el análisis documental y la observación. Al culminar la investigación se llegó a la conclusión que la base teórica que se refiere a la teoría económica y contable, donde se hace referencia a los costos de producción y productividad permitieron determinar que esta actividad si genera rentabilidad para su gerente propietario y sobre todo nos deja saber que los

productos tienen la calidad que los pobladores del cantón La Maná necesitan. Así mismo mediante la realización de un manual se obtuvo resultados factibles que permiten a las empresas mejorar su producción para elevar económicamente, y al mismo tiempo fortalecer las capacidades de cada uno de ellos en el área contable y administrativa”...

Sánchez, (2016) en su trabajo de titulación nombrada *“Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Winportsat S.A.”*. Trabajo de titulación para obtener el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, de la ciudad de Guayaquil – Ecuador. Sánchez, (2016) afirmaron lo siguiente: “El objetivo planteado en la investigación es evaluar los costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Wimportsat SA. La metodología utilizada en la investigación es descriptiva y documental, con enfoques cualitativos y cuantitativos. La muestra estuvo conformada por 12 trabajadores propiedad de la empresa, para la recolección de datos se utilizaron técnicas de análisis de documentos y entrevistas. Al final de la investigación se concluyó que con una visión general de las actividades económicas, como los diversos procedimientos y objetivos que se han utilizado hasta la fecha, seguido de un análisis de costos contables donde los problemas de la empresa consisten en fijar precios inadecuados, en la por otra parte, las actividades económicas que realiza no son las que se realizan en los registros contables, lo que ha contribuido al incumplimiento tributario y la baja rentabilidad. Asimismo, la variación de la rentabilidad dentro de la empresa se ve afectada por la disminución en las ventas de bienes electrónicos y equipos de cómputo, debido al incremento en los costos de adquisición que se deben pagar por la pérdida de proveedores únicos para continuar con las ventas. .de las cosas mencionadas anteriormente.

Toaquiza, (2021) en su Tesis titulada “*Costos Por Procesos De Producción Y Su Incidencia En La Rentabilidad En La Avícola Imperial Del Cantón La Maná Provincia De Cotopaxi Periodo 2020*”. Proyecto de investigación para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A., de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión la Maná, de la ciudad de Guayaquil – Ecuador.

Toaquiza, (2021) afirmaron lo siguiente: Este trabajo de investigación es de gran importancia ya que se analizan las realidades de la producción avícola imperial y su impacto en las ventas. El proceso productivo tiene fundamentos que le permiten comprender las diferentes etapas que su origen y los recursos económicos aportan a la avicultura, implementar contramedidas y contar con las herramientas que permitan a una organización ejercer un control adecuado y lograr ventas. Depende en gran medida de su capacidad para operar con eficacia en aspectos como el costo, la calidad, la cantidad, la velocidad, la innovación y la flexibilidad para adaptarse a las fluctuaciones de la demanda del mercado. Dados los antecedentes antes mencionados, se consideró factible implementar un manual de costeo del proceso productivo utilizando metodologías documentales, descriptivas, explicativas y métodos analíticos, sistemáticos y deductivos. También se utilizaron encuestas de campo para recolectar información en las instalaciones de Avícola Imperial. Se trata de un estudio bibliográfico para sustentar efectivamente la información teórica de cada análisis, de acuerdo con la legislación establecida por el ente regulador de la producción. Como resultado del diagnóstico de la situación actual de la granja avícola a través de entrevistas y encuestas a empleados y directivos, se encontró que la gestión y procedimientos del proceso productivo no se realizaban adecuadamente, y no existía un lineamiento, por lo

que el incumplimiento de normas contables, pollos, se ha diseñado un manual que contiene instrucciones para cada proceso de crianza, mencionando cada proceso y las responsabilidades necesarias para su cumplimiento, este manual ayudará a las empresas dedicadas a la producción avícola, si producen pollo beneficia directamente a gerentes, empleados, socios y al pobladores del Cantón La Maná.

Santillán, (2021) en su trabajo de investigación titulada “*Costos de Producción y su Incidencia en la Rentabilidad, de la Empresa Productos Alimenticios San Salvador, Periodo 2018*”. Trabajo de investigación para obtener el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Nacional de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba – Ecuador.

Santillán, (2021) afirmaron lo siguiente: “El presente estudio tuvo como objetivo evaluar el impacto en los costos de producción y rentabilidad de Productos Alimenticios San Salvador durante el periodo 2018. Para la metodología se utilizaron métodos deductivos con tipos de campo y bibliográficos. Diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Los sujetos de la encuesta fueron 7 oficinistas y todo el grupo conformado por materiales relacionados con los temas de investigación. Una investigación concluyó que la empresa en cuestión mostró una pérdida en términos de rentabilidad de las ventas en relación con el costo de los bienes vendidos en marzo de 2018, pero pudo equilibrar su desempeño económico. Las altas y constantes ventas del resto del mes nos permitieron lograr estabilidad y solvencia al cierre del año para cubrir los gastos operativos y administrativos y generar utilidades. De igual forma, Productos Alimenticios San Salvador invirtió en maquinaria, vehículos, trabajadores profesionales y contrato de obligaciones bancarias en 2018. Teniendo en cuenta que es una empresa productora que sufre

de un inventario bajo debido a la eliminación, devoluciones y fechas de vencimiento, el margen de utilidad sobre las ventas es bajo en 3.80%”...

Zambrano & Espín, (2020) en su Tesis titulada *“Diseño de un Sistema de Costos por Procesos en la Agrícola Bananera La Blanquita y su Incidencia en la Rentabilidad del Sector, en el Cantón La Mana Provincia de Cotopaxi”*. Proyecto de investigación para obtener el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de la ciudad de La Mana – Ecuador.

Zambrano & Espín, (2020) afirmaron lo siguiente: El objetivo planteado en la investigación fue determinar un sistema de costos por procesos en la agrícola bananera “La Blanquita” y su incidencia en la rentabilidad en el Cantón La Maná. La metodología empleada en la investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva, de campo y bibliográfica, teniendo como métodos el inductivo – deductivo. La muestra estuvo compuesta por todos los trabajadores pertenecientes al área de producción, para la recolección de datos se empleó las técnicas de la observación, entrevista y encuesta. Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que los sistemas de costos actuales solo acumulan los costos y no los administran lo cual no pone en evidencia las actividades que no agreguen valor a los productos o servicios, por otro lado en el momento de costear los productos o servicio no se asigna de forma adecuada los costos indirectos de la fabricación y los operacionales, esto hace que la empresa no tengan unos costos reales de los productos elaborados o servicios prestados generando dificultades en el proceso de la toma de decisiones. Por esta razón y basados en las inquietudes en las inquietudes que se reflejan a partir de las necesidades de la agrícola bananera “la blanquita” respecto a conocer los costos en que se incurren en las producciones realizadas y en

la prestación de servicios es necesario establecer un sistema de costo por acorde a las necesidades de la finca que permita analizar de una forma critica los efectos de los mismos en los resultados de esta. El sistema de control de costos permite conocer la viabilidad de los procesos contables además de saber con claridad cuáles son las ratios de rentabilidad que presenta la empresa en las operaciones contables realizadas.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Costos

Casanova (2021) afirma lo siguiente: “Los costos de fabricación incurridos en la producción de un bien o la prestación del servicio son independientes entre sí, ya que cada pedido cumple con especificaciones diferentes a partir de las cuales se puede determinar el valor unitario y los costos totales de fabricación una vez completado el pedido; La orden enumera los costos incurridos desde el inicio del proceso hasta el final, pero no se desglosa en las actividades, lo que dificulta la toma de decisiones sobre qué proceso o tarea tiene mayores gastos y por lo tanto poder lograr una mejora, ya sea en la producción o en el costo”.

Costos de servicios

Palomino (2018) afirma que:

Según Quijano (2009), es el sacrificio económico que se realiza dentro de la empresa para brindar un servicio sin incurrir en costos operativos. Los costos del servicio están basados en la prestación del servicio a un cliente, estos implican consumo de recursos y pueden variar de cliente a cliente; Por tanto, no todos ofrecen el mismo nivel de rentabilidad para la empresa.

Gasto de servicios

Palomino (2018) afirma que:

Por otro lado, Flores (2010) afirma que los gastos son todos los gastos monetarios no recuperables que reducen la utilidad y son capaces de generar una pérdida. Por tanto, son recursos irrecuperables y están relacionados con la gestión y venta del bien o servicio; Debido a que tienen la capacidad de reducir las ganancias, afectan directamente el estado de resultados de la empresa. (Quijano, 2009). Así, el costo de los servicios de la empresa expresado como gasto en efectivo se reconoce al final del período y se refleja en el resultado de la utilidad de la empresa.

Resultados financieros

Palomino (2018) afirma que:

Veiras y Paulone (2016) afirman que los resultados financieros son la expresión de resultados que ilustran la eficiencia de la gestión de la empresa y permiten evaluar las ganancias obtenidas identificando los resultados de cada operación reportada al final del período.

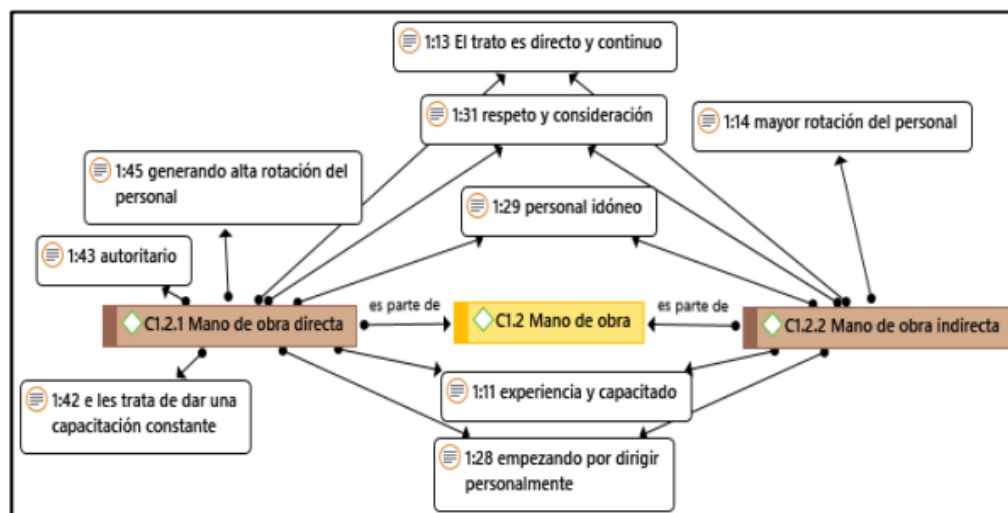


Figura 2. Análisis cualitativo de la sub categoría mano de obra.

Fuente: Elaboración propia (2020).

➤ Clasificación de los costos

Costos directos

Olivares (2017) afirma que: El nombre de «directo» tiene que ver con la variación «directa» del elemento del costo con el volumen de producción. Es decir, si para hacer un pantalón necesito dos metros cuadrados de tela, para hacer diez pantalones requeriremos veinte metros cuadrados. Para hacer cien pantalones necesitaremos doscientos metros cuadrados.

Costos indirectos

Olivares (2017) afirma que: El nombre de «indirecto» proviene por la incidencia en el proceso productivo de modo indirecto. Dicho de otro modo, si para hacer la producción es necesaria la intervención de supervisores, maquinaria que se deprecia, mantener la planta de producción limpia, pagar el alquiler del local, etc., sin los gastos la producción no sería posible o no alcanzaría los estándares pedidos.

Según su relación con la producción

Costo primo

Olivares (2017) afirma que: Toda producción requiere de dos elementos primarios (por ello lo de primo) para su realización: material y mano de obra. Su análisis y control es importante para la contabilización y posterior reducción.

Costo de conversión

(Olivares, 2017) “Saber cuánto cuesta la transformación (conversión) de la materia prima es fundamental para el análisis de los costos de fabricación”.

2.2.2 Dimensiones de Costo

Iglesia (2017) afirma que: El "sistema de costos" de una organización es algo más que la disposición de un sistema ordenado de cuentas para reflejar las relaciones de entrada y salida de los flujos de costos entre los diversos centros de

producción que componen la organización y las personas que interactúan con los centros de producción. el mundo exterior. Una vez que una empresa se acerca inteligentemente a la definición de su propio sistema de costeo, con la esperanza de que sea una herramienta eficaz para potenciar las mejoras administrativas en términos de eficiencia, los gerentes de dicha empresa deben reconocer quién se enfrenta al desafío. -definición de la concepción colectiva del comercio. Precisamente la disposición de canales está destinada a que sus propios esfuerzos (costos) alcancen la condición de producto elaborado en el mercado (ingresos).

Costo de Servicio

Echeverría (2017) afirma que: El precio del servicio (o precio del servicio) por comprador es una métrica que ayuda a las organizaciones a investigar la productividad. Su origen se basa en el hecho de que los recursos de una organización se consumen proporcionando bienes o servicios a los compradores. Esto puede resultar confuso para los compradores, y no todos los compradores aportarán la misma productividad a su organización. El reto, por tanto, es detectar los precios en los que se incurre al atender a todos los consumidores. Considerando la misma estructura de precios por comprador, no podemos detectar consumidores consumiendo la productividad de otra persona. Por lo tanto, un aumento en las ventas no necesariamente conduce a un aumento en la productividad de la empresa. En la metodología de precios de servicios, conocer la interacción de ingresos y costos para cada comprador nos permite implementar una clasificación ideal de clientes, brindando así algún grado de servicio en la función de productividad que el cliente le da a la organización.

El sistema de costes y la contabilidad de gestión en las empresas

Iglesia (2017) afirma que: El enfoque es tan válido, tanto para las concepciones clásicas de transformación empresarial o industrial, como para las más modernas concepciones de negocios con estrategias corporativas moderadamente complejas y sustentadas en una intensa globalización de los mercados y fuertes líneas financieras, institucionales y de productos. marketing. Las diferencias entre una y otra forma de entender los negocios, -tradicional y moderna- abundan en la mayor necesidad de prestar atención a la concepción empresarial de un Sistema de Costos por parte de las organizaciones modernas. Evidentemente, las formas modernas, debido a la mayor dificultad de las metas parciales, hacen que la meditación institucional sobre la formación de costos sea aún más necesaria de lo que podría requerirse bajo las concepciones tradicionales, convirtiendo el enfoque en casi una obviedad.

Iglesia (2017) afirma que: Los negocios modernos son una concepción estratégica difícil basada en obtener ganancias globalmente, o rentabilizar ciertas inversiones de capital, a través de tipos de actividades en escenarios de mercado esperados. En él, a veces ganas y otras veces pierdes, sin embargo, esto no es importante, excepto por qué debe saberse para guiar el comercio en una dirección estratégicamente elegida. No se puede hacer si no se tiene un mapa que muestre, con razón o sin ella, el canal previsto para recuperar cada peseta gastada o invertida en la administración comercial; es decir, en la producción de mercancías. El mapa lo proporciona lo que llamamos Sistema de Costos que, paralelamente, dará lugar al enfoque de Contabilidad Analítica Interna, o la más reciente y ambiciosa iniciativa conocida como Contabilidad Administrativa, que incorporará no sólo el mapa, sino también información sobre escenarios que se han convertido en el marco de concepción estratégica elegido por la empresa.

Los sistemas de costes en la producción de servicios

Iglesia (2017) afirma que:

En las grandes organizaciones, nadie es capaz de mantener todo en su cabeza. El sistema de costos debe ser explicado y desarrollado por la contabilidad adecuada de tal manera que la excepcional sensibilidad de las distintas empresas y su contribución a la formación de un resultado empresarial se transfiera a esta cuenta de gestión. Sin embargo, no es necesario tener una contabilidad de gestión suficientemente desarrollada para administrar organizaciones gigantescas con relativo éxito. Esto está respaldado por las muchas empresas monumentales que han tenido un buen desempeño subjetivo con poca o ninguna contabilidad de gestión. Sin embargo, esto sólo da testimonio o bien del genio intuitivo de sus directivos, bien de la relativa sencillez de la iniciativa empresarial a la que se enfrenta la empresa, por grande que sea. Esta puede ser la situación, como veremos más adelante, en las organizaciones clásicas de explotación de servicios de telecomunicaciones.

La subjetividad en la concepción de los costes para una gestión empresarial modernizada

Iglesia (2017) afirma que:

Estudios de costos posteriores mostraron que había varios recursos en la gama de productos del catálogo que contribuían significativamente a los márgenes. Si hubieran desaparecido de la “mezcla” efectivamente vendida durante los primeros años de funcionamiento, la organización no hubiera sido posible. Sin embargo, este “hallazgo”, como ocurrió, no causó la menor sorpresa entre los directivos, que “ya sabían”, y también sabían que el supuesto “callejón sin salida” en un 70% “contaba con ello”. El director comercial lo explicó simplemente

diciendo que “estaba constantemente preocupado por las solicitudes que venían del segmento de mercado que consume esta parte de la gama”. Sin embargo, comentó esto sin darle la menor importancia, ya que de ello dependía la supervivencia de la organización, así como la gestión financiera. Este es el quid de la cuestión. Una vez que una empresa arriesga su supervivencia si deja de vender cierta porción del Producto A o del Segmento de Mercado X, sus líderes deben saber esto, y también deben saber muchas otras cosas que se analizan en el costeo desde un punto de vista estratégico ideal.

Los Sistemas de Costes en las Empresas de Servicios de Telecomunicación

Iglesia (2017) afirma que:

Las organizaciones operadoras de servicios de telecomunicaciones clásicas, como ATT en EE. UU., la Compañía Nacional de Teléfonos de España o Correos en el Reino Unido, no vieron la necesidad de desarrollar un Sistema de Tarifas relevante hasta la década de 1970. Su objeto social es básicamente explotar la producción de servicios de telecomunicaciones, incluidos los postales o telegráficos, en un sistema exclusivo con 3 orientaciones administrativas simples.

1. La universalización del servicio, en el sentido de seguir en su expansión hasta los últimos rincones de la nación y a cada una de las capas sociales.
2. Conseguir la suficiencia universal de sus ingresos para seguir el desarrollo de las infraestructuras, en aras de la universalización del servicio cubriendo los costes regulares de explotación.
3. Prestar los servicios de telecomunicación en condiciones técnicas y económicas de calidad equiparables con ciertos estándares universales que el pro-

pio sector, a escala mundial, iba determinando, mejor dicho, un grado tecnológico correcto con el grado de desarrollo económico de la nación y con la demanda de los consumidores más exigentes.

La lista de conceptos tarifarios

Figura 1. Lista de conceptos tarifarios.

SERVICIO PRESTADO	CONCEPTO TARIFARIO
- Conexión específica del cliente a la red.	- Cuota de conexión (una sola vez).
- Disponibilidad temporal de acceso.	- Cuota de abono (cada período de tiempo).
- Utilización de la red.	- Tarifas por cada llamada efectiva (dependiendo del número de llamadas, distancia, día-hora, y tiempo de conversación).

Fuente. Elaboración propia.

2.2.3 Dimensiones de Costos

Costo de Servicio

Iglesia (2017) afirma que:

El modelo de contabilidad que describimos brevemente "abre la red" al dividir el costo de los trabajos de producción que permiten mantener y mantener la red por el resto del costo de las actividades de producción del profesional. ayúdanos a cumplir con nuestro compromiso de Los servicios deben implementarse en paralelo y se consideran al menos básicos, típicos de los operadores con infraestructura esencial, y los servicios siguen siendo costosos. Es claro que este tipo de modelo contable presenta importantes limitaciones en cuanto a la parametrización de las transferencias de costos (costos), tanto para la interacción con las unidades de servicio prestado como para la determinación de costos o transferencias de costos unitarios. Sin embargo, además de las estrictas limitaciones técnicas de estas unidades de valoración, se debe prestar atención al tema de los criterios estratégicos para determinar los costos de transferencia, incluidos los criterios de

revisión para las transferencias internas. Al mismo tiempo, debe igualar el costo de mercado del operador para todos los servicios prestados.

Costo de Ventas

Iglesia (2017) Tal coherencia no solo vendrá solicitada por causas internas de índole estratégica, si no que, además, habrá de ser demostrada a las autoridades reguladoras en ventaja de la tantas veces aludida imposición reglamentaria de la "oferta de red abierta". En este último sentido las operadoras de servicios básicos habrán de conservar el denominado "comienzo de neutralidad" y tenemos la posibilidad de diferenciar 4 tipos de precios de transferencia:

Figura 2. Tipos de precios de transferencia.

TIPOS DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA	EJEMPLO	APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD
1. De servicios finales que se prestan unos para negocios a otros.	- El servicio de voz que adquieren los T.U.P.	- Igualdad con los precios que se cobran al mercado.
2. De servicios portadores que se prestan a redes en competencia (propia o ajenas).	- El acceso de las redes móviles.	- Igualdad con los precios cobrados a las operadoras ajenas.
3. De prestaciones internas semejantes a las que se dan al mercado.	- Los circuitos alquilados.	- Semejanza: ya que serán iguales a los del mercado pero con formas distintas.
4. De prestaciones internas que no son asimilables a las ventas a terceros.	- Los circuitos conmutados de la red básica.	- Coherencia: el sistema debe ser capaz de demostrarla a través de sus relaciones con los demás precios.

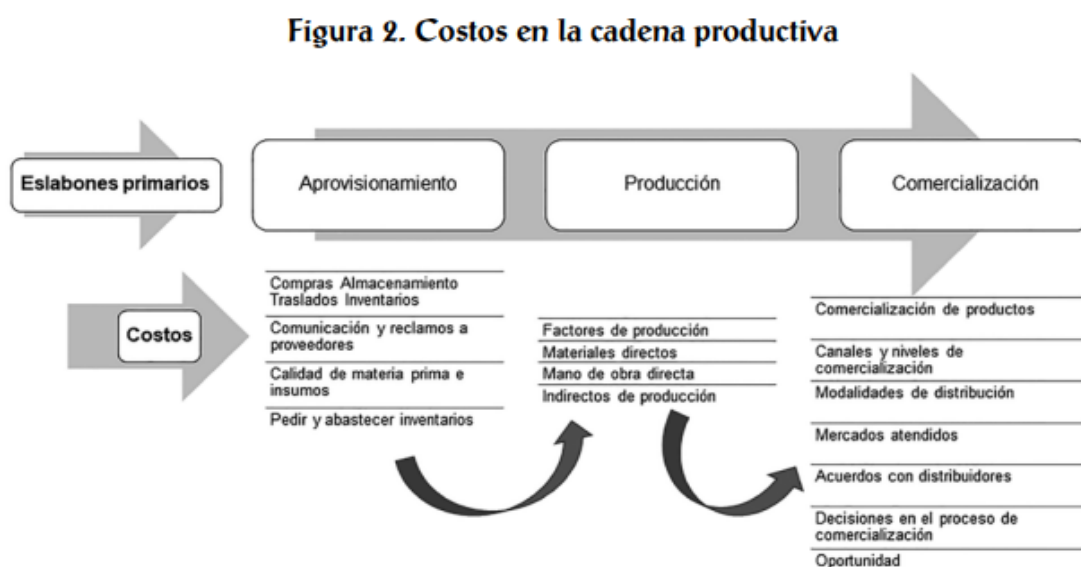
Fuente. (Iglesia, 2017)

Costos de Comercialización

Romero & Torres (2021) afirmaron lo siguiente:

Los requisitos están orientados a conformar un sistema de gestión coherente, y el análisis de costos va más allá de su identificación, registro y clasificación. Esta es una valiosa contribución para el apoyo a la toma de decisiones y la implementación de proyectos de mejora continua en una organización, ya que requiere una implementación adecuada, racional, eficiente y continua de las actividades. Para

que una organización sea rentable en una economía global, debe ser plenamente consciente de que sus decisiones realmente crean valor para sus grupos de interés y clientes (Rocha de Araujo et al., 2005). Hoy se reconoce que los costos por sí solos no son suficientes para determinar la rentabilidad. También son importantes los métodos de control, la calidad, la flexibilidad de fabricación y la innovación (citado en Flaherty, 1996, Rocha de Araujo et al., 2005). Mejorar el comportamiento organizacional y reducir el riesgo de la empresa (Figura 2).

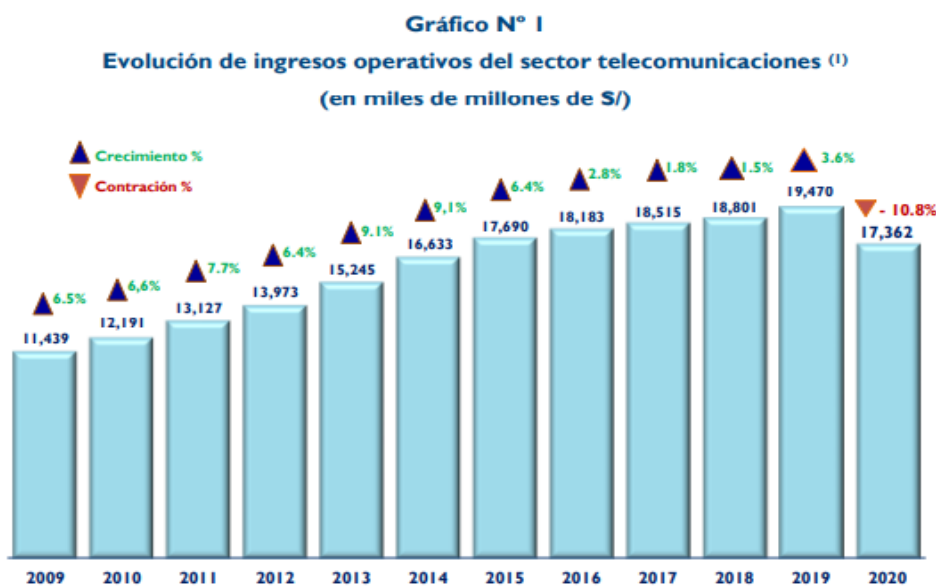


Fuente: Revista de Ciencias de la Administración y Economía.

2.2.4 Rentabilidad

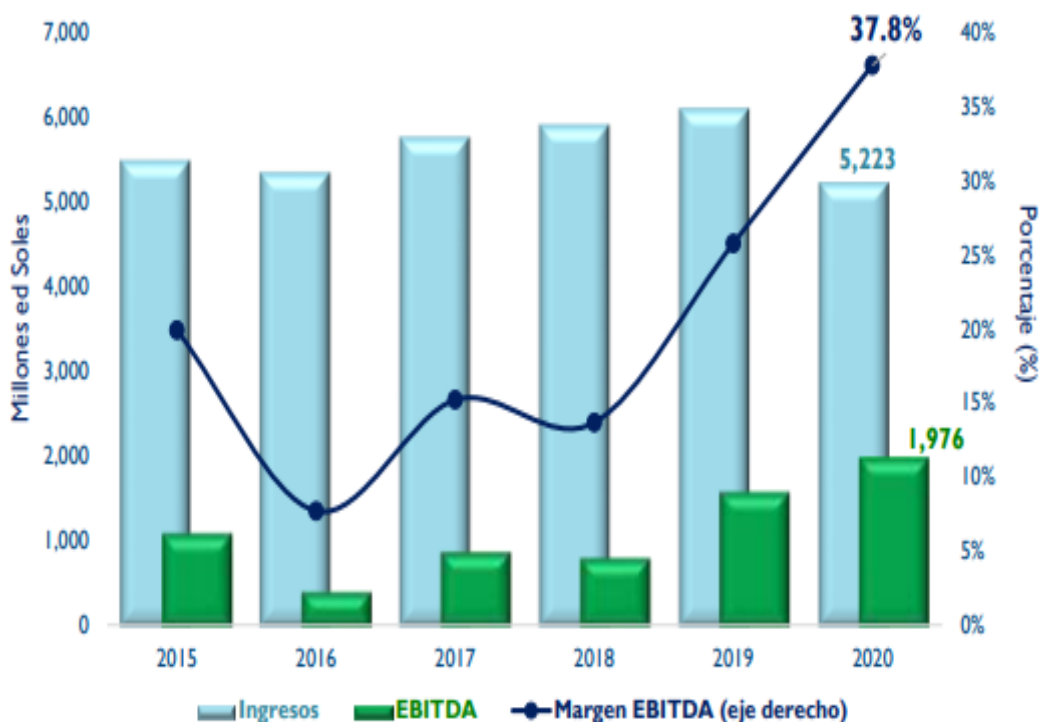
OSIPTEL (2020) En el año 2020, los ingresos operativos del sector telecomunicaciones alcanzaron los S/ 17 362 millones; es decir, una reducción del 10.8% (equivalente a S/ 2 108 millones) respecto a la cifra registrada en el año 2019 (ver Gráfico N° 1). Dicha reducción se debió principalmente a los menores ingresos en las líneas de negocio “Venta de equipos” y “Otros ingresos operativos”, los cuales se contrajeron 26.9% y 55.7%, respectivamente, y contribuyeron negativamente a la evolución de ingresos en -5.1% y -4.2%.

Figura 3. Ingresos operativos del sector telecomunicaciones.



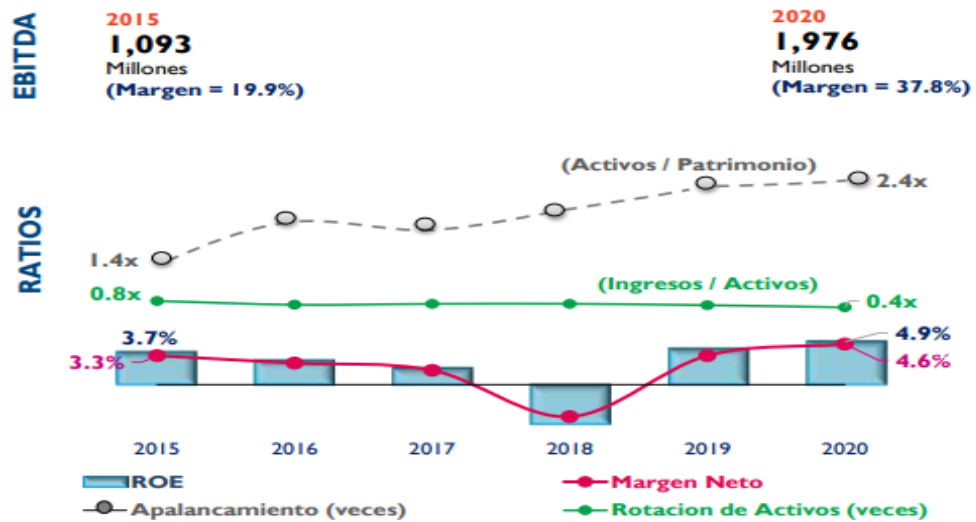
Fuente: NRIP (empresas operadoras) y Estados Financieros de Telefónica (reportado a la SMV)
Elaboración: DPRC.

Figura 4. Ingresos operativos, EBITDA y Mg. EBITDA de Claro: Periodo 2015-2020



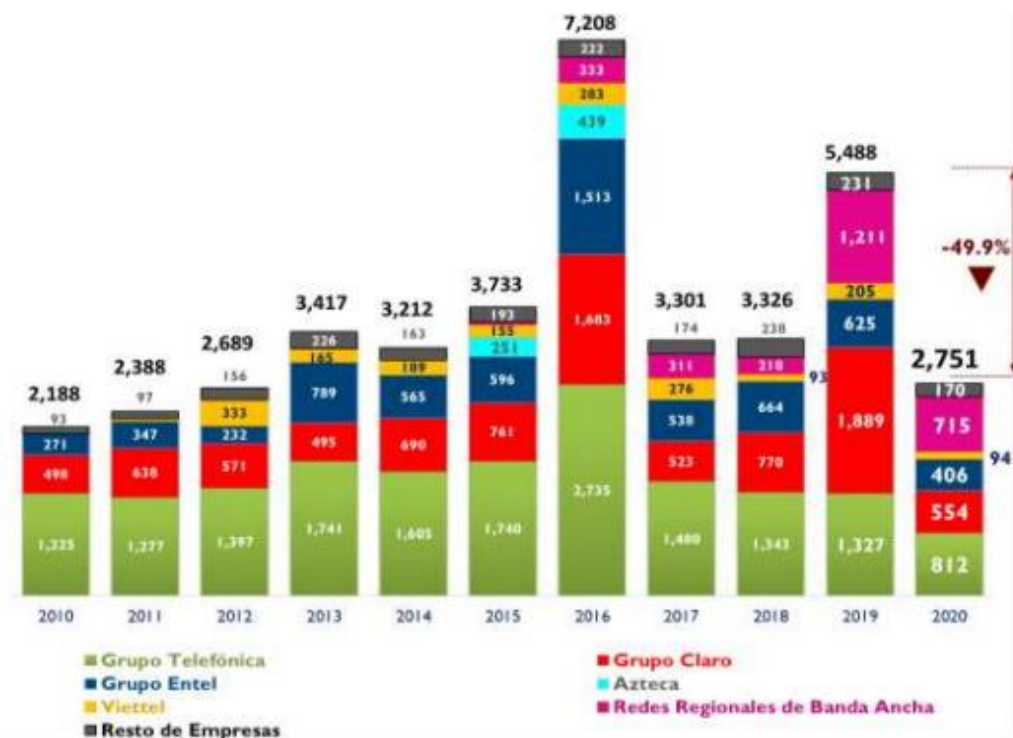
Fuente: NRIP (empresas operadoras) **Elaboración:** DPRC.

Figura 5. Rentabilidad de Claro: Periodo 2015-2020



Fuente: NRIP (empresas operadoras) Elaboración: DPRC.

Figura 6. Inversiones del Sector Telecomunicaciones por Grupo Económico (12) (en millones S/)



Fuente: NRIP (empresas operadoras) y EEFF de Telefónica del año 2020 Elaboración: DPRC.

2.2.5 Dimensiones de Rentabilidad

Rentabilidad Financiera.

OSIPEL (2020) afirma lo siguiente:

Las ventas de equipos, los ingresos de este negocio disminuyeron en S\$ 335 millones/l, y la tasa de participación generadora de ingresos del negocio cayó del 23,5 % en 2019 al 21,0 % en 2020. Trimestral "Perú fue uno de los primeros países en aplicar medidas de emergencia para las operaciones en América Latina. En el segundo trimestre, operamos todos los dispositivos (dentro de la región)". de sus operaciones. El negocio de transferencia de datos y arrendamiento de líneas experimentó una disminución del 21,2% en los ingresos (34 millones de yenes menos que en 2019), principalmente debido a una disminución correspondiente en los ingresos por los servicios de transmisión de datos prestados. que en 2019.

Rentabilidad Económica.

Westreicher (2021) afirma lo siguiente:

El beneficio económico es el beneficio que recibe una empresa por una inversión que ha realizado. Los estados financieros de la empresa se utilizan para la valoración. En otras palabras, el rendimiento económico es el rendimiento que queda de la inversión de una empresa, generalmente expresado como un porcentaje.

$$ROA = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Activos}}$$

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{EBITDA}{\text{Activos}}$$

Esta fórmula, a su vez, la podemos desglosar de la siguiente manera:

$$\frac{EBITDA}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos}} = \text{Margen} \times \text{Rotación de activos}$$

Ratios Financieros.

OSIPTEL (2020) afirma lo siguiente:

Por su parte, la utilidad neta de Claro registró una mayor cifra año contra año, registrando un aumento de 20,0%, reflejando sus mejores resultados operativos, que le permitieron cubrir sus costos financieros; por lo tanto, el ROE de la compañía fue de 4,6%, frente al 3,4% de 2019.

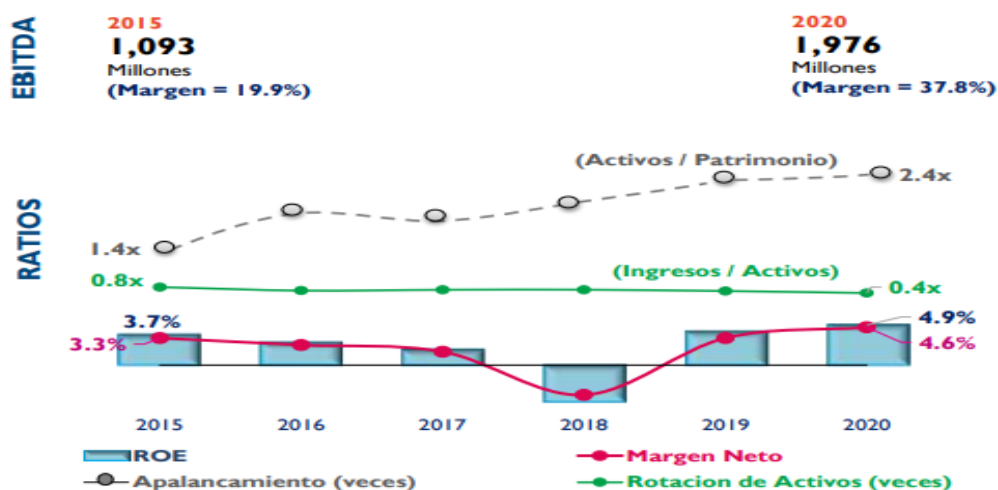


Figura 7. Rentabilidad de Claro: Periodo 2015-2020

Fuente: NRIP (empresas operadoras) Elaboración: DPRC

2.3 Marco conceptual

Análisis de los Costos ESAN (2019) La intangibilidad de los servicios expone problemas en la decisión de los costes. Para fijar los costos de producción, la organización tiene que considerar cambiantes intangibles como la vivencia, la personalización, el esfuerzo o la era que se le ha dedicado a la prestación del servicio.

Estimación de la demanda. ESAN (2019) La marca puede obtener un costo conveniente comparando la actitud de los consumidores frente a diversos costos alternativos. Es decir, complejo de establecer en las organizaciones de servicios pues el consumidor tiene problemas para notar si un servicio es caro o económico.

Análisis de la competencia. ESAN (2019) Antecedente de fijar un costo para los servicios, la compañía requiere conocer el costo y la calidad de la oferta de la competencia. Para escoger y fijar el costo final, se debería saber si se va a optar por tácticas fundamentadas en la competencia, la utilidad del servicio para el comprador, las tácticas de comunicación o la calidad. La elección sobre el costo debería ser coherente con las metas de la marca.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS.

3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa de los costos en la rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.

3.2 Hipótesis Específicas

1. Existe relación significativa entre costos y la rentabilidad financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.
2. Existe relación significativa entre costos y la rentabilidad económica del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021
3. Existe relación significativa entre los costos y los ratios financieros del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.

3.3 Variable 1

3.3.1 Costos

Dimensiones.

- Costo de Servicio
- Costo de Ventas
- Costos de Comercialización

3.4 Variable 2

3.4.1 Rentabilidad

Dimensiones.

- Rentabilidad Financiera.
- Rentabilidad Económica.
- Ratios financieras.

3.5 Matriz de Operacionalización de variables

Costos y la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la Ciudad de Huamanga-Año 2019-2021

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	OPERACIONALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	SCALA (Likert)
COSTOS	Casanova (2021).“Los costos de producción incurridos para realizar un bien o prestar el servicio se acumularán de manera independiente, debido a que cada orden cumple especificaciones distintas, lo cual una vez concluido con la orden se podrá determinar el valor unitario y costo total de producción; en la orden se detalla los costos incurridos desde el inicio del proceso hasta finalizar el mismo, pero no se detalla de manera individual entre las actividades, por lo que se dificulta poder tomar decisiones de qué proceso o tarea es en la cual se tienen mayores egresos, y poder así gestionar una mejora, ya sea en la producción o en los costos.” ...	COSTO DE SERVICIO	X.1. Costos de servicio	1. Totalmente en desacuerdo. 2.- En desacuerdo 3.-Indiferente. 4.-De acuerdo 5.-Totalmente de acuerdo
			X.2. Control de costos	
			X.3. Precios y promociones	
		COSTO DE VENTAS	X.4. Cumplimiento de la garantía	
			X.5. Beneficio	
			X.6. Ingresos obtenidos	
		COSTOS COMERCIALIZACIÓN	X.7. Comercialización	
			X.8. Control de costos	
			X.9. Precio de venta	
			X.10. Existencias	
RENTABILIDAD	(OSIPTTEL, 2020). “En el año 2020, los ingresos operativos del sector telecomunicaciones alcanzaron los S/ 17 362 millones; es decir, una reducción del 10.8% (equivalente a S/ 2 108 millones) respecto a la cifra registrada en el año 2019 (ver Gráfico N° 1). Dicha reducción se debió principalmente a los menores ingresos en las líneas de negocio “Venta de equipos” y “Otros ingresos operativos”, los cuales se contrajeron 26.9% y 55.7%, respectivamente, y contribuyeron negativamente a la evolución de ingresos en -5.1% y -4.2%” ...	RENTABILIDAD FINANCIERA.	Y.1. Estabilidad financiera	1. Totalmente en desacuerdo. 2.- En desacuerdo 3.- Indiferente. 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Y.2. Control de distribución	
			Y.3. Activo financiero	
		RENTABILIDAD ECONÓMICA	Y.4. Expansión	
			Y.5. Programación	
			Y.6. Impacto positivo	
		RATIOS FINANCIERAS.	Y.7. Mejorar de rotación	
			Y.8. Costo impacto	
			Y.9. Políticas de venta	
			Y.10. Crecimiento	
DIMENSIÓN ESPACIAL:				
Z. Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021				

Fuente. Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA

4.1 Método de Investigación

4.1.1 Método General

Según Labajo (2016) “Un método científico o un método general de la ciencia, un método de investigación debe basarse en experimentos y mediciones y regirse por ciertos principios teóricos”.

4.1.2 Método Específico

Método Inductivo Deductivo

Según Labajo (2016) Hay que tener en cuenta que en cualquier campo del conocimiento científico existe un interés por poder plantear hipótesis, leyes y teorías con el fin de obtener una comprensión más amplia y profunda, desarrollo, no simplemente apearse a hechos empíricos capturados por la experiencia sensorial ((en ciencia, no hechos que hablen por sí mismos)” ...

4.2 Tipo de investigación

Aplicada

Según Arias (2020) “La investigación aplicada es la investigación dirigida a la solución de problemas concretos y prácticos de la sociedad y la empresa. Además, se necesita investigación básica para lograrlo”.



Figura 8. Fases de la investigación aplicada.
Fuente. Arias (2020)

4.3 Nivel de Investigación

Correlacional

Según Jiménez (2017) Consiste en encontrar el tipo de relación entre dos o más variables y cómo las variaciones en una variable afectan a las demás. La información recopilada sobre las variables involucradas en la relación prueba o desmiente la relación en términos de magnitud, dirección y naturaleza.

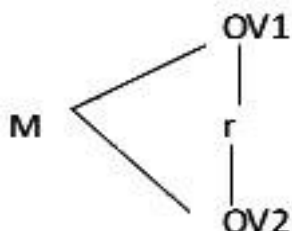
Según Abreu (1957) la psicología correlativa, defensora de un enfoque multivariante y descriptivo del comportamiento en su entorno natural, se centra principalmente en las diferencias interindividuales y, de manera más general, en individuos específicos relacionados con atributos personales para predecir la adherencia al tratamiento. El llamado psicodiagnóstico tradicional, o más precisamente, el modelo psicométrico de evaluación psicométrica, tiene un origen correlativo distinto.

4.4 Diseño de Investigación

No experimental

Orrantia (2011) “Realidad Analizada y Situación Observada -Experimental: Enfadar deliberadamente a una persona para ver su reacción. Estos diseños recopilan datos instantáneamente. Su propósito es describir variables y analizar ocurrencias y correlaciones en puntos específicos en el tiempo. Es como tomar una foto de algo que sucede”.

Gráficamente, esto se representa como:



Dónde:

M = Muestra

O1= Costos

O2 = Rentabilidad

r = Relación.

4.5 Población y Muestra

Población

La Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.

Muestra

La muestra a utilizar en este proyecto de investigación se calcula mediante la siguiente fórmula utilizada para la población final. Esto es similar a una muestra de conveniencia, excepto que trata de incluir a todos los usuarios disponibles como parte de la muestra de la red móvil Rony EIRL en la ciudad de Huamanga.

La muestra cuenta con los 34 colaboradores de la Red Móvil Rony E.I.R.L.

Muestra Censal

Es la cantidad total de su población, por ser reducida esta.

Tabla 2. Listado de colaboradores.

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI
1	RONY WILIAM CRISOSTOMO BAUTISTA	43679925
2	GLORIA ARIAS VILLEGAS	47074606
3	MILUSCA YUDIT CCORAHUA ESTRADA	46456884
4	NELLY RAMOS PEDREGAL	71207283
5	GINA ARACELI, GUTIERREZ GOMEZ	48967438
6	ALEX ANTONY BAUTISTA TINCO	71011264
7	ROSMERY FELICES VIVANCO	72025006
8	MARLENY FLOR CCANCCE MELCHOR	48274069
9	RONY FORTUNATO CCANCCE MELCHOR	74362598
10	KARINA CRISOSTOMO BAUTISTA	48217379
11	ELIZABETH ROMERO SANCHEZ	48159441
12	AMERICA VARGAS YARANGA	70436460
13	WILSON FELICES VIVANCO	72014838

14	JANET ERICA CRISOSTOMO BAUTISTA	75577502
15	RENATO ELEAZAR CRUZATE HUARANCA	45549086
16	AGUSTIN GERONIMO RIOS CONDORI	44489686
17	LILIANA ROSY SILVERA BARRAZA	62150579
18	LISBET VICTORIA RAMOS CHIPANA	70452307
19	SARA ROXANA RISCO QUILCA	45344142
20	SMIT DANTE BAUTISTA TINCO	71547145
21	LISETH YESENIA JIMENEZ CCANCCE	74362601
22	DANIEL ANGEL CRUZATE HUARANCA	71847544
23	VILMA CCOPA LEON	43862923
24	LUIS ALBERTO LICLA ATOCCSA	40564017
25	TANIA MARILIN ALGONER ROMERO	77487483
26	NOEMI ROXANA LLALLI PINCO	47498834
27	ZOBEYDA MILAGROS ISASI CRUCES	75860122
28	CECILIA LEON MELGAREJO	43728698
29	DITH MARLENI PALOMINO QUISPE	70084003
30	ADY LUZ SALAZAR CASTRO	44541705
31	MARIO JORGE GUTIERREZ AYALA	03571298
32	MAYERLY SANTA ECHACCAYA BAUTISTA	71547156
33	CESAR ALEJANDRO VERA DE LA PEÑA	45065022
34	JHONY CRISOSTOMO BAUTISTA	70084001

Fuente. Elaboración propia

Tipo de Muestreo no Probabilístico por Conveniencia

Se desconoce la probabilidad de que se seleccionaran diferentes miembros de la población en estudio. Similar al muestreo de conveniencia, excepto que intenta incluir todos los objetos alcanzables en la muestra.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1 Técnica de Recolección de Datos

La Encuesta

Arias (2007) Involucró la recopilación de datos sobre variables involucradas en el estudio de estrategias de aprendizaje de inteligencia emocional y técnicas de recopilación de datos. Aquí, esta técnica se identifica porque se utilizan dos variables. Las variables

están determinadas por su correlación e influencia mutua, la recopilación de datos y su aplicación.

4.6.2 Instrumentos

El cuestionario

Según Muñoz (2000) los cuestionarios son la forma tradicional de recolectar y registrar datos en las ciencias sociales, y su versatilidad les permite ser utilizados como herramientas de investigación. Es un método de evaluación que puede centrarse en puntos cuantitativos y cualitativos. Su peculiaridad es que se lleva a cabo de una manera menos estresante y objetiva que las entrevistas cara a cara para registrar información solicitada por el mismo sujeto.

4.7 Procedimiento de Recolección de Datos

Según Guerra (2010) La recolección de datos es un proceso laborioso y difícil. Se aplicaron técnicas para estudiar la información de esta encuesta.

Se aplicó técnicas para estudiar la información de esta investigación.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

Los aspectos éticos de la investigación son los criterios utilizados para justificar las profesiones ejercidas por los autores de la investigación. Tradiciones, cultura, cuestiones sociales, etc. Además de estos puntos de vista éticos, respetamos a todas las personas sin exclusión de ningún tipo. También establece las siguientes observaciones:

Publicación con fines de investigación.

- No manipulamos los datos recopilados y protegemos la integridad y confiabilidad de los datos.
- Las preguntas utilizadas en las herramientas de la encuesta no afectan la salud física, ética o social.

- La herramienta se utiliza de forma anónima y se protege la identidad del encuestado.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

La investigación actual utiliza análisis estadísticos y de inferencia para averiguar cuánta relación existe entre dos variables, costos y rentabilidad, para crear una explicación de los resultados. Variables generadas y sus respectivas dimensiones.

5.1.1 Análisis de Fiabilidad del Instrumento

Se procede con la realización del análisis de fiabilidad del instrumento de acuerdo al valor del Alfa de Cronbach, lo cual permitió medir la confiabilidad del instrumento aplicado para cada variable, para lo cual se aplicó el cuestionario a los 34 colaboradores de la empresa Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga.

A. Análisis de Fiabilidad para Los Costos.

En la tabla 3, se expone el análisis de fiabilidad del instrumento aplicado para el acopio de datos de la variable los costos, fiabilidad que se medirá mediante el Alfa de Cronbach.

Tabla 3. Análisis de fiabilidad para los costos.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	11

Fuente. Elaboración propia.

Para el instrumento “Los Costos”, se sometió a la prueba de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach, para los 11 ítems de preguntas del cuestionario para la variable. El resultado obtenido muestra que el instrumento tiene un Alfa de Cronbach de 0.857, lo que demuestra que el instrumento es confiable para su aplicación en la investigación, de acuerdo a Bisquerra (1989), indica que mientras más cercano al valor de 1 el Alfa de Cronbach es más confiable para aplicar en un estudio.

B. Análisis de Fiabilidad para La Rentabilidad.

En la tabla 4, se presenta el análisis de fiabilidad del instrumento aplicado para la recolección de datos de la variable la rentabilidad, fiabilidad que se medirá mediante el Alfa de Cronbach.

Tabla 4. Análisis de fiabilidad para la rentabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,841	9

Fuente. Elaboración propia.

Para el instrumento La Rentabilidad, se sometió a la prueba de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach, para los 9 ítems de preguntas del cuestionario para la variable. El resultado obtenido muestra que el instrumento tiene un Alfa de Cronbach de 0.841, lo que demuestra que el instrumento es confiable para su aplicación en la investigación, de acuerdo a Bisquerra (1989), indica que mientras más cercano al valor de 1 el Alfa de Cronbach es más confiable para aplicar en un estudio.

5.1.2 Resultados descriptivos de las variables con las dimensiones

➤ Niveles de Baremos

Los niveles de baremos nos permitirán dividir en rangos los datos obtenidos gracias a la aplicación de los cuestionarios, en la siguiente tabla 5 se muestra los niveles de baremos a emplearse para cada variable y dimensión en estudio.

Tabla 5. Niveles de Baremos a emplearse en variables y dimensiones.

Los Costos		La Rentabilidad	
	Nivel		Nivel
B	Bajo	B	Bajo
M	Medio	M	Medio
A	Alto	A	Alto

Fuente. Elaboración propia.

La tabla anterior muestra los niveles de baremos a emplearse el respectivo análisis descriptivos para ambas variables en estudio como para las dimensiones. Se muestra los niveles, los cuales estarán distribuidos teniendo la denominación: Bajo, Medio y Alto.

A. Análisis descriptivo: Variable Los Costos.

Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable los costos.

		Frecuencias	Porcentaje
Los Costos	Bajo	12	35.3%
	Medio	15	44.1%
	Alto	7	20.6%
Total		34	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 9. Frecuencia de Los Costos.



Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 9, de un total de 34 colaboradores encuestados el 35.3% perciben que los costos se encuentran en un nivel bajo, también el 44.1% opinan que se encuentra en un nivel medio y el 20.6% indican que se encuentra en un nivel alto. Esto se debe a que no hay un adecuado manejo de los costos dentro de la empresa.

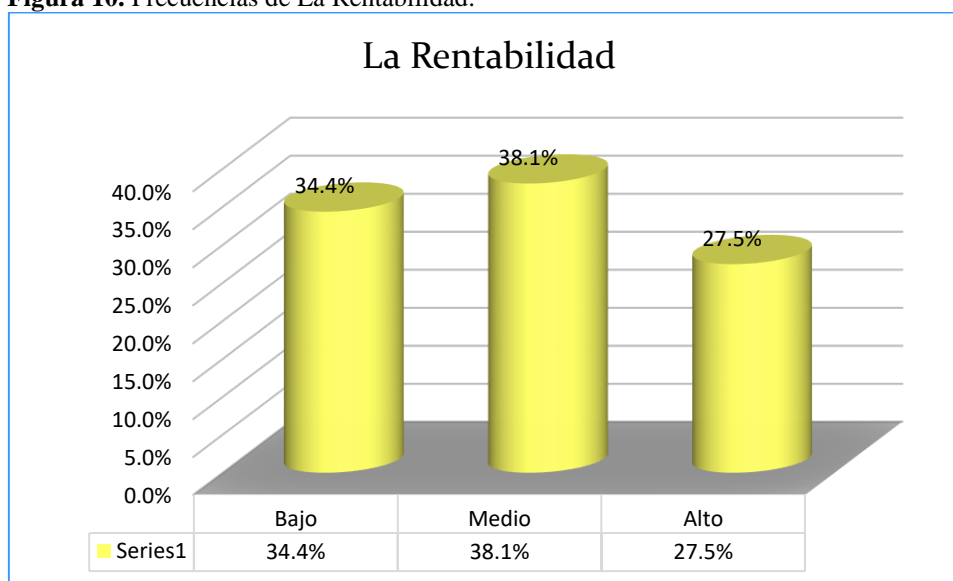
B. Análisis descriptivo: Variable La Rentabilidad.

Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable la rentabilidad.

		Frecuencias	Porcentaje
La Rentabilidad	Bajo	11	34.4%
	Medio	15	38.1%
	Alto	8	27.5%
Total		34	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 10. Frecuencias de La Rentabilidad.



Fuente. Elaboración propia

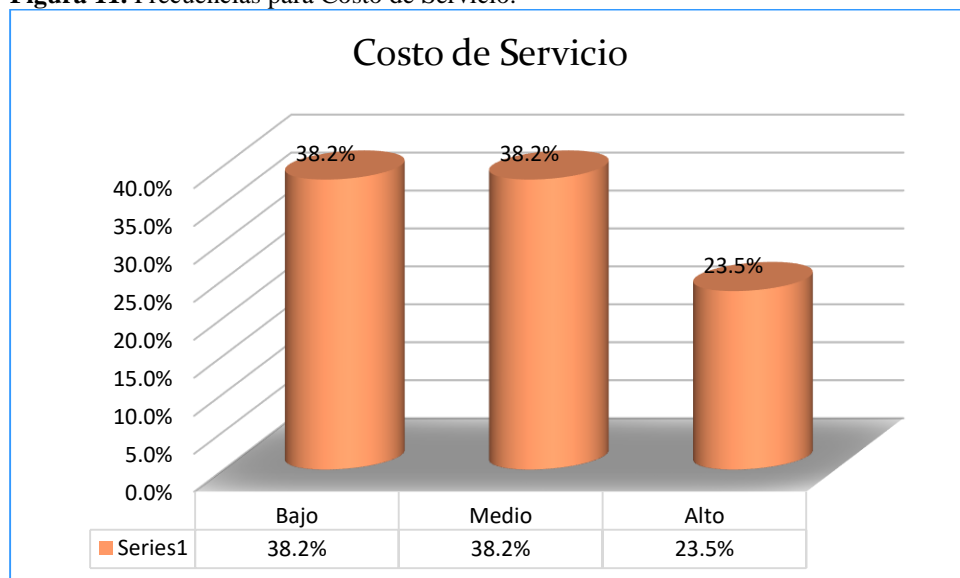
De acuerdo a la figura 10, de un total de 34 colaboradores encuestados, el 34.4% perciben que la rentabilidad se encuentra en un nivel bajo, así mismo el 38.1% opinan que se encuentra en un nivel medio y el 27.5% indican que se encuentra en un nivel alto. Esto debido a que la rentabilidad dependerá de cuan eficiente se maneje los costos dentro de la empresa.

C. Variable 1: Dimensión Costo de Servicio

Tabla 8. Análisis descriptivo de la dimensión costo de servicio.

		Frecuencias	Porcentaje
Costo de Servicio	Bajo	13	38.2%
	Medio	13	38.2%
	Alto	8	23.5%
Total		34	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 11. Frecuencias para Costo de Servicio.

Fuente. Elaboración propia.

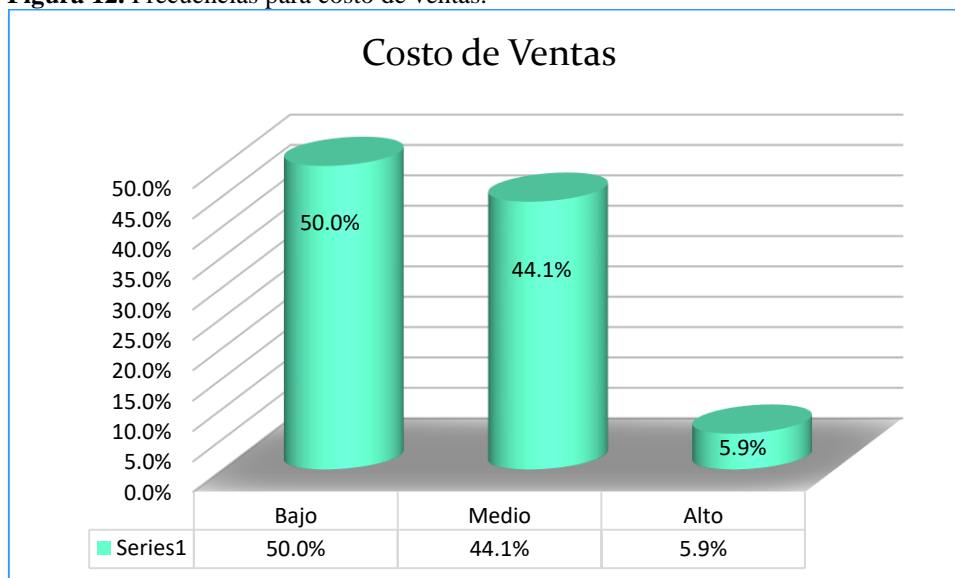
De acuerdo a la figura 11, de un total de 34 colaboradores encuestados, el 38.2% perciben que la dimensión costo de servicio se encuentra en un nivel bajo, también el 38.2% manifiestan que se encuentra en un nivel medio y el 23.5% indican que se encuentra en un nivel alto.

D. Variable 1: Dimensión Costo de Ventas.

Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión costo de ventas.

		Frecuencias	Porcentaje
Costo de Ventas	Bajo	17	50.0%
	Medio	15	44.1%
	Alto	2	5.9%
	Total	34	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 12. Frecuencias para costo de ventas.

Fuente. Elaboración propia.

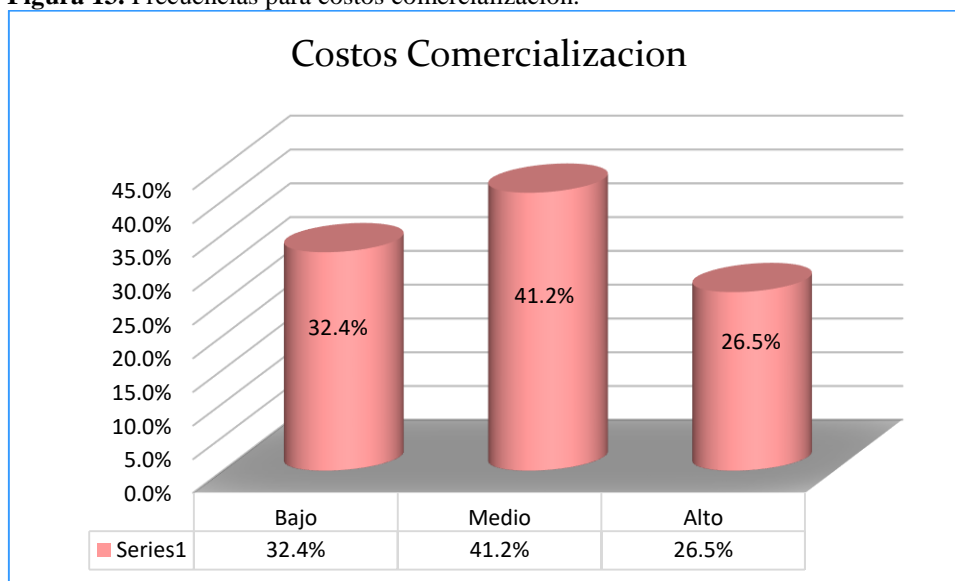
De acuerdo a la figura 12, de un total de 34 colaboradores encuestados, el 50.0% perciben que la dimensión costo de ventas se encuentra en un nivel bajo, así mismo el 44.1%, perciben que se encuentra en un nivel medio y un 5.9% de los colaboradores encuestados perciben que se encuentra en un nivel alto.

E. Variable 1: Dimensión Costos Comercialización.

Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión costos comercialización.

		Frecuencias	Porcentaje
Costos Comercialización	Bajo	11	32.4%
	Medio	14	41.2%
	Alto	9	26.5%
	Total	34	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 13. Frecuencias para costos comercialización.

Fuente. Elaboración propia.

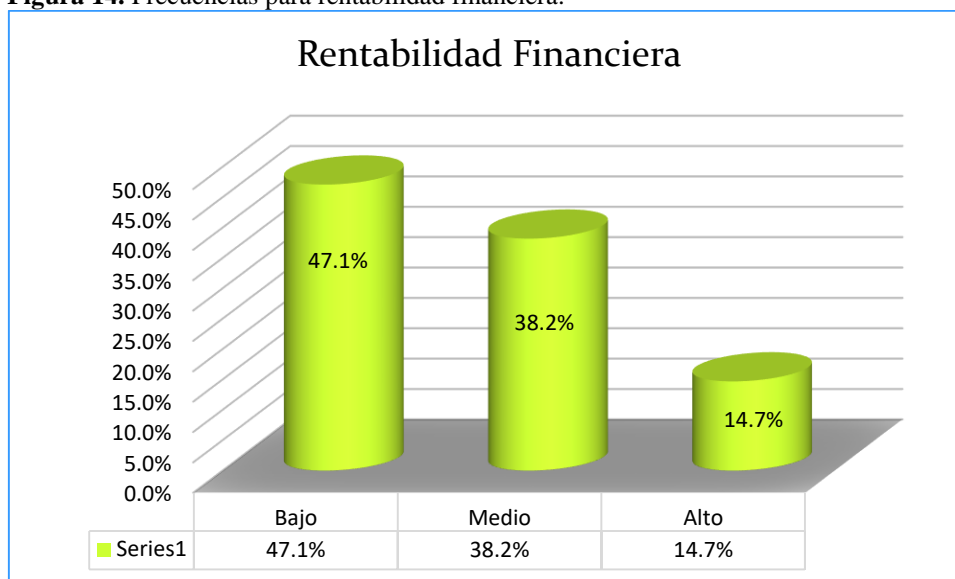
De acuerdo a la figura 13, de un total de 34 colaboradores encuestados, el 32.4% perciben que la dimensión costo comercialización se encuentran en un nivel bajo, también el 41.2%, perciben que se encuentra en un nivel medio y el 26.5%, de los colaboradores encuestados perciben que se encuentra en un nivel alto.

F. Variable 2: Dimensión Rentabilidad Financiera.

Tabla 11. Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad financiera.

		Frecuencias	Porcentaje
Rentabilidad Financiera	Bajo	16	47.1%
	Medio	13	38.2%
	Alto	5	14.7%
	Total	34	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 14. Frecuencias para rentabilidad financiera.

Fuente. Elaboración propia.

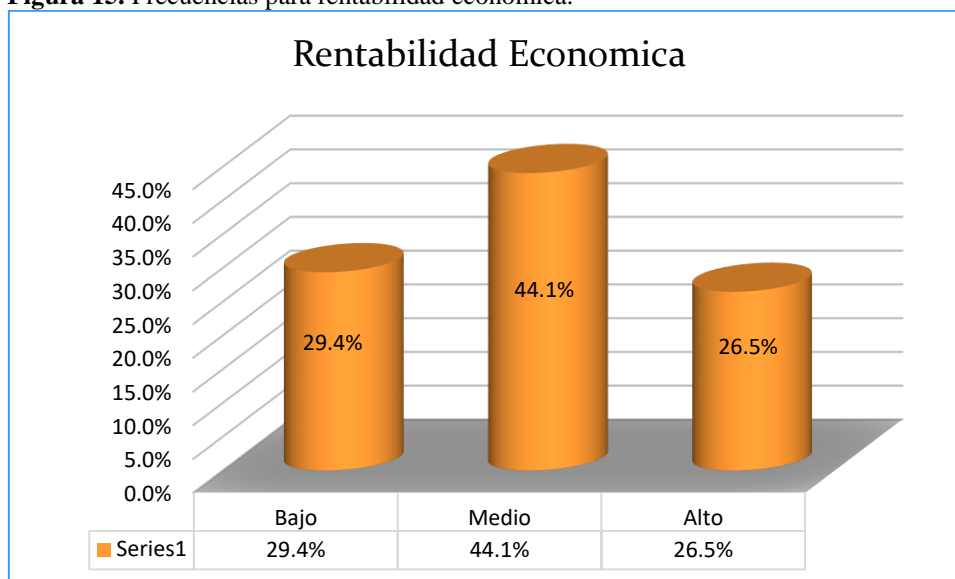
De acuerdo a la figura 14, de un total de 34 colaboradores encuestados, el 47.1% perciben que la dimensión rentabilidad financiera se encuentra en un nivel bajo, así mismo el 38.2% perciben que se encuentra en un nivel medio y el 14.7% perciben que la rentabilidad financiera se encuentra en un nivel alto.

G. Variable 2: Dimensión Rentabilidad Económica.

Tabla 12. Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad Económica.

		Frecuencias	Porcentaje
Rentabilidad Económica	Bajo	10	29.4%
	Medio	15	44.1%
	Alto	9	26.5%
	Total	34	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 15. Frecuencias para rentabilidad económica.

Fuente. Elaboración propia.

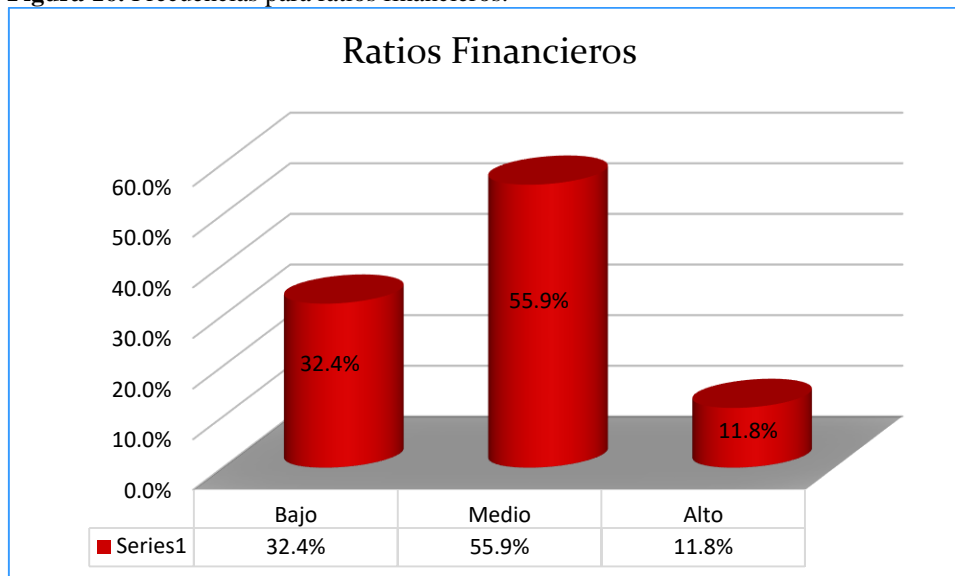
De acuerdo a la figura 15, de un total de 34 colaboradores encuestados, el 29.4% perciben que la dimensión rentabilidad económica se encuentra en un nivel bajo, así mismo el 44.1% consideran que se encuentra en un nivel medio y el 26.5% de los encuestados consideran que la rentabilidad económica se encuentra en un nivel alto.

H. Variable 2: Dimensión Ratios Financieros.

Tabla 13. Análisis descriptivo de la dimensión ratios financieros.

		Frecuencias	Porcentaje
Ratios Financieras	Bajo	11	32.4%
	Medio	19	55.9%
	Alto	4	11.8%
	Total	34	100.0%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 16. Frecuencias para ratios financieros.

Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 16, de un total de 34 colaboradores encuestados, el 32.4% perciben que la dimensión ratios financieros se encuentran en un nivel bajo, también el 55.9% perciben que se encuentra en un nivel medio y el 11.8% perciben que la dimensión se encuentra en un nivel alto.

5.2 Contraste de Hipótesis

5.2.1 Prueba de Kolmogorov – Smirnov

Una vez que sepas la frecuencia de cada nivel de la escala, comprueba la normalidad de tus datos. En el presente estudio se consideró la prueba de Kolmogorov-Smirnov y la muestra fue de 34 empleados, lo que permitió aplicar la prueba de normalidad. Próxima mesa.... Muestra los resultados de la prueba de normalidad de los datos.

Tabla 14. Prueba de normalidad de datos.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Los Costos	0.223	34	0.000	0.809	34	0.000
La Rentabilidad	0.227	34	0.000	0.804	34	0.000
Rentabilidad Financiera	0.295	34	0.000	0.771	34	0.000
Rentabilidad Económica	0.221	34	0.000	0.799	34	0.000

Fuente. Elaboración propia.

5.2.2 Contraste de Hipótesis General

“Existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021”.

- **H₀**: No existe relación significativa entre Los Costos y La Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021.
- **H_a**: Existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021.

A. Cálculos Estadísticos.

Para realizar el análisis estadístico de la hipótesis general, se hará uso del nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

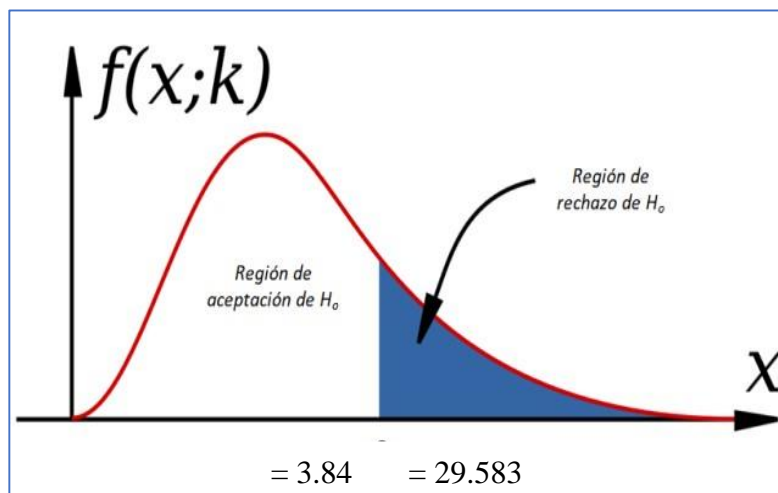
$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 29.583$$

Si se desea rechazar la **H₀** se debe cumplir que:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2 (r - 1)(k - 1) = 1gl; 1 - \alpha = 0.95 = 3.84$$

En caso de no cumplir dicha condición, la **H_a** será rechazada en lugar de la **H₀**.

Figura 17. Región crítica para la hipótesis general.



Fuente. Elaboración propia.

Como se presenta en la figura 17, el valor obtenido de x_{cal}^2 es de 29.583, con lo cual se demuestra que el valor se encuentra dentro de la región de rechazo de la H_0 . Pero este resultado no resulta ser una evidencia consistente para afirmar que existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021. La tabla 15 muestra la prueba Chi-cuadrada para la hipótesis general, demostrando también el nivel de significancia obtenido.

Tabla 15. Prueba Chi-cuadrada para la hipótesis general.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29.583 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	28.907	4	0.000
Asociación lineal por lineal	18.552	1	0.000
N de casos válidos	34		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,03.

Fuente. Elaboración propia.

La tabla anterior muestra los resultados obtenidos del análisis mediante la prueba de chi-cuadrado. El valor obtenido es 29,583, y también se obtiene un valor de significancia de 0,000, lo que indica que este valor está por debajo del nivel de significancia de 0,05. La prueba arrojó un nuevo argumento argumentando que existe una relación significativa entre los costos y la rentabilidad para los distribuidores Claro - Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga de 2019 a 2021. Para confirmar la correlación entre dos variables, la siguiente tabla muestra el coeficiente de correlación entre las dos variables igual a los valores de Rho de Spearman con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0,05.

Tabla 16. Coeficiente de correlación para la LC y LR.

			Los Costos	La Rentabilidad
Rho de Spearman	Los Costos	Coefficiente de correlación	1	,887**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	34	34
	La Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,887**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	34	34

Fuente. Elaboración propia.

La Tabla 16 muestra los valores obtenidos del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Obtuvimos un valor de 0.887. Esto indica que la correlación existente entre costos y beneficios es altamente positiva.

B. Conclusión.

Gracias a diversos análisis estadísticos inferenciales y descriptivos, hemos obtenido resultados claros que confirman una relación significativa entre costos y utilidades para la distribuidora Claro Red Móvil E.I.R.L. Para la ciudad de Huamanga en 2019-2021 se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r=0.887$ demostrando una correlación positiva muy alta. En el nivel de significación $\rho=0,00$, los valores están por debajo del umbral de significancia de 0,05 y los argumentos confirman la relación entre las dos variables.

5.2.3 Contraste de Hipótesis Específica 1

“Existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021”.

- **Ho:** No existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021.

- **Ha:** Existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021.

A. Cálculos Estadísticos.

Se realizó el análisis estadístico hipótesis específica 1, se hará uso del nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

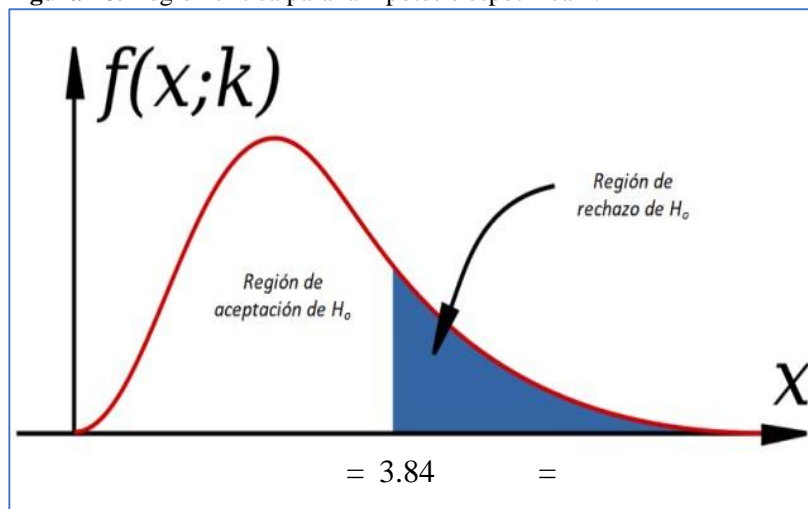
$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 34.095$$

Si se determina rechazar la **H₀** se debe cumplir que:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2(r - 1)(k - 1) = 1gl; 1-\alpha = 0.95 = 3.84$$

De no cumplir dicha condición, la **Ha** será rechazada en lugar de la **H₀**.

Figura 18. Región crítica para la hipótesis específica 1.



Fuente. Elaboración propia.

El valor obtenido de x_{cal}^2 es 34.095, lo que indica que este valor se encuentra en la región de rechazo de H_0 . Sin embargo, no se encontró que los resultados fueran evidencia consistente que confirmara una relación significativa entre costos y beneficios económicos para la distribuidora de Claro Red Móvil E.I.R.L. La Tabla 17 mues-

tra la prueba de chi-cuadrado para una Hipótesis 1 en particular y el nivel de significación resultante.

Tabla 17. Prueba Chi-cuadrada para la hipótesis específica 1.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34.095 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	39.029	4	0.000
Asociación lineal por lineal	27.993	1	0.000
N de casos válidos	34		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,12.

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla anterior se muestran los resultados obtenidos del análisis mediante la prueba de chi-cuadrado, el valor obtenido es de 34.095, lo que da un valor de significación de 0,000, que cae por debajo del nivel de significancia de 0,05, indica que existe La prueba presenta un nuevo argumento que afirma que existe una relación significativa entre los costos y los rendimientos financieros para la distribuidora de Claro Red Móvil E.I.R.L. En la ciudad de Huamanga en 2019-2021. Para ver la correlación entre las dos variables, la siguiente tabla muestra el coeficiente de correlación entre las dos variables según los valores de Rho de Spearman. El nivel de confianza es del 95% y el nivel de significación es de 0,05.

Tabla 18. Coeficiente de correlación para la LC y LRF.

		Los Costos	La Rentabilidad Financiera
Rho de Spearman	Los Costos	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,750**
		N	34
	La Rentabilidad Financiera	Coeficiente de correlación	,750**
		Sig. (bilateral)	1
		N	34

Fuente. Elaboración propia.

La Tabla 18 muestra los valores derivados del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Un valor de 0.750 indica que la correlación existente entre costo y rentabilidad financiera es altamente positiva.

B. Conclusión.

Gracias a diversos análisis estadísticos inferenciales y descriptivos se han obtenido resultados claros que confirman una relación significativa entre costos y retornos financieros para la distribuidora Claro Red Móvil E.I.R.L. Para la ciudad de Huamanga en 2019-2021 se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r=0.750$ demostrando una correlación positiva muy alta. Nivel de significación $\rho=0,000$, si el valor está por debajo del umbral de significación de 0,05, el argumento confirma la relación entre las variables y las dimensiones.

5.2.4 Contraste de Hipótesis Específica 2

“Existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad Económica del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021”.

- **Ho:** No existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad Económica del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021.
- **Ha:** Existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad Económica del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021.

A. Cálculos Estadísticos.

Para realizar el análisis estadístico de la hipótesis específica 2, se hará uso del nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

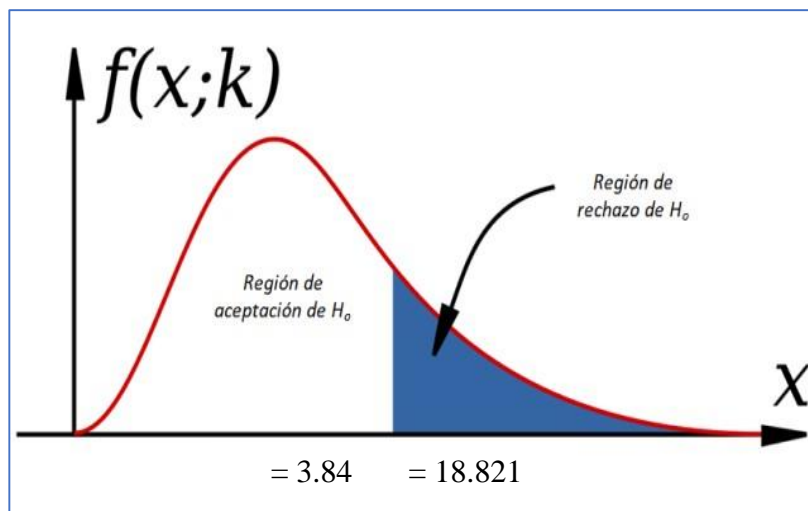
$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 18.821$$

Si se desea rechazar la H_0 se debe cumplir que:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2 (r - 1)(k - 1) = 1gl; 1 - \alpha = 0.95 = 3.84$$

En caso de no cumplir dicha condición, la H_a será rechazada en lugar de la H_0 .

Figura 19. Región crítica para la hipótesis específica 2.



Fuente. Elaboración propia.

Como se presenta en la figura 19, el valor obtenido de x_{cal}^2 es de 18.821, con lo cual se demuestra que el valor se encuentra dentro de la región de rechazo de la H_0 . Pero este resultado no resulta ser una evidencia consistente para afirmar que existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad Económica del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021. La tabla 19 muestra la prueba Chi-cuadrada para la hipótesis general, demostrando también el nivel de significancia obtenido.

Tabla 19. Prueba Chi-cuadrada para la hipótesis específica 2.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18.821 ^a	4	0.001
Razón de verosimilitud	20.476	4	0.000
Asociación lineal por lineal	11.218	1	0.001
N de casos válidos	34		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,85.

Fuente. Elaboración propia.

La tabla anterior muestra los resultados obtenidos del análisis mediante la prueba de chi-cuadrado. Aquí obtuvimos un valor de 18.821 y un valor de significación de 0,000. Esto indica que está por debajo del nivel de significación de 0,05. La prueba presenta un nuevo argumento que afirma que existe una relación significativa entre costos y beneficios económicos para la distribuidora de Claro Red Móvil E.I.R.L. En la ciudad de Huamanga en 2019-2021. Para ver la correlación entre las dos variables, la siguiente tabla muestra el coeficiente de correlación entre las dos variables según los valores de Rho de Spearman. El nivel de confianza es del 95% y el nivel de significación es de 0,05.

Tabla 20. Coeficiente de correlación para la LC y LRE.

			Los Costos	La Rentabilidad Económica
Rho de Spearman	Los Costos	Coefficiente de correlación	1	,603**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	34	34
	La Rentabilidad Económica	Coefficiente de correlación	,603**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	34	34

Fuente. Elaboración propia.

La Tabla 20 muestra los valores obtenidos del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Un valor de 0.603 indica que la correlación existente entre costos y beneficios económicos es altamente positiva.

B. Conclusión.

Gracias a diversos análisis estadísticos inferenciales y descriptivos, hemos obtenido resultados claros que confirman una relación significativa entre costos y beneficios económicos para la distribuidora Claro Red Móvil E.I.R.L. Para la ciudad de Huamanga en 2019-2021 se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r=0.603$, demostrando una alta correlación positiva. Nivel de significación $\rho=0,000$, si el valor es menor que el umbral de significación de 0,05, el argumento confirma la relación entre las variables y las dimensiones.

5.2.5 Contraste de Hipótesis Específica 3

“Existe relación significativa entre los Costos y los Ratios Financieros del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021”.

- **Ho:** No existe relación significativa entre los Costos y los Ratios Financieros del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021.
- **Ha:** Existe relación significativa entre los Costos y los Ratios Financieros del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021.

A. Cálculos Estadísticos.

Para realizar el análisis estadístico de la hipótesis específica 3, se hará uso del nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

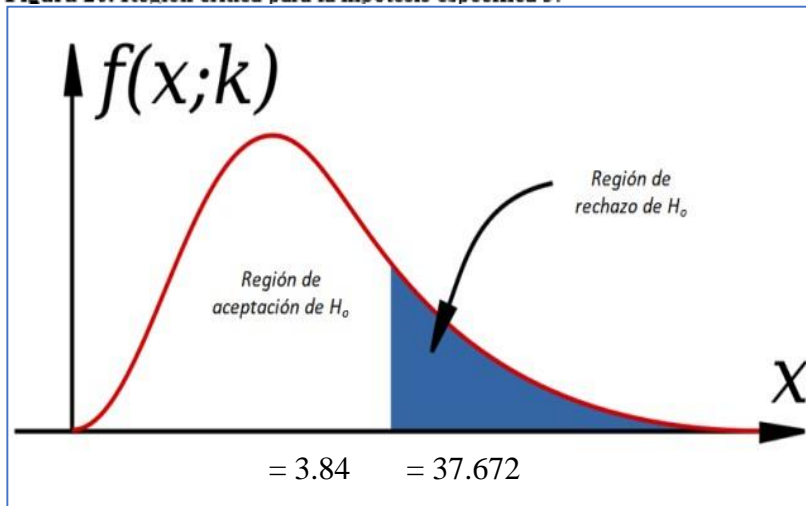
$$x_{cal}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 37.672$$

Si se desea rechazar la **Ho** se debe cumplir que:

$$x_{cal}^2 \geq x_{tabla}^2 (r - 1)(k - 1) = 1gl; 1 - \alpha = 0.95 = 3.84$$

En caso de no cumplir dicha condición, la **Ha** será rechazada en lugar de la **Ho**.

Figura 20. Región crítica para la hipótesis específica 3.



Fuente. Elaboración propia.

Como se muestra en la Figura 20, el valor obtenido de x_{cal}^2 es 37,672, lo que indica que este valor se encuentra en la región de rechazo de H_0 . Sin embargo, no se ha encontrado que este resultado sea evidencia consistente que confirme una relación significativa entre los costos y los índices financieros de la Distribuidora Claro - Red Móvil E.I.R.L. La Tabla 21 muestra la prueba de chi-cuadrado de hipótesis generales y el nivel de significación resultante.

Tabla 21. Prueba Chi-cuadrada para la hipótesis específica 3.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37.672 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	36.338	4	0.000
Asociación lineal por lineal	22.418	1	0.000
N de casos válidos	34		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,82.

Fuente. Elaboración propia.

Como se muestra en la Figura 20, el valor obtenido de x_{cal}^2 es 37,672, lo que indica que este valor se encuentra en la región de rechazo de H_0 . Sin embargo, no se ha encontrado que este resultado sea evidencia consistente que confirme una relación significativa entre los costos y los índices financieros de la Distribuidora Claro - Red Móvil E.I.R.L. La Tabla 21 muestra la prueba de chi-cuadrado de hipótesis generales y el nivel de significación resultante.

Tabla 22. Coeficiente de correlación para la LC y RF.

			Los Costos	Ratios Financieros
Rho de Spearman	Los Costos	Coefficiente de correlación	1	,827**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	34	34
	Ratios Financieros	Coefficiente de correlación	,827**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	34	34

Fuente. Elaboración propia.

La Tabla 22 muestra los valores obtenidos del coeficiente de correlación Rho de Spearman. El valor de 0.827 indica que la correlación existente entre costo y razón financiera es altamente positiva.

B. Conclusión.

Gracias a diversos análisis estadísticos inferenciales y descriptivos, podemos obtener resultados claros y confirmar que las distribuidoras de Claro - Red tienen una relación de costos considerable con respecto a sus razones financieras. En la ciudad de Huamanga del 2019 al 2021 se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r=0.827$ lo que indica una correlación positiva muy alta. Nivel de significación $\rho=0,000$, si el valor está por debajo del umbral de significación de 0,05, el argumento confirma la relación entre las variables y las dimensiones.

ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Como objetivo general se buscó identificar la relación entre costos y beneficios para las distribuidoras Claro - Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga 2019-2021, permitiéndonos demostrar una correlación Rho de Spearman entre dos variables de estudio con un valor $R = 0.887$. Una correlación positiva muy alta entre las dos variables de estudio, el análisis estadístico también muestra que se logra un valor de significación de $\rho = 0,000$, un valor por debajo del nivel de significación de 0,05 tiene un impacto significativo en la rentabilidad de la Distribuidora Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. En la ciudad de Huamanga en 2019-2021. Estos resultados pueden contrastar con los obtenidos por Filio & Fernández (2018), quienes encontraron una fuerte correlación entre beneficios y costos, y esta afirmación es respaldada por los resultados también se fundamenta. El valor de 0.785 obtenido indica que existe muy buena correlación positiva entre las variables en estudio. De igual forma, esta empresa tiene costos no conformes, pero algunas fallas específicas hacen que la empresa pierda el control sobre el control de costos, afectando influencias internas. empresa.

Para el objetivo específico 1 de probar la relación entre los costos y los rendimientos financieros de la distribuidora Claro - Red Móvil Rony E.I.R.L. Ciudad de Huamanga del 2019 al 2021, los resultados obtenidos al finalizar el presente estudio se basan en variables y dimensiones. la evidencia estadística que puede probar la correlación Rho de Spearman entre , hemos obtenido un valor R de . = 0.750. También hubo una alta correlación positiva entre las variables y las dimensiones, y el análisis estadístico también mostró un valor de significancia de $\rho=0,000$, por debajo del nivel de significancia de 0,05. Estos resultados confirman el impacto significativo de los costos en las utilidades

financieras de las distribuidoras Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. Estos resultados pueden ser contrarios a los obtenidos por Chomba (2020), Sí, existe un diagnóstico general de la empresa y sus campos relacionados. Descubrimos que el uso de herramientas de recopilación de datos, como archivos de resumen y revisiones de documentos para obtener información de costos, proporcionó un análisis claro de la situación real que enfrenta la empresa. . Analizar la relación entre costos y beneficios económicos de la distribuidora Claro.

para un objetivo específico 2 – Red Móvil Rony E.I.R.L.Ciudad de Huamanga 2019 - 2021. Se obtuvo un valor de $R = 0.603$ a través de pruebas que prueban la correlación Rho de Spearman de . Para variables y dimensiones, el análisis estadístico también mostró que se obtuvo un valor significativo de $\rho = 0,000$. Esto está por debajo del umbral de significación de 0,05. Estos resultados confirman una relación significativa entre costos y beneficios económicos para la distribuidora Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. Estos resultados pueden contrastar con los obtenidos en el trabajo de Quispe & Ramos, (2021) “Costo e impacto de los mismos en la Rentabilidad de la Corporación Corporación de Alimentos Andinos S.A.C. Sicuani – Cusco 2019”. ', los resultados muestran que si existe una relación de gastos que afecta la utilidad de la empresa, esta sigue la prueba r de Pearson con un coeficiente de 0.690 según la tabla de equivalencias, y muestra que la relación es media, en la empresa el costeo es empíricamente se hace y no hay sistema de costos entonces es muy rentable no muy bueno entonces por cada sol vendido la ganancia neta es de 0.41 soles.

Para la meta específica 3 mostramos la relación entre los costos y ratios financieros de la distribuidora Claro - Red Móvil Rony E.I.R.L. Ciudad de Huamanga 2019-2021, los resultados obtenidos al finalizar el presente estudio, entre variables y dimensiones El valor R fue obtenido gracias a la evidencia estadística que puede probar la correlación

Rho de Spearman de . El análisis estadístico también mostró un valor significativo de $\rho=0,000$ debido a que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y las dimensiones. Este es un valor por debajo del umbral de significación de 0,05. Estos resultados confirman que la Distribuidora Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. tiene una relación costo-financiamiento significativa. En la ciudad de Huamanga en 2019-2021. Estos resultados pueden contrastar con los obtenidos por Méndez & Silva (2019) en su trabajo titulado “Evaluación de costos y su impacto en Panadería San José, Nuevo Chimbote - Periodo 2019”. Se obtuvo un valor de correlación de 0.940, lo que indica un fuerte efecto del costo sobre la utilidad. Utilidad Panadería San José Nuevo Chimbote, 2019, 9% con base en el proceso implementado por el gerente general, en comparación con 22% de margen bruto logrado a través de en base al procedimiento realizado por los investigadores contra un 9% en base al procedimiento realizado por el gerente general.

CONCLUSIONES

1. Se encuentra relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021, donde se obtuvo una correlación positiva muy alta, indicando que, si se maneja de manera eficiente los costos dentro de la empresa, esto se verá reflejado en un incremento de la rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021. Los resultados estadísticos que se desarrollaron en la presente investigación muestran que se obtuvo un valor de correlación de $R=0.887$ y un valor de significancia de $\rho=0.000$; resultados que nos permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula planteadas en la presente investigación.
2. Se encuentra relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad Financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021, donde se obtuvo una correlación positiva alta, indicando que, si se maneja de manera eficiente los costos dentro de la empresa, esto se verá reflejado en una mejora en la rentabilidad financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021. Los resultados estadísticos que se desarrollaron en la presente investigación muestran que se obtuvo un valor de correlación de $R=0.750$ y un valor de significancia de $\rho=0.000$; resultados que nos permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula planteadas en la presente investigación.
3. Existe relación significativa entre los Costos y la Rentabilidad Económica del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021, donde se obtuvo una correlación positiva alta, indicando que, si se maneja de manera

eficiente los costos dentro de la empresa, esto se verá reflejado en una mejora en la rentabilidad económica del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021. Los resultados estadísticos que se desarrollaron en la presente investigación muestran que se obtuvo un valor de correlación de $R=0.603$ y un valor de significancia de $\rho=0.000$; resultados que nos permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula planteadas en la presente investigación.

4. Se encuentra relación significativa entre los Costos y los Ratios Financieros del Distribuidor Claro – Red Móvil E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021, donde se obtuvo una correlación positiva muy alta, indicando que, si se maneja de manera eficiente los costos dentro de la empresa, esto se verá reflejado en una mejora en los ratios financieros del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019 – 2021. Los resultados estadísticos que se desarrollaron en la presente investigación muestran que se obtuvo un valor de correlación de $R=0.827$ y un valor de significancia de $\rho=0.000$; resultados que nos permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula planteadas en la presente investigación.

RECOMENDACIONES

1. Que la empresa Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. implemente un sistema de costos por órdenes, con la intención de que se cuente con un manejo eficiente de los costos, así como tener una base de datos históricos y que se maneje de manera eficiente los presupuestos, con lo cual se pretende alcanzar una buena rentabilidad dentro de la empresa.
2. De los costos de comercialización poder identificar aquellos que nos generen un reducido beneficio, generando al contrario un gasto para la empresa situación que se vería reflejada en problemas con la rentabilidad de la empresa al término de un determinado periodo.
3. El poder tener en claro aquellos costos que optimicen el funcionamiento de la empresa y que estas estén acorde a las necesidades que tiene el mercado, con lo cual se pretendería conocer aquellos procesos que generan un mayor valor para la empresa y que estas se vean reflejadas en una mejora considerable en la rentabilidad económica y financiera dentro de la empresa Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L.
4. Poner un mayor énfasis en los costos de ventas, el cual permita a la empresa conocer cuánto es que le cuesta vender un producto y que como producto se puedan cumplir con las expectativas del cliente, puesto que estas están direccionadas con los objetivos que tiene la empresa y con el crecimiento en el mercado competitivo en el cual se encuentra.

CAPÍTULO V

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Abreu, Á. G. (1957). *Definiciones de Psicología Experimental y Correlacional*. CRONBACH Y "LAS DOS DISCIPLINAS DE LA PSICOLOGIA CIENTIFICA" (retocado).
- Alvarado Piguave, J. F., & Vite Galarza, A. D. (2019). *"Presupuesto de Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Acromax S.A."*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Arias. (2007). *Marco Metodologico*. Mexico: Metodologia de la Administracion.
- Arias, E. R. (2020). *Investigación aplicada*. España: economipedia.
- Ayala-Jiménez, J. D. (2017). *DEPORTES DE AVENTURA REALIZADOS POR COMPETIDORES DE ÉLITE DE RAIDS*. Nuevo León, México: 3Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México.
- Cando Veintimilla, E. Y., & Lozada Zambrano, J. V. (2021). *"Diseño de un Sistema de Costos por Procesos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Ebanisteria Marquez del Canton la Mana Provincia de Cotopaxi Periodo 2020"*. La Mana - Ecuador: Universidad Tecnica de Cotopaxi.
- César Iván Casanova Villalba, R. V. (2021). *Gestión y costos de producción: Balances y perspectivas*. España: Universidad del Zulia.
- Chomba Huamán, J. A. (2020). *ESTRUCTURA DE COSTOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INNOVA CAJAMARCA S.R.L., 2020*. Cajamarca – Perú: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO.

- Echeverría, W. D. (2020). *Análisis del costo de servicio al cliente: estrategia competitiva*. Mexico: thelogisticsworld.
- ESAN. (2019). *¿Cómo definir los precios de tus servicios?* Lima: Conexión ESAN .
- Fernández-Bedoya, V. H. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Lima Perú: Universidad César Vallejo, Perú.
- Filio Rafael, D. D., & Fernandez Astete, N. (2018). "*Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Claro - Doble S Comunicaciones S.R.L. en la Ciudad de Huancayo - año 2016*". Huancayo - Peru: Universidad Peruana Los Andes.
- Flora Palomino, K. R. (2018). *Costos*. Peru.: Revista Valor Contable, Vol. 5, Núm. 1, 2018 (9-17).
- González, E. L. (2016). *El Método Científico*. Cuba la Habana: <https://www.ucm.es/SCIENCE>.
- Guerra, O. (2010). *Desarrollo del Procedimiento de Recolección de Datos*. Guatemala: Universidad Mariano Gálvez De Guatemala.
- Iglesia, J. C. (2017). *LOS SISTEMAS DE COSTES EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES*. España: ARTÍCULOS DIVERSOS SOBRE CONTABILIDAD DE GESTIÓN.
- Mendez Calderon, F. E., & Silva Castro, A. (2019). "*Evaluacion de los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Panaderia San Jose, Nuevo Chimbote - Perido 2019*". Chimbote - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Muñoz, T. G. (2000). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN*. Mexico: Etapas del Proceso Investigador: INSTRUMENTACIÓN.
- Olivares, Á. H. (2017). *Contabilidad de Costos I*. Huancayo Peru: Universidad Continental.

- Orrantia, A. A.-L.-E. (2011). *Diseños no experimentales transversales, transversales descriptivos y exploratorios*. EE.UU: slideshare.
- OSIPTEL. (2020). *ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO FINANCIERO DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES EN EL AÑO 2020*. Lima: Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia - DPRC.
- Quiroz Torres, T. Y. (2021). *Implementación del Control de Inventario para Mejorar la Rentabilidad de la Empresa Distribuidora Franco. Trujillo Año 2020*". TRUJILLO – PERÚ: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.
- Quispe Rodriguez, R., & Ramos Huayllani, J. C. (2021). *"Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Corporacion de Alimentos Andinos S.A.C. Sicuani - Cusco 2019"*. Cusco - Peru: Universidad Peruan Austral del Cusco.
- Sanchez Sierra, E. A. (2016). *"Los Costos y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Wimportsat S.A."*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Santillan Villanueva, J. P. (2021). *"Costos de Produccion y su Incidencia en la Rentabilidad, de la Empresa Productos Alimenticios San Salvador, Periodo 2018"*. Riobamba - Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Tello Diaz, R. E. (2019). *"Sistema de Costos y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Distribuciones e Importaciones J&C S.A.C., Jaen"*. Chiclayo - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Toaquiza Sanchez Lorena Elizabeth, S. S. (2021). *Costos Por Procesos De Producción Y Su Incidencia En La Rentabilidad En La Avícola Imperial Del Cantón La Maná Provincia De Cotopaxi Periodo 2020*. MANÁ: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ ECUADOR.
- Westreicher, G. (2021). *Rentabilidad económica (ROA)*. España: economipedia.com.

- Zambrano Rodriguez, M. L., & Espin Llarleque, F. R. (2020). *"Diseño de un Sistema de Costos por Procesos en la Agrícola Bananera La Blanquita y su Incidencia en la Rentabilidad del Sector, en el Canton La Mana Provincia de Cotopaxi"*. La Mana - Ecuador: Universidad Tecnica de Cotopaxi.
- Zumaeta Pisango, N. A. (2018). *"Los Sistemas de Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de las Empresas Constructoras del Distrito de San Miguel, 2018"*. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables.

Anexo 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento.

Anexo 4. Instrumento de Investigación (Cuestionario)

Anexo 5. Consentimiento Informado

Anexo 6. Validación de Expertos

Anexo 7. Evidencias Fotográficas

Anexo 8. Bases de datos.

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENEREAL	OBJETIVO GENEREAL	HIPOTESIS GENEREAL	COSTO	Metodología de investigación: Método científico. Tipo de investigación: Aplicada. Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental. Población: 34. Muestra: 34 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Qué relación existe entre costos y la rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021?	Determinar la relación que existe entre los costos y la rentabilidad económica del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga año 2019-2021.	Existe relación significativa de los costos en la rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.		
PROBLEMA ESPECIFICAS	OBJETIVO ESPECIFICAS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
P. 1	O.1.	H.1		
¿Qué relación existe entre costos y la rentabilidad financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021?	Comprobar la relación que existe entre los costos en la rentabilidad financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.	Existe relación significativa entre los costos en la rentabilidad financiera del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.	DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Costo de Servicio • Costo de Ventas • Costos Comercialización 	
P.2	O.2	H.2	RENTABILIDAD	
¿Qué relación existe entre costos y rentabilidad Económica del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021?	Analizar la relación que existe entre los costos en la rentabilidad económica del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.	Existe relación significativa entre los costos en la rentabilidad económica del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.		
P.3	O.3	H.3		
¿Qué relación existe entre costos y las ratios financieras del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021?	Demostrar la relación que existe entre los costos en las ratios financieras del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.	Existe relación significativa entre los costos en los ratios financieras del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.	DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad Financiera. • Rentabilidad Económica. • Ratios financieras. 	

Anexo 2. Operacionalización de Variables

VARIABLES	OPERACIONALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	SCALA (Likert)
COSTOS	Casanova (2021).“Los costos de producción incurridos para realizar un bien o prestar el servicio se acumularán de manera independiente, debido a que cada orden cumple especificaciones distintas, lo cual una vez concluido con la orden se podrá determinar el valor unitario y costo total de producción; en la orden se detalla los costos incurridos desde el inicio del proceso hasta finalizar el mismo, pero no se detalla de manera individual entre las actividades, por lo que se dificulta poder tomar decisiones de qué proceso o tarea es en la cual se tienen mayores egresos, y poder así gestionar una mejora, ya sea en la producción o en los costos.” ...	COSTO DE SERVICIO	X.1. Costos de servicio	1. Totalmente en desacuerdo. 2.- En desacuerdo 3.- Indiferente. 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			X.2. Control de costos	
			X.3. Precios y promociones	
		COSTO DE VENTAS	X.4. Cumplimiento de la garantía	
			X.5. Beneficio	
			X.6. Ingresos obtenidos	
		COSTOS COMERCIALIZACIÓN	X.7. Comercialización	
			X.8. Control de costos final	
			X. 9. Precio de venta	
			X.10. Existencias	
RENTABILIDAD	(OSIPTEL, 2020). “En el año 2020, los ingresos operativos del sector telecomunicaciones alcanzaron los S/ 17 362 millones; es decir, una reducción del 10.8% (equivalente a S/ 2 108 millones) respecto a la cifra registrada en el año 2019 (ver Gráfico N° 1). Dicha reducción se debió principalmente a los menores ingresos en las líneas de negocio “Venta de equipos” y “Otros ingresos operativos”, los cuales se contrajeron 26.9% y 55.7%, respectivamente, y contribuyeron negativamente a la evolución de ingresos en -5.1% y -4.2%” ...	RENTABILIDAD FINANCIERA.	Y.1. Estabilidad financiera	1.Totalmente en desacuerdo. 2.- En desacuerdo 3.-Indiferente. 4.-De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Y.2. Control de distribución	
			Y.3. Activo financiero	
		RENTABILIDAD ECONÓMICA	Y.4. Expansión	
			Y.5. Programación	
			Y.6. Impacto positivo	
		RATIOS FINANCIERAS.	Y.7. Mejorar de rotación	
			Y.8. Costo impacto	
			Y.9. Políticas de venta	
			Y.10.Crecimiento	
DIMENSIÓN ESPACIAL:				
Z. Los Costos y su Incidencia en la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021				

Anexo 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento

Costos y la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la Ciudad de Huamanga-Año 2019-2021

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (según indicadores)	Ítems
Variable 1 LOS COSTOS	Costo de servicio Costo de Ventas Costos comercialización	Costos de servicio Control de costos Precios y promociones	1. ¿La empresa ha implementado los costos de servicio para facilitar las ventas? 2. ¿La empresa ha diseñado un control de costos eficientes? 3. ¿Cree usted que los precios y promociones son accesibles con las competencias del mercado?	(1,2,3)
		Cumplimiento de la garantía Beneficio Ingresos obtenidos	4. ¿Está usted informado sobre el cumplimiento de la garantía del producto? 5. ¿Los gastos ocasionados por las promociones son de beneficio para la empresa? 6. ¿Los ingresos obtenidos por las ventas que lleva a cabo la empresa es favorable para el crecimiento?	(4,5,6)
		Comercialización Control de costos final Precio de venta Existencias	7. ¿La empresa maneja los costos de comercialización para lograr el objetivo de las ventas? 8. ¿La empresa ha diseñado un control de costos para fijar sus costos eficientemente? 9. ¿Considera usted que el precio de venta es accesible que paga por los productos que ofrece la empresa? 10. ¿Los inventarios de las existencias están actualizados para llevar un control de la rotación de los productos? 11. ¿la reducción de los gastos influye en el crecimiento de la empresa?	(7,8,9,10)
Variable 2 LA RENTABILIDAD	Rentabilidad financiera Rentabilidad económica Ratios financieras	Estabilidad financiera Control de distribución Activo financiero	1. ¿Cree usted que la rentabilidad del capital de la empresa es considerable frente a la estabilidad financiera? 2. ¿La empresa cuenta con un adecuado sistema de control de distribución, lo cual genere un impacto positivo en la rentabilidad? 3. ¿El ratio de la rentabilidad del activo financiero influye frecuentemente en la rentabilidad de la empresa?	(1,2,3)
		Expansión Programación Impacto positivo	4. ¿En función a la rentabilidad obtenida en el último periodo de la empresa; considera usted que se encuentra en expansión actualmente? 5. ¿En la empresa realizan un plan de trabajo para contemplar la programación de compras a fin de contribuir con la rentabilidad económica? 6. ¿Considera usted que la empresa una calidad de venta de mercaderías que tenga un impacto positivo en la rentabilidad económica?	(4,5,6)
		Mejorar de rotación Costo impacto Políticas de venta Crecimiento	7. ¿Existe un adecuado planteamiento de compras que ayuda a mejorar la rotación de las existencias de la empresa? 8. ¿Considera que optimizar los costos impactan de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa? 9. ¿Considera que la empresa establece políticas de venta a fin de incrementar la rentabilidad?	(7,8,9)

Anexo 4. Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Estimado señor(a) le presentamos una lista de ítems del proyecto de investigación **“Costos y la Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la Ciudad de Huamanga-Año 2019-2021”**

Lo que se le solicita estimado señor(a), es marcar con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere la más apropiada. La presente encuesta es anónima y confidencial. Anticipadamente le agradecemos su apoyo y le invocamos que sus respuestas sean lo más sincero y veraz de acuerdo a la siguiente valoración:

N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	COSTOS					
	COSTO DE SERVICIO					
1	¿La empresa ha implementado los costos de servicio para facilitar las ventas?					
2	¿La empresa ha diseñado un control de costos eficientes?					
3	¿Cree usted que los precios y promociones son accesibles con las competencias del mercado?					
	COSTO DE VENTAS					
4	¿Está usted informado sobre el cumplimiento de la garantía del producto?					
5	¿Los gastos ocasionados por las promociones son de beneficio para la empresa?					
6	¿Los ingresos obtenidos por las ventas que lleva a cabo la empresa es favorable para el crecimiento?					
	COSTOS COMERCIALIZACIÓN					
7	¿La empresa maneja los costos de comercialización para lograr el objetivo de las ventas?					
8	¿La empresa ha diseñado un control de costos para fijar sus costos eficientemente?					
9	¿Considera usted que el precio de venta es accesible que paga por los productos que ofrece la empresa?					
10	¿Los inventarios de las existencias están actualizados para llevar un control de la rotación de los productos?					
11	¿la reducción de los gastos influye en el crecimiento de la empresa?					

	RENTABILIDAD	1	2	3	4	5
	RENTABILIDAD FINANCIERA.					
1	¿Cree usted que la rentabilidad del capital de la empresa es considerable frente a la estabilidad financiera?					
2	¿La empresa cuenta con un adecuado sistema de control de distribución, lo cual genere un impacto positivo en la rentabilidad?					
3	¿El ratio de la rentabilidad del activo financiero influye frecuentemente en la rentabilidad de la empresa?					
	RENTABILIDAD ECONÓMICA.					
5	¿En función a la rentabilidad obtenida en el último periodo de la empresa; considera usted que se encuentra en expansión actualmente?					
6	¿En la empresa realizan un plan de trabajo para contemplar la programación de compras a fin de contribuir con la rentabilidad económica?					

7	¿Considera usted que la empresa una calidad de venta de mercaderías que tenga un impacto positivo en la rentabilidad económica?					
RATIOS FINANCIEROS						
9	¿Existe un adecuado planteamiento de compras que ayuda a mejorar la rotación de las existencias de la empresa?					
10	¿Considera que optimizar los costos impactan de manera positiva en la rentabilidad financiera de la empresa?					
10	¿Considera que la empresa establece políticas de venta a fin de incrementar la rentabilidad?					

GRACIAS POR SU VALIOSO APOYO...

Anexo 4. Consentimiento Informado

Ayacucho, 29 de marzo del 2022

Sr. RONY WILLIAM CRISÓSTOMO BAUTISTA
GERENTE GENERAL DEL DISTRIBUIDOR CLARO – RED MÓVIL RONY E.I.R.L.

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN
PARA DESARROLLAR UN TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN.

Por el presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno.

Soy egresado de la Universidad Peruana los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, de la Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas, estoy realizando un trabajo de investigación el cual será la tesis que sustentare para optar el Título Profesional de Contador Público para lo cual solicito a su digno despacho me permitan aplicar el cuestionario a los colaboradores de la Empresa, para dicha tesis titulada: **Los Costos y Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021.**

Conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de investigación, le solicito su colaboración ya que su empresa será beneficiada en la medida en que, una vez aprobada la tesis ayudara en la mejora de la organización.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración.

Atentamente,



Bach. Jhony Crisóstomo Bautista
DNI N° 70084001

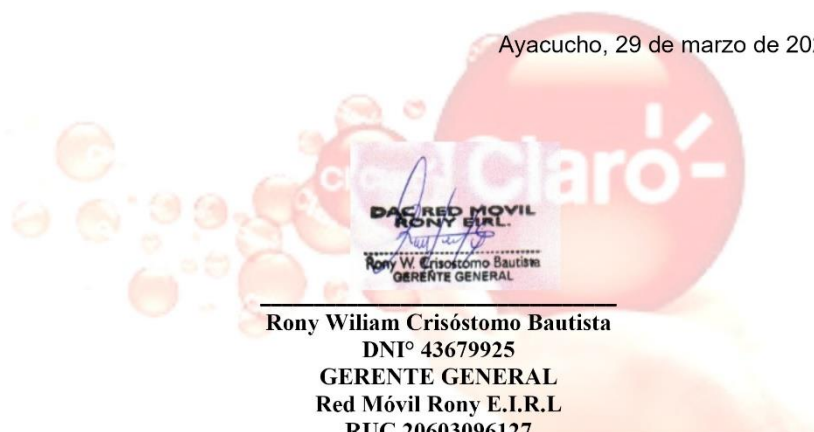


DAC RED MÓVIL
RONY E.I.R.L.
Rony W. Crisóstomo Bautista
GERENTE GENERAL

Consentimiento Informado**Red Movil Rony****CARTA DE AUTORIZACIÓN****SEÑOR:** Jhony Crisóstomo Bautista**ASUNTO:** Autorización para el desarrollo de trabajo de investigación.

Por medio de la presente comunico a usted que, en base a la solicitud presentada, la Empresa Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L, Autoriza aplicar el cuestionario a los colaboradores de la empresa, para dicha tesis titulada: Los Costos y Rentabilidad del Distribuidor Claro – Red Móvil Rony E.I.R.L. en la ciudad de Huamanga-año 2019-2021

Ayacucho, 29 de marzo de 2022



Rony Wiliam Crisóstomo Bautista
DNI° 43679925
GERENTE GENERAL
Red Móvil Rony E.I.R.L
RUC 20603096127

Anexo 6. Validación de Expertos

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

Datos generales:

Título de la Investigación, “COSTOS Y LA RENTABILIDAD DEL DISTRIBUIDOR CLARO – RED MÓVIL RONY E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE HUAMANGA-AÑO 2019-2021”

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
			A. Coherencia entre la dimensión y el indicador		B. Coherencia entre el indicador e ítem		C. Las opiniones de respuesta tienen relación con el ítem		D. Redacción clara y precisa		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COSTOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Costo de Servicio ➤ Costo de Ventas ➤ Costos Comercialización 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementado los costos de servicio 	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento operativo 	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de control • Promociones accesibles • garantía del producto • gastos ocasionados • ingresos obtenidos 	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> • costos de comercialización • Control de costos • paga accesible • existencias 	X		X		X		X		
RENTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rentabilidad Financiera ➤ Rentabilidad Económica ➤ Ambito de servicio-mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad Financiera 	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> • Impacto positivo 	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> • Activo financiero • Expansión • Programación • Venta de mercadería 	X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento • optimizar los costos • Competencia propia • Competencia disuntiva 	X		X		X		X		

Observaciones: _____

Nombres y apellidos: David Callupe Marcelo

Grado Académico : Maestro en Tributación y Política Fiscal

Cargo o Institución donde labora: Docente, Universidad Peruana los Andes




Firma

DNI: 19917864

Huancayo, lunes 7 de febrero del 2022

Observaciones: _____

Nombres y apellidos: Raúl Melgar Vivanco

Grado Académico : Contador publico



CPC. Raúl Melgar Vivanco
MATRICULA 017-909

Firma

Huancayo, lunes 12 de marzo del 2022

Observaciones: _____

Nombres y apellidos: Nivia Luz Flores Ramos

Grado Académico : Contador publico



Firma

DNI: 47008556

Huancayo, lunes 12 de marzo del 2022

Anexo 7. Evidencias fotográficas



Anexo 8. Base de Datos

LOS COSTOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	Preg.10	Preg.11	LOSCOSTOS	LOSCOSTOS	LARENTABILIDA
1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	38		2
2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	28		1
3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	3	36		2
4	4	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	30		1
5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	41		2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	41		2
7	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	27		1
8	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	32		1
9	4	5	4	4	3	2	5	4	4	3	5	43		3
10	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	2	39		2
11	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	35		2
12	2	1	4	3	1	3	4	3	1	3	4	29		1
13	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	52		3
14	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	32		1
15	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	36		2
16	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	41		2
17	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	40		2
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43		3
19	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	38		2
20	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	41		2
21	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	44		3
22	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	33		2
23	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	37		2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

LA RENTABILIDAD.sav [ConjuntoDatos7] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	LARENTABILIDAD	LARENTABILIDAD	RENTABILIDADECONOMICA
12	4	3	4	3	1	3	4	3	2	26	1	1
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	43	3	1
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	2	1
15	4	4	2	4	3	3	4	4	4	30	2	
16	4	4	2	4	4	4	4	4	4	32	2	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	1
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	2	1
19	3	4	1	4	4	4	3	4	4	28	1	
20	4	3	4	4	4	5	4	3	4	35	3	1
21	5	4	4	4	4	3	5	4	5	36	3	1
22	3	4	2	3	2	3	3	4	3	25	1	
23	3	3	5	3	4	4	3	3	4	32	2	1
24	5	4	4	4	4	3	5	4	5	36	3	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3	1
26	2	4	4	4	3	4	2	4	4	33	2	1
27	2	2	3	4	4	4	2	2	2	27	1	
28	2	4	3	2	1	4	2	4	4	26	1	
29	3	2	2	2	3	2	3	2	3	20	1	
30	2	2	5	4	2	4	2	2	4	30	2	1
31	4	4	5	4	3	4	4	4	4	36	3	1
32	2	2	4	2	2	4	2	2	4	25	1	
33	2	3	5	3	2	2	2	3	2	29	2	1
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	33	2	1

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON