

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**



**“LOS COSTOS OCULTOS Y SU IMPACTO EN LOS ESTADOS  
FINANCIEROS DE LA EMPRESA ARSEIN SRLTDA, EN EL  
PERIODO 2018 - 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
INGENIERIA INDUSTRIAL CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LA  
CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

**AUTOR: IGNACIO RONALD PRADO SUMARI**

**ASESOR: LOYO PEPE ZAPATA VILLAR**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA**

Callao, 2023

PERÚ



## **INFORMACIÓN BÁSICA**

**FACULTAD:** FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:** UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

**TÍTULO:** “LOS COSTOS OCULTOS Y SU IMPACTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA ARSEIN SRLTDA, EN EL PERIODO: 2018 - 2019”

**AUTOR (es) / CÓDIGO ORCID / DNI:**

IGNACIO RONALD PRADO SUMARI / ORCID: 0000-0002-7818-3308/

DNI: 10473386

**ASESOR / CÓDIGO ORCID / DNI:**

LOYO PEPE ZAPATA VILLAR / ORCID: 0000-0002-1061-2006/ DNI: 10538371

**LUGAR DE EJECUCIÓN:**

DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES- LIMA.

**UNIDAD DE ANÁLISIS:**

AREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA ARSEIN SRLTDA

**TIPO / ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

APLICADA / CUANTITATIVO / CUASIEXPERIMENTAL

**TEMA OCDE: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA**

## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

### **MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:**

Dr. Juan Francisco Ramírez	PRESIDENTE
Mg. Héctor Gavino Salazar Robles	SECRETARIO
Dr. Osmart Raúl Morales Chalco	VOCAL

**ASESOR: LOYO PEPE ZAPATA VILLAR**

N° de Libro: 01

N° de Folio: 61

N° de Acta: 005 - 2023

Fecha de Aprobación del Informe de Tesis:

23 del de junio del 2023

### Document Information

Analyzed document	TESIS-LOS COSTOS OCULTOS Y SU IMPACTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA ARSEIN SRLTDA, EN EL PERIODO 2018 - 2019-PRADO SUMARI.docx (D143741551)
Submitted	2022-09-08 05:54:00
Submitted by	posgrado.fiis
Submitter email	posgrado.fiis@unac.pe
Similarity	10%
Analysis address	fiis.posgrado.unac@analysis.urkund.com

### Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5126/1/RE_CONT_EVELYN.CASTA%C3%91EDA_CL...">https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5126/1/RE_CONT_EVELYN.CASTA%C3%91EDA_CL...</a> Fetched: 2021-08-27 00:20:25		21
<b>SA</b>	<b>submission.pdf</b> Document submission.pdf (D142199646)		5
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2856/Maryorit%20Bazan_Jean%20Bric...">https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2856/Maryorit%20Bazan_Jean%20Bric...</a> Fetched: 2021-06-17 18:59:41		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18795/CB-0536184.pdf?sequence=1">https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18795/CB-0536184.pdf?sequence=1</a> Fetched: 2022-04-30 22:10:22		2
<b>SA</b>	<b>TESIS (2) Miguel Angel Berrones Cando.docx</b> Document TESIS (2) Miguel Angel Berrones Cando.docx (D77237592)		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.researchgate.net/publication/346869168_Analisis_de_los_costos_ocultos_de_la_educac...">https://www.researchgate.net/publication/346869168_Analisis_de_los_costos_ocultos_de_la_educac...</a> Fetched: 2021-02-07 08:28:59		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/557/GESTION%20DE%20LOS%20COSTOS%20OCULTOS.pdf?...">https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/557/GESTION%20DE%20LOS%20COSTOS%20OCULTOS.pdf?...</a> Fetched: 2020-07-28 01:38:28		1
<b>SA</b>	<b>submission.pdf</b> Document submission.pdf (D142131000)		2
<b>SA</b>	<b>Gmail proyecto .pdf</b> Document Gmail proyecto .pdf (D61121125)		3
<b>SA</b>	<b>submission.pdf</b> Document submission.pdf (D142356526)		4
<b>SA</b>	<b>submission.pdf</b> Document submission.pdf (D142312582)		2
<b>SA</b>	<b>EMAVI Capitulo Libro Gestion de Costos Ocultos Pares Ciegos.docx</b> Document EMAVI Capitulo Libro Gestion de Costos Ocultos Pares Ciegos.docx (D141545948)		10
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.arseinperu.com/">https://www.arseinperu.com/</a> Fetched: 2021-11-17 23:30:19		2

## **DEDICATORIA**

*A mis queridos padres, don Demetrio Prado Infanzón y doña Rosa Elvira Sumari Salcedo, que me iluminan desde el cielo, por su apoyo incondicional de toda la vida.*

*A los catedráticos de la Universidad Nacional del Callao por la dedicación especial que tuvieron con quienes recibimos sus valiosas enseñanzas y orientaciones.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por darnos las fuerzas necesarias para afrontar los retos que nos presenta la vida.*

*A la Universidad Nacional del Callao por proporcionarnos una formación integral que permite consolidarnos como profesionales en diversas áreas del conocimiento.*

*A mi Asesor Dr. Loyo Pepe Zapata Villa por haberme brindado su apoyo valioso durante el periodo de desarrollo de esta tesis.*

<b>INDICE</b>	
<b>RESUMEN</b> .....	3
<b>ABSTRACT</b> .....	4
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	6
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> .....	6
<b>1.2. Formulación de problemas</b> .....	7
<b>1.2.1. Problema general</b> .....	7
<b>1.2.2. Problemas específicos</b> .....	7
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	8
<b>1.3.1. Objetivo General</b> .....	8
<b>1.3.2. Objetivos Específicos</b> .....	8
<b>1.4. Justificación</b> .....	9
<b>1.5 Delimitantes de la Investigación</b> .....	10
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	11
<b>2.1. Antecedentes del estudio</b> .....	11
<b>2.1.1. Antecedentes internacionales</b> .....	11
<b>2.1.2. Antecedentes nacionales</b> .....	14
<b>2.2. Bases científicas</b> .....	17
<b>2.2.1. Costos Ocultos</b> .....	17
<b>2.2.2. Modelo de Gestión Socio – Económica</b> .....	24
<b>2.2.3. El modelo de costos ocultos en la teoría socioeconómica de las organizaciones</b> .....	31
<b>2.2.4. Estados Financieros</b> .....	35
<b>2.2.5. La organización</b> .....	41
<b>2.3. Definición de términos</b> .....	43
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	45
<b>3.1 Hipótesis general e hipótesis específicas</b> .....	45
<b>3.1.1 Hipótesis General</b> .....	45
<b>3.1.2 Hipótesis Específicas</b> .....	45

3.2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	46
IV. METODOLOGÍA.....	47
4.3 Población y muestra .....	52
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
Procedimientos de recolección de datos .....	55
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	55
4.7. Aspectos Éticos en Investigación. ....	55
V. RESULTADOS .....	56
5.1. Cálculo de los costos ocultos mediante el Modelo de Gestión Socio – Económica.....	56
5.2. Aplicación del modelo de gestión socio económico en los años 2018 y 2019 57	
5.2.1.Análisis de los disfuncionamientos y su impacto en los costos ocultos de la empresa ARSEIN SRLTDA en los años 2018 y 2019.....	60
5.3. Medición del impacto de los costos ocultos en los costos de la empresa ARSEIN SRLTDA.....	72
5.3.1.Cálculo del impacto de los costos ocultos para los años 2018 y 2019	74
5.4. Los estados financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA sin considerar los costos ocultos .....	75
5.5. Los estados financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA considerando los costos ocultos .....	81
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	86
6.1. Contrastación de la hipótesis con los resultados .....	86
VII. CONCLUSIONES.....	92
VIII. RECOMENDACIONES .....	94
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS.....	98
ANEXO N ° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	99
ANEXO N ° 2 CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	101
ANEXO N° 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	102
ANEXO N ° 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	104

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “LOS COSTOS OCULTOS Y SU IMPACTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA ARSEIN SRLTDA, EN EL PERIODO: 2018 – 2019” tiene como objetivo medir el impacto de los costos ocultos en el resultado de los estados financieros de la empresa. La empresa identificó y calculó los costos ocultos, evidenciando los costos reales de producción y proyectando su rentabilidad esperada. En el desarrollo de la investigación se utilizaron los instrumentos adecuados para la recolección de datos como la entrevista estructurada y el análisis documental; con estas técnicas se recolectó la información pertinente lo que permitió identificar los costos ocultos; es decir, los costos que no se consideran en la producción de servicios de venta de productos y equipos de seguridad industrial. Se aplicó el diseño cuasi experimental con observación pre y post prueba, para comparar los estados financieros con y sin costos ocultos obteniendo una diferencia en ambas situaciones. El problema que se plantea es tomar en cuenta el impacto de los costos ocultos y que afectan el desempeño organizacional de la empresa; entre los costos ocultos más relevantes que se analizaron tenemos: la rotación de personal, el ausentismo y el presentismo laborales; de esta manera se identificó los disfuncionamientos, a los que la administración financiera, no consideraba en su contabilidad. Se demostró que los costos ocultos impactan negativamente en los estados financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA lo que ocasionó la disminución de los resultados de los estados financieros y la rentabilidad.

Palabras claves: costos, producción, estados financieros.

## **ABSTRACT**

The present research work entitled "HIDDEN COSTS AND THEIR IMPACT ON THE FINANCIAL STATEMENTS OF THE COMPANY ARSEIN SRLTDA, IN THE PERIOD: 2018 - 2019" aims to measure the impact of hidden costs on the result of the financial statements of the business. The company identified and calculated the hidden costs, showing the real costs of production and projecting its expected profitability. In the development of the research, the appropriate instruments for data collection were used, such as the structured interview and the documentary analysis; With these techniques, the pertinent information was collected, which made it possible to identify the hidden costs; that is, the costs that are not considered in the production of industrial safety products and equipment sales services. The quasi-experimental design with pre and post-test observation was applied to compare the financial statements with and without hidden costs, obtaining a difference in both situations. The problem that arises is to consider the impact of hidden costs that affect the organizational performance of the company; among the most relevant hidden costs that were analyzed we have: staff turnover, work absenteeism and work presenteeism; In this way, dysfunctions were identified, which the financial administration did not consider in its accounting. It was shown that hidden costs negatively impact the financial statements of the company ARSEIN SRLTDA, which caused a decrease in the results of the financial statements and profitability.

Keywords: costs, production, financial statements.

## INTRODUCCIÓN

El sector de seguridad industrial, fundamental para el desarrollo del sector industrial en general, incorpora al complejo industrial diversos productos de seguridad e higiene industrial de importancia, en el cuidado y preservación de la salud de los trabajadores, buscando al mismo tiempo que las empresas sean más productivas. Estas empresas, se ven afectadas por interrupciones denominadas eventos no deseados o aleatorios, en cada uno de sus procesos o subprocesos, que se dan por una serie de causas imputables al patrono o trabajador y que por ende generan costos que no están controlados por estas organizaciones, cuyo impacto muchas veces afecta los costos de producción en forma significativa. Precisamente, este impacto es el que hay que determinar, para saber en una forma lo más precisa posible, cuánto está afectando al costo del producto y al correspondiente precio de venta, originando serios problemas administrativos y principalmente financieros, haciendo que las empresas tengan pérdidas económicas que incluso pueden llegar hasta la quiebra sino se implanta un sistema efectivo de control o de reducción de este impacto. La presente investigación pretende determinar la incidencia de los costos ocultos en la rentabilidad de las empresas buscando identificarlos y determinar cómo afectan a su rentabilidad

# I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1. Descripción de la realidad problemática.

El sector de seguridad industrial es fundamental para el desarrollo del sector industrial en general, en la economía peruana. El avance tecnológico actual, que incorpora al complejo industrial diversos productos químicos y de otras características, así como el petróleo y otros elementos peligrosos, han hecho que la disciplina de seguridad e higiene industrial cobre mayor importancia, en el cuidado y preservación de la salud de los trabajadores, al mismo tiempo buscando que las empresas sean más productivas. Esta práctica y los conocimientos obtenidos, permite planificar y ejecutar estrategias preventivas a las situaciones de riesgo en las organizaciones productivas. De acuerdo con la normatividad legal, es deber y responsabilidad de las empresas, preservar la salud física y mental de los trabajadores en el proceso productivo. Pero esta responsabilidad, también persigue lograr la armonía laboral y el máximo de productividad en la organización. Por estas características, la industria de la seguridad industrial se encuentra en constante desarrollo, este desarrollo obedece al crecimiento sostenido de la economía peruana, y como consecuencia de ello, debido a la creciente demanda y a la constante renovación de sus productos.

La empresa ARSEIN S.R. LTDA es una empresa especializada en artículos de seguridad industrial, para los sectores: industrial, minero y petrolero. Con una atención personalizada a cargo de un equipo de técnicos especializados y representantes de ventas, que se encargan de brindarles respuestas y soluciones inmediatas a sus necesidades. La empresa ARSEIN S.R. LTDA, así como las demás empresas del rubro se encuentra en constante desarrollo e innovación de sus productos.

Pero, en los años 2018 y 2019 los resultados de los Estados Financieros de la Empresa ARSEIN SRLTDA fueron desalentadores. Las utilidades de la empresa disminuyeron significativamente, a pesar de que las ventas y las operaciones no disminuyeron ni sufrieron mengua alguna. Revisando los estados financieros se ha observado una disminución de los resultados; que se puede verificar observando que la rentabilidad de la empresa disminuyó en el periodo 2018 – 2019, a pesar de que no se observó que las ventas disminuyeran. Consideramos que las causas de este problema son la existencia de costos ocultos en los Departamentos de Logística y Control de Inventarios, de Marketing y Ventas y en el de Recursos Humanos. De mantenerse esta situación de malos resultados en los estados financieros de y por tanto de la disminución de la rentabilidad de la empresa, es decir, si el problema persiste, los beneficios de la empresa disminuirán, lo que provocará la disminución de la rentabilidad de la empresa. Lo que ocasionará el deterioro de los resultados y a mediano plazo pérdidas, lo que provocará la salida del mercado de la Empresa ARSEIN SRLTDA.

La solución de este, caso será identificar y analizar los costos ocultos de la empresa ARSEIN SRLTDA, mediante el modelo de Gestión Socioeconómica, y con ello controlar y minimizar los costos ocultos, lo que conducirá a incrementar la rentabilidad de la empresa.

## **1.2. Formulación de problemas**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el impacto de los costos ocultos, en los estados financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es el impacto de los Accidentes de Trabajo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019?

**Problema específico 2**

¿Cuál es el impacto de la Rotación de Personal, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019?

**Problema específico 3**

¿Cuál es el impacto de la No Calidad, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019?

**Problema específico 4**

¿Cuál es el impacto de la Falta de Productividad, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019?

**1.3. Objetivos de la investigación**

**1.3.1. Objetivo General**

Medir el impacto de los costos ocultos, en los estados financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.

**1.3.2. Objetivos Específicos**

**Objetivo específico 1**

Medir el impacto de los Accidentes de Trabajo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019

### **Objetivo específico 2**

Medir el impacto de la Rotación de Personal, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019

### **Objetivo específico 3**

Medir el impacto de la No Calidad, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019

### **Objetivo específico 4**

Medir el impacto de la Falta de Productividad, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.

## **1.4. Justificación**

### **Justificación teórica**

La investigación per se, organiza y sistematiza los conocimientos modernos de la teoría de costos, específicamente la teoría de los costos ocultos. Por lo tanto, abordará y profundizará en el tema, de explicar y medir el impacto de los costos ocultos en los resultados financieros de una empresa moderna; de esta manera la investigación aportará conocimientos a la teoría de los costos; que humildemente será una contribución, que servirá para la consulta de estudiantes, profesionales, investigadores y para los interesados en el tema.

### **Justificación práctica**

La investigación tiene importancia práctica en los resultados de los estados financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA; ya que la aplicación de la teoría revisada y desarrollada servirá para la aplicación práctica, en el objetivo de minimizar los costos de la empresa, vía minimización de los costos ocultos; lo que se verá reflejada en el mejoramiento de los estados financieros; lo que permitirá mejores perspectivas de desarrollo y crecimiento de la empresa.

### **Justificación metodológica**

La investigación tiene justificación metodológica, pues a partir del análisis de la teoría del costo se propone metodologías para la identificación y operacionalización de los costos ocultos. Estas metodologías desarrolladas servirán, como material de consulta para las organizaciones que presentan problemas similares. Asimismo, servirá para consulta de la comunidad académica y empresarial en general, pues en la investigación se ha aportado nuevos métodos de aplicación.

## **1.5 Delimitantes de la Investigación**

### **Delimitación teórica**

La investigación tiene delimitación teórica la contabilidad de costos y financieros de una empresa en relación con la gestión de la productividad global.

### **Delimitación Temporal.**

La investigación tiene delimitación temporal el periodo de 2018 a 2019 antes del inicio de la pandemia del COVID-2019.

### **Delimitación Espacial**

La investigación tiene delimitación espacial se realizó en Lima Metropolitana en el distrito de San Martín de Porres.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del estudio**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

##### **Antecedente internacional 1**

El trabajo de investigación de (Mina Barrera, 2015), titulado: Análisis de costos ocultos del área de logística para determinar su incidencia en la empresa casa de Ruliman del Ecuador S.A. Carrulesa. En la tesis planteó como objetivo, determinar el nivel de incidencia de los costos ocultos en el departamento de logística y control de inventario mediante la evaluación, medición e investigación de los costos; fue presentado para optar el grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría a la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Los autores utilizando el método cuasi experimental, de dos grupos pre y post test, demuestran que los costos ocultos en la empresa representan el 4.13% con relación a los costos totales del área de logística y control del inventario. Y para solventar los costos ocultos por almacenaje debe alquilar una bodega de abastecimiento, de forma que se pueda almacenar la mercadería por rotación u frecuencia de venta. La investigación demuestra que los costos ocultos tienen efectos directos en los costos totales. En consecuencia, tiene relación directa con nuestra investigación, ya que estamos tratando el impacto de los costos ocultos en los estados financieros de la empresa.

##### **Antecedente internacional 2**

Otro trabajo de investigación que sirvió como antecedente para nuestra investigación es el de (Arteaga Cavadia, 2014); titulado: Costos ocultos asociados al factor laboral. En la tesis se planteó, el objetivo de conocer una herramienta que permita, además de identificar y evaluar las

características y comportamientos de los costos ocultos asociados a la fuerza laboral, la forma como se manifiestan y los efectos que tienen en los estados financieros de la Empresa, e identificando las causas que inducen a los empresarios a tomar la vía de los costos ocultos; fue presentado para optar el Grado académico de maestría en docencia e investigación universitaria. Las autoras siguiendo el método descriptivo; demuestran el conocimiento basado en la evidencia acerca de los costos ocultos asociados a la fuerza laboral y de esta manera contribuir a las organizaciones disminuyendo el impacto generado de despido masivo en los empleados.

### **Antecedente internacional 3**

Asimismo, otro trabajo de investigación importante para el desarrollo de esta investigación es el de (Baldeón Barros, 2012); titulado: Determinación del impacto de los costos ocultos sobre los costos de producción, aplicado a una empresa de fabricación de trajes isotérmicos; trabajo donde se planteó como objetivo, obtener metódicamente el Indicador de Impacto de los costos no asegurados u ocultos procedentes de situaciones aleatorias, incidentales, accidentes, errores, etc., que inciden sobre los Costos de Producción que incluyen Costos Fijos, Costos Variables, etc., durante el período comprendido de Enero a Octubre del año 2011; que fue presentado para optar el título profesional de Ingeniero Comercial. El autor siguiendo el método de la aplicación de la solución de problemas de costos ocultos, como es el famoso C.T.P. hasta llegar al tema de Auditoría del C.T.P., demuestra que la empresa incurre en pérdidas por Costos Ocultos, durante los meses de enero a octubre del año 2011.

### **Antecedente internacional 4**

El trabajo de investigación de (Rivera Coveña, 2017); titulado: Impacto de los costos ocultos en la producción y comercialización de café conquistador S.A., trabajo dónde se planteó como objetivo determinar el impacto que generan en la producción, los costos ocultos que se suscitan en los diversos procesos y subprocesos de esta organización, y, por ende, también su afectación en el precio del producto. Este trabajo de investigación fue presentado para optar el título de Ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil. Las autoras aplicando la metodología de investigación aplicada, al principio se observó la situación actual de la empresa con énfasis en las actividades y tareas críticas donde se generan costos ocultos, y desde luego se obtuvieron estos costos durante el periodo enero- diciembre del 2015, determinándose posteriormente el impacto de los mismos sobre los costos de producción, y posteriormente se determinó un sistema para reducir este impacto.

#### **Antecedente internacional 5**

Otro trabajo importante para la investigación es el de (Restrepo Blandón, 2009); titulado: ¿Son los costos de rotación de personal un elemento relevante en la toma de decisiones de las empresas del sector metalmeccánico?; dónde la autora plantea el Recurso Humano es fundamental para el crecimiento de las organizaciones, ya que son las personas las que crean valor y al mismo tiempo incrementan la productividad de la empresa, que fue presentado para optar el Grado académico de Magister en Contabilidad. La autora utilizando una metodología que se basó inicialmente en una revisión bibliográfica sobre los costos que genera a las empresas la rotación de personal; y posteriormente, implementando encuestas en pequeñas y medianas empresas del sector industrial Metalmeccánico de Medellín. Con los resultados obtenidos se demuestra que la mayoría de los empresarios

del sector metalmecánico en Medellín (Campo de estudio de la investigación), en el cual se presenta una alta rotación de su personal; tienen conciencia de la necesidad de medir los costos de esa rotación, pero estas mediciones no se realizan; por lo cual no se tiene claro cuáles son las verdaderas implicaciones de estos costos en los resultados de la compañía. Se dio como recomendación a los administradores utilizar un instrumento propuesto por el equipo investigativo que les permitiera medir y monitorear frecuentemente los costos de rotación de personal en sus empresas.

#### **Antecedente internacional 6**

Otro trabajo de investigación que sirvió como antecedente de nuestra investigación es el de (Vélez, 2012); titulado: Determinación del impacto de los costos ocultos sobre los costos de producción, aplicado a una empresa de fabricación de trajes isotérmicos , trabajo cuyo objetivo formulado fue, obtener metódicamente el Indicador de Impacto de todos los costos no asegurados u ocultos procedentes de situaciones aleatorias, incidentales, accidentes, errores, etc., que inciden sobre los costos de producción que incluyen costos fijos, costos variables, etc., durante el período comprendido de enero a octubre del año 2011. Este trabajo de investigación fue presentado para optar el título de ingeniero comercial. Los autores utilizando el método de Auditoria Base de Costos Ocultos, demostraron que la empresa tuvo pérdidas por concepto de costos ocultos durante los meses de enero a octubre del año 2011, sin considerar otros costos por falta de información. Estos costos ocultos fueron: costos por Interrupciones de la Producción, costos por daños a los recursos materiales, costos por otros daños a la propiedad y otros costos misceláneos.

#### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

### **Antecedente nacional 1**

El trabajo de investigación de (Castañeda Aldave, 2019); titulado: Costos ocultos y su impacto en el resultado financiero de la empresa corporación Velsalit S.A.C., Lima 2018, donde el objetivo planteado fue demostrar en qué medida los costos ocultos impactan en el resultado financiero de la empresa Corporación Velsalit S.A.C. para que de esta forma conozca sus costos reales de producción y si está obteniendo la rentabilidad esperada. Fue presentado para optar el título profesional de Contador Público. Los autores utilizando instrumentos de recolección de datos como la observación, análisis documental y con dichas técnicas se logró recolectar la información e identificar los costos ocultos que no se toman en cuenta en la producción de pintura látex. Se aplicó el diseño cuasi experimental con observación pre y post prueba, para comparar los estados financieros con y sin costos ocultos obteniendo una diferencia. Se demostró que los costos ocultos impactan negativamente en el estado financiero de la empresa Corporación Velsalit S.A.C. en Lima 2018, ocasionando a su vez que la empresa disminuyendo la utilidad neta y reduciendo sus márgenes brutos en -0.18 con respecto a lo esperado.

### **Antecedente nacional 2**

Otro trabajo de investigación pertinente para la investigación es el de (Coronel Armas, 2016); titulado: Análisis de los costos ocultos laborales para la mejora del desempeño organizacional en el terminal terrestre de Huancayo S.A. en el año 2015, donde el objetivo formulado fue adecuarnos en nuestro contexto actual, un mundo en constante actualización, donde los cambios se analizan a cada instante y es de importancia para la permanencia de una empresa en los mercados cada vez más competitivos; por ello es necesario un análisis de los factores que tienden a influenciar en los resultados que no se visualizan a simple

vista y que nos ayudan al logro de los objetivos organizacionales y a la obtención de mejores resultados; investigación que fue presentado para optar el título profesional de Contador Público. Las autoras plantean el problema tomando en cuenta la influencia que tiene los costos ocultos laborales y que afectan el desempeño organizacional de las empresas; entre los costos ocultos más relevantes que serán analizados, tenemos: la rotación de personal y el ausentismo y el presentismo laborales; de esta manera señalar los disfuncionamientos, a los que la administración, no toma en cuenta. Haciendo uso de estrategias, claves en la gestión de recursos humanos de toda empresa, para asegurar la productividad de los trabajadores, mostró un método que debe considerarse en la resolución de los disfuncionamientos, producidos por los costos ocultos, para maximizar el recurso humano dentro de la empresa, y obtener mejores resultados económicos.

### **Antecedente nacional 3**

Otro antecedente nacional importante para el desarrollo de la investigación es el de (Bazo Cuadros, 2019) titulado: Obsolescencia de los inventarios y su impacto financiero y tributario en las empresas del sector consultoría informática y de gestión de instalaciones de Lima Metropolitana, año 2018, donde el autor formula como objetivo, determinar el impacto financiero y tributario de la obsolescencia de los inventarios en las empresas del sector consultoría informática y de gestión de instalaciones de Lima Metropolitana, año 2018, para lo cual es indispensable identificar y determinar los indicios de obsolescencia de los inventarios en la gestión de las empresas con la finalidad de realizar el reconocimiento, medición y revelación en los estados financieros. La investigación fue presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Contabilidad. El autor utilizando la metodología de la investigación mediante el método cualitativo y

cuantitativo determinando la población y muestra que se ha empleado. El desarrollo de la investigación se realizó mediante el uso de entrevista en profundidad y encuestas, así como también se desarrolló el caso práctico. A través del análisis de los resultados de los instrumentos de investigación aplicado y el análisis del caso práctico, se concluyó con la afirmación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

## **2.2. Bases científicas**

### **2.2.1. Costos Ocultos**

La teoría de los costos ocultos fue desarrollada en el año de 1973 por el Dr. Henri Savall de la Universidad Jean Moulin Lyon 3 Francia. A partir de entonces muchos investigadores de diversos países, se vieron atraídos a la investigación de este tema, creando en 1975 el Instituto de socio - economía de las empresas y de las organizaciones (ISEOR).

Savall (1995) define los costos ocultos:

[...] El concepto central fue la idea de disfuncionamiento unida a la de costo y desempeño ocultos (abreviado: costo oculto). La actividad del hombre, de un equipo, de una organización, produce simultáneamente un funcionamiento correcto (orto funcionamiento) y anomalías o perturbaciones (disfuncionamientos). Todas las empresas generan a cada momento, buenos productos que alimentan su rentabilidad y preparan su desarrollo y al mismo tiempo sufren perturbaciones que absorben parte de sus energías y de sus recursos financieros, lo que recorta sus resultados.

El costo financiero de estos disfuncionamientos no es identificado en los sistemas de información de gestión y aún menos en los estados contables generales o analíticos. Es por esta razón que se les llamaran "costos ocultos", puesto que si bien es cierto se conocen sus causas (disfuncionamiento identificado), se suele desconocer en cambio su impacto financiero.

Cuando la empresa logra reducir sus disfuncionamientos, se obtienen mejores resultados financieros. Sin embargo, éstos no aparecen claramente en la contabilidad: luego viene a representar un desempeño oculto. Mientras mayores yacimientos de costos ocultos tenga una empresa, mayores serán los resultados que puede esperar mediante una valorización y movilización de sus recursos internos, sin recurrir a financiamientos ajenos. (Savall, 2013)

El ISEOR plantea que todo costo visible tiene tres características: un nombre, una medida y un sistema de control continuo. De esta manera, siempre que un costo deje de cumplir una de estas tres condiciones se considerará un costo oculto (Zardet, 2006).

El autor muestra cómo:

[...] algunas actividades realizadas en la organización tienen un impacto financiero en ella, aunque su impacto muchas veces pase inadvertido en los informes financieros tradicionales, ya que pueden ser camuflados en otras partidas que no permiten reflejar plenamente su realidad o puede que no estén contabilizados, ya que corresponden a disminuciones en los flujos de caja. Aunque estos procesos no estén evidenciados en

los sistemas tradicionales contables, sí logran impactar el comportamiento de la empresa y generan lo que Savall denomina “disfuncionamientos”. Los disfuncionamientos son entendidos entonces como la diferencia resultante entre el funcionamiento deseado y el real de la organización (Zardet, 2006).

El trabajo del ISEOR, ha dado como resultado que el método de los costos ocultos busca mejorar el desempeño económico de las organizaciones, a partir del trabajo en seis campos:

- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Organización del trabajo
- ✓ Gestión del tiempo
- ✓ Comunicación-coordinación-concertación
- ✓ Formación integrada
- ✓ Implementación estratégica

El método evidencia cómo algunas actividades realizadas en la organización tienen un impacto financiero en ella, aunque su impacto muchas veces pase inadvertido en los informes financieros tradicionales, ya que pueden ser camuflados en otras partidas que no permiten reflejar plenamente su realidad o puede que no estén contabilizados, ya que corresponden a disminuciones en los flujos de caja. Aunque estos procesos no estén evidenciados en los sistemas tradicionales contables, sí logran impactar el comportamiento de la empresa y generan lo que Savall denomina “disfuncionamientos”. Los disfuncionamientos son entendidos entonces como la diferencia resultante entre el funcionamiento deseado y el real de la organización (Zardet & Krief, 2006). Para explicar el concepto de disfuncionamiento y sus posibles causas y hacer más fácil su aprehensión, Véronique

Zardet y Nathalie Krief ejemplifican cómo se puede generar una cadena de disfuncionamientos, a partir de un solo error en la planeación organizacional, mediante el siguiente esquema:

Savall (1995) considera que la totalidad de los costos ocultos presentes en cualquier organización se puede relacionar con cinco indicadores:

- ✓ Ausentismo
- ✓ Accidentes de trabajo
- ✓ Rotación de personal
- ✓ No calidad
- ✓ Falta de productividad

Los tres primeros son de índole social, es decir, están relacionados con la comodidad y satisfacción que sus labores les generan a las personas; por tanto, el método permite establecer conexiones con el capital humano organizacional, lo que resultará en un mejor direccionamiento de este; y los dos últimos son de índole económica, es decir, afectan directamente y de forma más evidente el resultado financiero (Anijovich, 2017).

Por lo que es preciso adoptar las medidas necesarias lo que permitirá minimizar los resultados de los indicadores y mejorar el resultado económico de la empresa.

#### **i. Costo por obsolescencia**

Este tipo de costos ocultos se producen cuando muchos productos que están en las existencias de la empresa, por acción del tiempo, pierden su valor debido a la obsolescencia, la variación de la moda, o la aparición y presencia de productos sustitutos. La obsolescencia deteriora el valor original del producto, y muchas veces este valor es negativo, por lo que adquiere la característica

de un costo oculto. Frecuentemente este proceso no se tiene en cuenta, cuando se formula una estrategia de precios.

En síntesis, el costo por obsolescencia es el exceso de inventario, que la empresa se ve obligada a vender a precios por debajo del precio de mercado.

## **ii. Costo por logística**

Los costos ocultos por operaciones logísticas ocurren cuando surgen costos adicionales por tiempos de entrega, falta de despachos, sobre costos de almacenamiento, seguros, seguridad, pérdidas de inventario y otros. Asimismo, los costos ocultos que con más frecuencia ocurren son los costos de transporte por despachos en cantidades insuficientes para optimizar el flete.

El autor (Coll, 2020) define el costo por logística así:

El costo por logística se define como la suma de los costos que una organización incurre en la cadena de valor. Esto se ilustra de la siguiente manera. Cuando se produce un bien, este bien debe ser transportada hasta el almacén, donde se empaqueta con otros bienes. Luego el bien es transportado hasta el mercado mayorista, donde se almacena hasta su compra por parte de un vendedor minorista. El vendedor minorista transporta el bien hasta su tienda, donde la guarda hasta que esta se vende al consumidor final. Todos los costes de almacenaje y transporte que se han ido produciendo, a esto, se le denomina coste logístico.

El coste logístico suele estar oculto, ya que se genera durante el proceso logístico.

El coste logístico está relacionado con la eficiencia y eficacia del proceso logístico. A mayor eficiencia y eficacia, se produce un menor coste.

### **iii. Costo por reposición**

Cuando se contabilizan los bienes adquiridos por la empresa se hacen a sus costos históricos, luego se realizan gastos como depreciación o amortización. Lo que genera costos ocultos es que estos gastos de depreciación o amortización no cubren el costo de reposición de estos activos. Ya que estos activos por las causas de la depreciación que son el uso, tiempo y el avance tecnológico, pierden su valor, y en algún momento se tendrá que reponer.

Este tipo de costo se da cuando los equipos y maquinarias cumplieron su vida útil y, por tanto, ya no son suficientemente capaces de lidiar con la carga de trabajo y es necesario reemplazarlos con equipos nuevos. El consejo es invertir en equipos de última generación que permitan hacer varias actualizaciones antes de cambiarlos por otros. Así rendirás el dinero por más tiempo. También asegúrate de hacer mantenimiento preventivo para evitar futuras fallas que afecten el negocio. (GIS, 2017)

### **iv. Costo por rotación de personal**

Como sostiene (Restrepo Blandón, 2009), en toda organización el recurso humano es el factor fundamental de producción. El factor trabajo es el esfuerzo o la actividad humana que comprende un

despliegue de conocimientos, experiencias, aptitudes, habilidades, potencialidades, entre otros. El Recurso Humano es el factor que proporciona la potencialidad creativa en cualquier organización; son generadoras del valor agregado y el incremento de la calidad de los productos; asimismo son responsables del desarrollo óptimo de los procesos y procedimientos de la organización de acuerdo con el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. En este caso el ingreso de nuevos trabajadores hace que la organización sea productiva y rentable.

Con respecto a la rotación del personal existen dos casos: Primero, para la empresa es ventajoso rotar personal, siempre en cuando contrate personal mejor capacitado que el anterior, es decir más productivo.

Segundo, para muchas empresas la rotación de personal significa menores niveles de productividad y por tanto incremento de costos. Esto significa que el ingreso de nuevos trabajadores implica una serie de procesos y actividades como de convocatoria, selección, contratación, aclimatación y capacitación de los nuevos trabajadores; así, como el tiempo de adaptación a la nueva organización y al nuevo cargo, los trabajadores nuevos. Esto, además, todo el proceso de desvinculación del empleado antiguo. Estas actividades medidas en tiempo y esfuerzo que dedican las personas responsables se materializan en costos para las empresas.

Según (Mendoza, 2003)

[...] Se entiende por Rotación de personal cuando un empleado abandona un puesto por cualquier causa y éste

es ocupado por otra persona que se contrata. La alta rotación de personal no solo representa un costo importante para la empresa, sino que también tiene impacto significativo en la rentabilidad futura porque no garantiza una calidad uniforme, ni permite entregar el servicio o el producto a tiempo y ser competitivo en costos.

Entonces cuando el trabajador se retira de la empresa de forma voluntaria, esto genera uno de los costos ocultos que más impacta la rentabilidad de las empresas. La rotación voluntaria del personal consiste en el número de personas que deciden dejar de trabajar en nuestra organización.

### **2.2.2. Modelo de Gestión Socio – Económica**

El modelo de gestión socioeconómica se basa en dos ideas:

- ✓ Las estrategias de cambio son una necesidad para las empresas que se apoyan en el potencial humano.
- ✓ El cambio requiere una evaluación económica, para ser renovado y mejorado.

Krief (2006) indica, que los costos ocultos son la traducción monetaria de las perturbaciones que sufre la empresa. Por lo que, las organizaciones ponen en práctica mecanismos organizacionales para paliar los efectos de estos disfuncionamientos.

Krief (2006) dice que reducir los costos ocultos implica actuar en simultáneo sobre las estructuras y sobre los comportamientos humanos, por lo tanto, la intervención debe ser socioeconómica.

En realidad, con este método, Savall y el ISEOR lo que buscaban era poner en marcha un desarrollo durable (de largo plazo) en las

organizaciones con la medida que considera tanto la dimensión social y económica.

Savall y el ISEOR (2008) lo que proponen, con la gestión socioeconómica, son dotar con herramientas y métodos innovadores para una gestión dinámica; esto consiste en reforzar los métodos de trabajo en equipo, implementando mediante reuniones de Formación-concertación dentro de la empresa.

Ramirez (2004) define el modelo de gestión socio - económica:

“La metodología del análisis socio - económico es un enfoque innovador en la conducción y resolución de problemas, es una metodología de intervención creada en Francia por Henri Savall en 1976, con el fin de ayudar a las empresas a mejorar su desempeño ante los desafíos económicos: aceleración de los cambios tecnológicos, acortamiento del ciclo de vida de los productos, competencia, nuevos países industrializados, mano de obra barata, etc. Uno de los objetivos de esta metodología es realizar procesos de investigación-acción, con lo cual se facilita la innovación tanto en la búsqueda de soluciones a los problemas que aquejan el funcionamiento cotidiano de las organizaciones como en las formas de aumentar la realización de sus programas estratégicos”

Como en toda organización, para emprender y aplicar una política corporativa es condición la participación de todos los involucrados. La aplicación de la metodología de la Gestión Socio económica requiere la participación y compromiso de todo el personal, fundamentalmente de la plana directiva. Por definición la metodología es una herramienta, es una guía para operativizar prácticas necesarias dirigidas a la solución

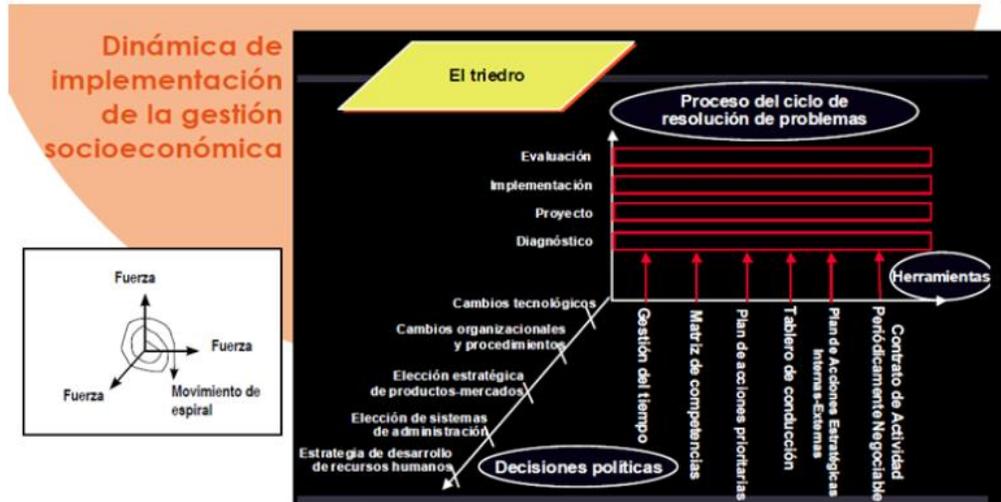
de problemas, realizar mejoras, hacer cambios o innovación de sus estructuras y procesos, con políticas corporativas de desarrollo del capital humano, capacitándoles para el uso el uso de las herramientas de gestión socio - económica.

Los principios administrativos y científicos del modelo y de la metodología socio-económica, proponen constatar que las herramientas usuales de análisis de gestión y de administración no son suficientes para aprovechar las fuentes de energía y de recursos que existen y que están latentes en las empresas: como los costos ocultos, que representan en general el equivalente de la masa salarial con cargo a las empresas y que pueden ser utilizados para mejorar los métodos de administración y gestión. (Savall, 2008).

La metodología del Modelo de Gestión Socio - Económica tienen como soporte tres ejes que se relacionan entre sí para la solución de problemas y para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de la empresa, estos ejes son:

- ✓ El proceso de resolución de problemas.
- ✓ Herramientas de gestión.
- ✓ Las decisiones políticas.

**Gráfico 2.1**  
**El Triedro del modelo socio económico**



Fuente: ISEOR (2010)

## **EJE “A”: El proceso para la resolución de problemas**

### **a) El diagnóstico**

Sobre este tema.

[...] “el diagnóstico socio - económico consiste en la realización del inventario de los disfuncionamientos existentes en la empresa y la evaluación de su repercusión financiera. El diagnóstico se presenta en primer lugar a la dirección y ejecutivos y después al personal de base. Se presentan los costos de disfuncionamientos y las causas aducidas por los participantes para explicarlos. Esto se llama “efecto espejo”, ya que refleja fielmente estos disfuncionamientos y hace hincapié en el mejoramiento que la empresa tendría que realizar” (Savall, 2008, p.21).

### **b) El Proyecto**

“El objetivo del proyecto socio-económico, que se apoya en el análisis del diagnóstico, es impedir que se creen disfuncionamientos en lugar de simplemente reparar de modo

repetitivo los daños causados. Es un instrumento de apoyo orientado a la obtención de su mejor funcionamiento a través de una gestión del trabajo de equipo, favoreciendo la creatividad para encontrar los medios para prevenir los disfuncionamientos”. (Savall, 2008, p.22).

**c) Implementación**

“Consiste en planificar y poner en práctica las diferentes acciones, para mejorar el futuro rendimiento, elaboradas durante la fase del proyecto. Su aplicación requiere reuniones mensuales de pilotaje para cerciorarse del cumplimiento del calendario de mejoramiento lo que exige un acompañamiento por parte de la dirección con objeto de acelerar el ritmo del cambio”. (Savall, 2008, p.22).

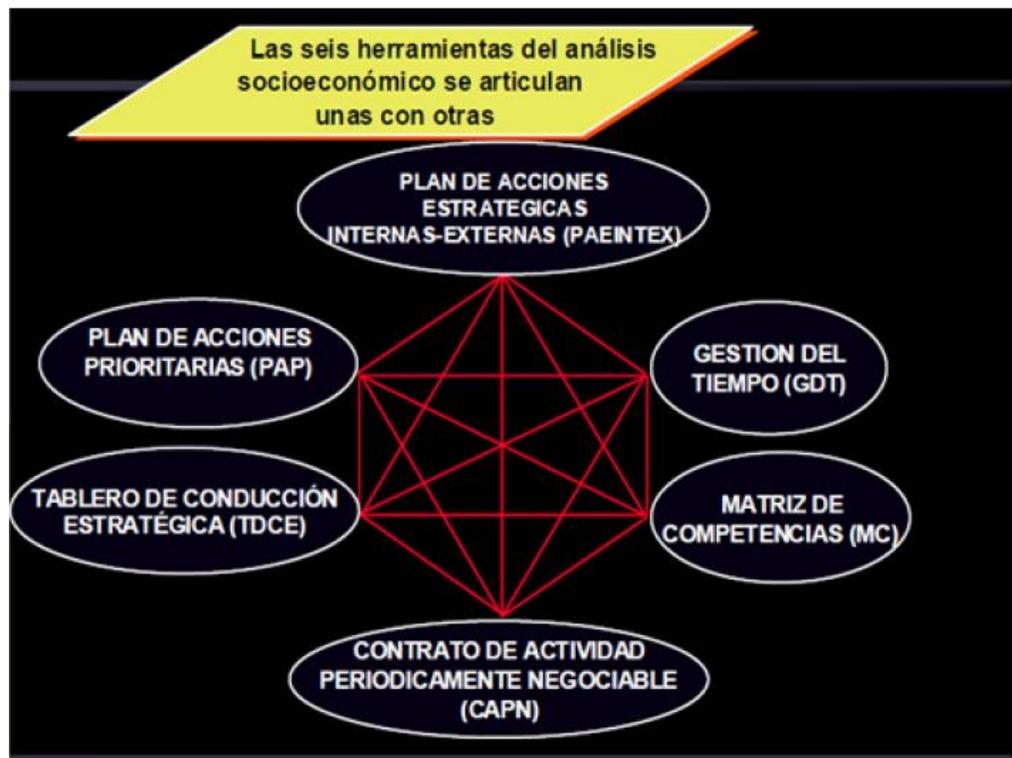
**d) Evaluación**

“Se fundamenta en la comparación entre el inventario de los costos de disfuncionamientos identificados durante la fase de diagnóstico y los costos realmente evaluados en el transcurso del año, es decir, la ponderación del impacto de las acciones realizadas”. (Savall, Zardet y Bonnet, 2008, p.22).

**EJE “B”: Las herramientas**

Las herramientas del modelo se sintetizan en la siguiente figura:

**Figura N° 2.2**  
**Herramientas del Análisis Socioeconómico**



Fuente: ISEOR (2010)

### **EJE “C”: Las decisiones políticas**

“Este eje incluye las estrategias de: relaciones humanas, elección del sistema de gestión, elección del producto-mercado, cambios organizacionales y de procedimientos y cambios tecnológicos. Las herramientas y las decisiones políticas, y el ciclo de resolución de problemas son un todo donde todos los elementos participan para alcanzar el objetivo común para mejorar la organización”. (Ramírez, 2004, p.85)

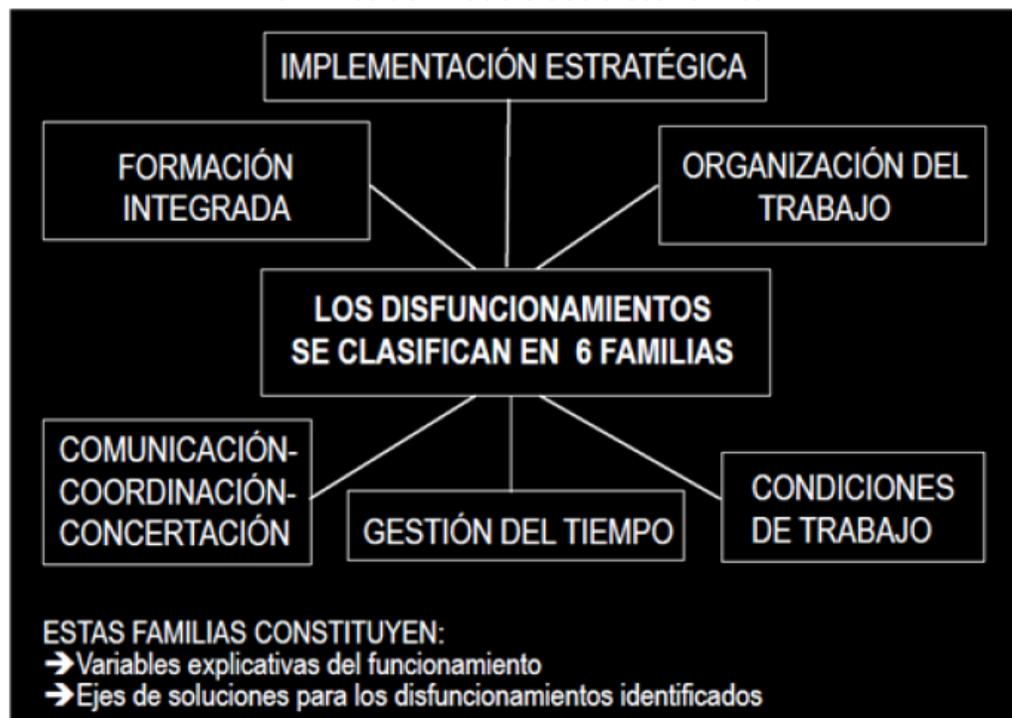
### **Disfuncionamientos**

Krief (2006) define que, disfuncionamiento es una diferencia entre el funcionamiento esperado de una empresa y el funcionamiento real.

Los disfuncionamientos de la corporación se clasifican en seis dominios, denominados también sistemas de acción:

- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Organización de trabajo
- ✓ Comunicación
- ✓ Coordinación y concertación
- ✓ Gestión del tiempo
- ✓ Formación integrada
- ✓ Aplicación de la estrategia

**Figura N° 2.3**  
**Dominios del Modelo Socio económico**



Fuente: ISEOR (2010)

### **2.2.3. El modelo de costos ocultos en la teoría socioeconómica de las organizaciones**

Los disfuncionamientos crean costos ocultos. Se denominan así porque estos costos no están registrados en la contabilidad de la corporación. Los costos ocultos afectan el resultado financiero de la empresa. Los costos ocultos tienen cuatro componentes. Los tres primeros son los cargos que la empresa podría evitar; son costos que disminuyen con la aplicación de un programa de cambio o de intervención. El cuarto componente de los costos ocultos tiene particularidad especial, porque en realidad no constituye un cargo sino, un no producto, donde la empresa pierde la oportunidad de producción, es decir, se trata de un costo de oportunidad.

La estructura de los componentes de los costos ocultos es el siguiente:

Los disfuncionamientos se agrupan en seis campos:

- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Organización del Trabajo
- ✓ Gestión del Tiempo
- ✓ Comunicación – coordinación - concertación
- ✓ Formación Integrada
- ✓ Implementación estratégica

Los costos causados por los disfuncionamientos se clasifican en cinco indicadores:

- ✓ Ausentismo
- ✓ Accidentes de trabajo
- ✓ Rotación de personal
- ✓ No calidad
- ✓ Falta de productividad.

Frente a cada uno de los disfuncionamientos detectados, una unidad, un departamento, una empresa, formula acciones correctivas que movilizan los recursos financieros y constituyen los costos ocultos. Los costos causados por los disfuncionamientos se han clasificado así:

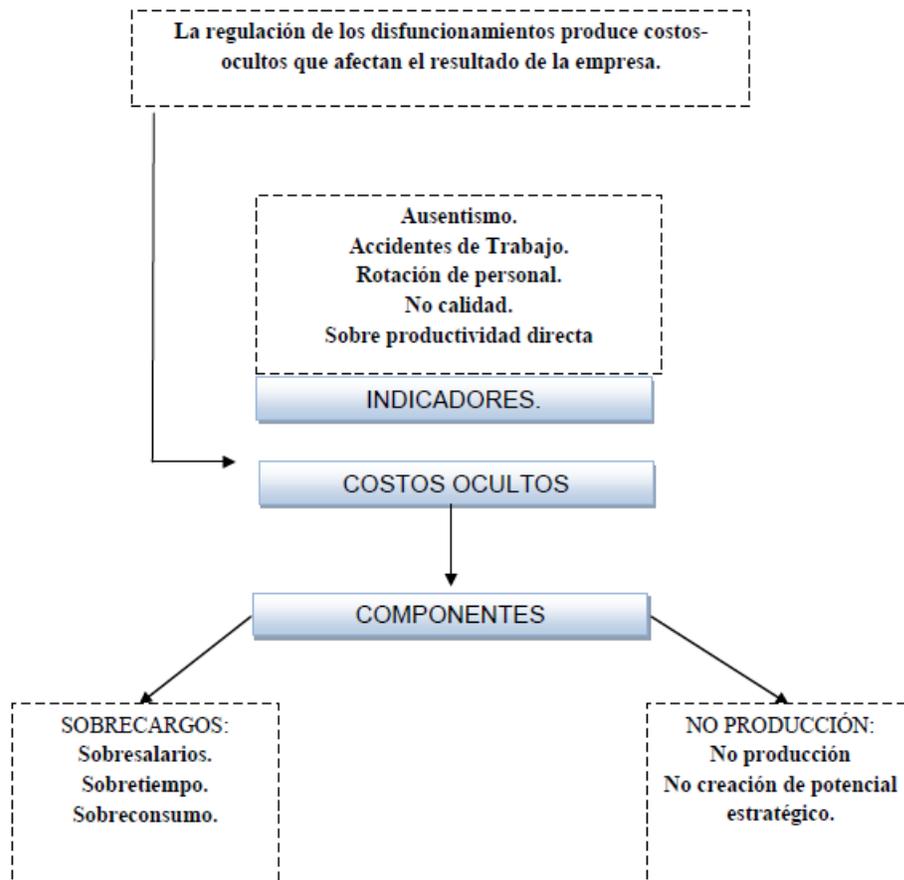
- SOBRESALARIOS: tiempo que un trabajador titular de un puesto mejor remunerado utiliza en una actividad que no le es atribuida.
- SOBRETIEMPO: tiempo utilizado en la regulación de un disfuncionamiento.
- SOBRECONSUMO: cantidad de productos consumidos en la regulación de los disfuncionamientos.

**Costos ocultos por no - producción:**

NO PRODUCCIÓN: Es la pérdida de la producción generada por los disfuncionamientos.

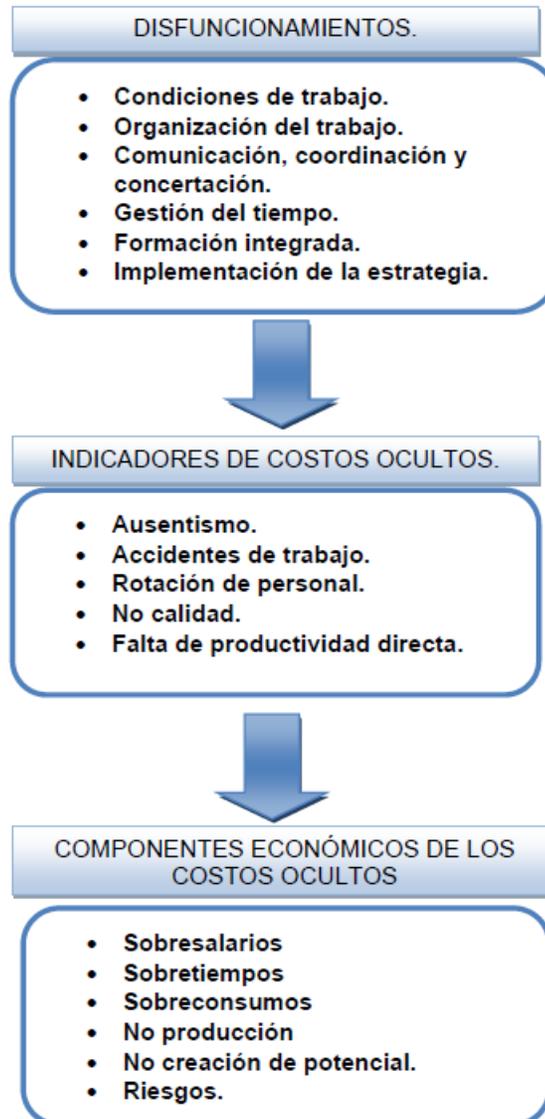
NO CRECIÓN DE POTENCIAL: resultados retardados a causa de los disfuncionamientos actuales. Lo que provoca pérdida de oportunidades.

**Figura N° 2.4**  
**Teoría de los costos ocultos**



Fuente: Savall, H., Zardet, (2006)

**Figura N° 2.5**  
**Vínculo entre disfuncionamientos, indicadores de costos ocultos y componentes económicos de los costos ocultos.**



FUENTE: Savall, H., Zardet, (2006)

#### **2.2.4. Estados Financieros**

Los estados financieros, conocidos en el lenguaje financiero contable como los estados contables. Permiten a los analistas y tomadores de decisiones de la empresa conocer la situación económica y financiera de la organización en un periodo determinado. Los estados financieros son estructuras que contienen las cuentas anuales de las empresas y sirven para conocer la organización después del ejercicio económico.

Los estados financieros son resúmenes económico financieras de la empresa.

Los estados financieros son estructuras contables financieras que proporcionan información clave para la toma de decisiones.

Proporciona información resumida de la organización. Esta información es utilizada dependiendo del enfoque del usuario. Desde el punto de vista de los acreedores de la empresa, específicamente a los bancos, les interesa conocer si la organización tiene la fortaleza para hacer frente a sus obligaciones financieras; mientras que a los accionistas les interesa conocer la situación de la empresa, en lo referente a sus ganancias o pérdidas.

Los usuarios necesitan información de la empresa desde su propia perspectiva, por lo tanto, los estados financieros tienen que contener información integral que satisfaga estas perspectivas.

Según la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) que es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas:

[...] Los Estados Financieros Básicos, de acuerdo con las NIIF comprenden: Estado de Situación Financiera, Estado del Resultado Integral (Estado de pérdidas y ganancias), Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo, así como el Estado de Situación Financiera al principio del primer período comparativo, cuando sea aplicable y las Notas respectivas. (SMV, 2011)

#### **i. Estado de pérdidas y ganancias**

El Estado de Pérdidas y Ganancias, se define como:

[...] es un informe financiero que permite identificar el nivel de eficiencia de la empresa, es decir, muestra que tan rentable (utilidad o pérdida) ha sido a lo largo de un período determinado y con esa información poder analizar su situación financiera, su estructura de ingresos, costos y gastos para tomar decisiones sobre el futuro de este. Para el entorno financiero el término para referirse al Estado de Pérdidas y Ganancias es el Estado de Resultados, y para determinarlo se necesita conocer la utilidad neta, así como cada uno de los componentes que la integran, los cuales son los ingresos, los costos y los gastos que presentan la empresa o entidad durante el tiempo que desea obtener. (Rankia, 2020)

Es importante tener en cuenta los objetivos del Estado de Pérdidas y Ganancias denominado también Estado de Resultados. Los objetivos más importantes son:

- ✓ Medir los logros alcanzados y los esfuerzos desarrollados por le empresa durante el periodo.

- ✓ Evaluar la rentabilidad de la empresa, proporcionando información para que los inversionistas tomen decisiones.
- ✓ Mostrar el desempeño de la empresa, a partir de la relación de ingresos y gastos, comprobando si la empresa genera utilidades o pérdidas.
- ✓ Estimar el potencial de crédito de la empresa, potencial que constituye el factor que determina la autorización de proveedores o instituciones financieras para otorgar o ampliar líneas de crédito que faciliten la operación y expansión de la organización.
- ✓ Estimar la cantidad, el tiempo y la certidumbre de un flujo de efectivo, lo que permite tomar decisiones de requerimientos de efectivo y en caso de faltantes, evaluar y planificar fuentes de financiamiento.
- ✓ Medir los riesgos de las decisiones de inversión.
- ✓ Garantizar la distribución de dividendos; pues accionistas esperan un beneficio financiero por su inversión, lo que depende de los resultados de operación.

El Estado de Pérdidas y Ganancias (Estado de Resultados), se integran por los conceptos de ingresos, costos y gastos, utilidad o pérdida bruto. Vamos a revisar cada uno de estos conceptos:

- ✓ **Ingresos.** Los ingresos son generados principalmente por el rubro de las ventas. Este rubro se integra por los ingresos que

genera una entidad por la venta de inventarios, la prestación de servicios, entre otros.

- ✓ **Costos**, para los estados financieros, representan egresos y decrementos de los activos o incrementos de los pasivos durante un periodo contable. Los costos representan los egresos que realiza la empresa para obtener ingresos.
- ✓ **Gastos** son disminuciones a los activos o aumentos a los pasivos que afectan la utilidad neta en un periodo contable como resultado de las operaciones primarias o normales y que tienen como consecuencia la generación de ingresos.
- ✓ **Utilidad neta**, es el valor residual de los ingresos de la empresa, después de haber deducido sus costos y gastos.

## ii. Estado de flujo de caja

El estado de flujo de caja, denominado también estado de flujos de efectivo o cash Flow, en términos operativos se define como la variación de entradas y salidas de efectivo de la empresa en un periodo. Es un indicador de liquidez de la organización, es decir es la capacidad de generar efectivo.

[...] Es un estado que nos reporta las entradas y salidas en efectivo que una empresa realiza durante un tiempo.

[...] es por ello por lo que este estado suministra una base para estimar las futuras necesidades de efectivo y sus posibles fuentes. Así mismo nos da a conocer de donde procede el dinero y en que se gastó y como cambia durante el periodo contable. Dicho estado se obtiene del balance general, en unión con el estado de ganancias y

pérdidas. El estado de flujo de efectivo explica las causas de los cambios en el efectivo proporcionando información sobre las actividades operativas, financieras y de inversión, los cuales pueden estructurarse bajo los métodos directos e indirectos.

Castro, J. define el estado de flujos de efectivo, de la siguiente forma:

[...] El flujo de efectivo es el movimiento de dinero que se presenta en una empresa, es la manera en que el dinero es generado y aprovechado durante la operación de la empresa. Existe un ciclo en el cual sale dinero de la empresa el cual es el costo por producir bienes y/o servicios que se entregan a los clientes y obtiene dinero de parte de ellos para generar más riqueza. (Castro, 2015)

La mayoría de los autores coinciden en cuanto a los objetivos del Estado de Flujos de Efectivo, Castro (2015) cita cinco objetivos:

- ✓ Proporcionar información oportuna a la gerencia para la toma de decisiones que ayuden a las operaciones de la empresa.
- ✓ Brindar información acerca de los rubros y/o actividades en que se ha gastado el efectivo disponible.
- ✓ Reportar flujos de efectivo pasados para generar pronósticos.

- ✓ Determinar la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones con terceros y con los accionistas.
- ✓ Ayudar a tomar decisiones acerca de inversiones a corto plazo cuando exista un excedente de efectivo disponible.

El flujo de caja también se utiliza para evaluar económica y financieramente los proyectos de inversión. Con la información que arroja el flujo de caja se calcula los índices de rentabilidad, como el Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR), la Relación Beneficio – Costo, entre otros.

La finalidad del estado de flujo de efectivo es presentar en forma comprensible y clara la información sobre el manejo de efectivo que tiene la empresa (Castro, 2015)

### iii. **Balance General**

Una definición adecuada del balance general o estado de situación financiera de la empresa es:

[...] El **balance general**, también conocido como estado de situación financiera, es un informe económico que actúa como una **fotografía que refleja la situación financiera de nuestra empresa a una fecha determinada**. El balance general se forma a través de las cuentas de **activo** (lo que posee la empresa), **pasivo** (las deudas) y la diferencia entre

ambos, que se establece como el **patrimonio o capital contable**. (Martinez, 2019)

Asimismo, el balance general es:

[...] considerado como un estado que nos da a conocer la situación económica y financiera de la empresa, contemplado desde el punto de vista del empresario dueño. Pone de manifiesto el estado financiero que muestra razonablemente el activo, pasivo y patrimonio de una entidad económica a una fecha determinada. (Martínez, 2019)

El balance general, es un estado, que muestra la situación económica y financiera de la organización. Muestra el activo, pasivo y patrimonio de la empresa en un periodo determinado.

El objetivo del balance general es el de:

[...] conocer la situación económica y financiera de la empresa en un momento determinado. Al preparar este informe se obtiene además información relevante para tomar decisiones de negocio como la solvencia de la empresa, la capacidad actual de capital o la naturaleza de los activos y de las obligaciones (Martínez, 2019).

#### **2.2.5. La organización**

- **Razón Social**

ARSEIN SRLTDA

- **Constitución**

La empresa ARSEIN SRLTDA se constituyó el 2017.

- **Ubicación**

La empresa tiene su sede en La Calle 5, distrito de San Martín, provincia de Lima. Esta dirección también es su domicilio fiscal.

- **Objeto Social**

La Empresa ARSEIN SRLTDA es una empresa especializada en comercialización e importación de artículos y suministros de seguridad industrial, tanto a nivel regional como a nivel nacional, para los sectores industrial, minero, petrolero y sectores en general. Específicamente se dedica a la manufactura de protección corporal, protección a las manos y protección de los pies mediante procesos de corte, costura, embalado ofertando como producto final equipos de protección personal de calidad y con flexibilidad de producción a requerimiento de los clientes. La empresa es distribuidora autorizado de las marcas certificadas nacionales e internacionales. Se especializa en asesorar a medianas y grandes empresas en el rubro de seguridad industrial; el servicio a estos es personalizado, pues cuenta con un equipo de técnicos y representantes de ventas, que están especializados para brindar soluciones inmediatas a las necesidades de seguridad industrial.

- **CIUU 4641**

Según la clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIUU), la empresa se encuentra con el número de clasificación 4641: Producción y comercialización equipos y productos de seguridad industrial.

- **Misión de ARSEIN SRLTDA**

Brindar equipos de seguridad y salud ocupacional para el personal de empresas mineras, petroleras e industriales, ofreciendo productos certificados con asesoramiento integral.

- **Valores de la empresa**

Compromiso, ética, adaptabilidad al cambio, desarrollo de personas, atención al cliente.

Para la empresa ARSEIN SRLTDA su objetivo es contribuir con sus productos preservar la salud y seguridad industrial de las empresas del Perú. Por ello tienen un compromiso de ofrecer productos de la mejor calidad, que cumplan con los estándares de calidad.

### 2.3. Definición de términos

**Costo.** Es el egreso del valor monetario en que incurre una organización, para demandar bienes y servicios y utilizarlo en el proceso productivo. El costo es recuperable.

**Gasto.** Es el valor monetario que la organización utiliza en las funciones de administración, venta y financiamiento.

**Costos ocultos.** Son los costos y gastos comprendidos en el proceso productivo o en la administración de una organización, que no son identificables fácilmente. Los costos ocultos no son evidenciados en los sistemas de información y se originan como consecuencia económica de un disfuncionamiento, que es la diferencia entre el funcionamiento esperado de una empresa y el funcionamiento real.

**Estados financieros.** También denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica, financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis general e hipótesis específicas**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

Los costos ocultos tienen un impacto negativo en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA en el periodo 2018 -2019

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

###### **Hipótesis específica 1**

Los Accidentes de Trabajo tienen un impacto negativo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.

###### **Hipótesis específica 2**

La Rotación de Personal tiene un impacto negativo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.

###### **Hipótesis específica 3**

La No Calidad tiene un impacto negativo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.

###### **Hipótesis específica 4**

La Falta de Productividad tiene un impacto negativo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.

### 3.2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	INDICES
<b>V.I. COSTOS OCULTOS</b>	Condiciones de trabajo	Ausentismo	Modelo de gestión socio económica	Sobretiempos Sobresalarios Sobreconsumos No producción No creación de potencial Riesgos
	Organización del trabajo	Accidentes de trabajo	Modelo de gestión socio económica	
	Comunicación, Coordinación, Concertación. (C-C-C)	Rotación de personal	Modelo de gestión socio económica	
	Gestión del tiempo	No Calidad	Modelo de gestión socio económica	
	Formación integrada	Falta de Productividad directa	Modelo de gestión socio económica	
	Implementación de la estrategia	Falta de Productividad directa	Modelo de gestión socio económica	
<b>V.D. ESTADOS FINANCIEROS</b>	Estado de Ganancias y Pérdidas	Ingresos Costos Utilidades	Contabilidad de la empresa	Ganancias Pérdidas
	Flujo de Caja	Ingresos en efectivo Egresos en efectivo	Contabilidad de la empresa	Flujo Neto Económico Flujo Neto Financiero
	Balance General	Activo Pasivo Patrimonio	Contabilidad de la empresa	Utilidad Pérdida Patrimonio

Fuente: Elaboración del autor

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño Metodológico

La metodología orienta el proceso de investigación. En esta investigación se emplea el enfoque cuantitativo de investigación. Este enfoque responde al paradigma positivista, debido a que emplea una metodología que se utiliza en las ciencias naturales o exactas. Sin embargo, este enfoque también es utilizado por algunos investigadores de las ciencias sociales que toman como referencia los métodos de investigación de las ciencias exactas para ser trasladado a los estudios sociales (Hernandez, 2010).

La metodología cuantitativa, tiene su punto de partida en conceptos teóricos que lógicamente han sido aceptados por la comunidad científica, para lo cual, se formula una hipótesis que establece relaciones entre las variables del problema de investigación. Para (Monje, 2011), el procedimiento empleado en una investigación cuantitativa es de tipo hipotético-deductivo debido a que parte de una hipótesis que deriva de una teoría. Este enfoque utiliza la recolección de datos para responder a la pregunta de investigación y poder probar la hipótesis preestablecida. Además, la recolección de los datos se fundamenta en la medición, por lo que los fenómenos o eventos estudiados deben ser observables y cuantificables. Particularmente, con este enfoque se intenta lograr la objetividad de la investigación a partir de un método deductivo, la sistematización de datos y, exige la confiabilidad y validez de las mediciones (Niño, 2011).

En este apartado sistematizamos lógicamente y coherentemente las técnicas y procedimientos de investigación, implementamos los procesos de recolección, clasificación y validación de datos extraídos de la realidad, y a partir de ellos desarrollar el presente trabajo de investigación.

El tipo de investigación es aplicada, aquella que se realiza con el propósito de transformar la realidad y adecuarla a las necesidades de la vida del hombre. (Hernandez R. y., 2018)

A la investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica, busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta.

El autor (Best, 1982) define la investigación aplicada así:

[...] La investigación aplicada, movida por el espíritu de la investigación fundamental, ha enfocado la atención sobre la solución de problemas, más que sobre la formulación de teorías, se refiere a resultados inmediatos y se halla interesada en el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de la investigación.

### **Nivel de Investigación**

El nivel de nuestra investigación según su finalidad es explicativo. Este nivel de investigación se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Por lo que las investigaciones explicativas se ocupan de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación cuasi experimental), mediante la prueba de hipótesis. Los resultados obtenidos y las conclusiones constituyen el nivel más alto de conocimiento.

Se caracteriza por la aplicación o utilización de los conocimientos científicos y tecnológicos. Tiene un vínculo estrecho con la investigación básica, pues su avance depende del resultado y los avances de este último; pues toda investigación aplicada, requiere de un marco teórico.

Desde el punto del nivel del conocimiento que se desea alcanzar, la investigación es correlacional, porque la investigación busca medir el grado de relación existente entre las variables de la investigación.

Según la naturaleza de la información, la investigación es cuantitativa, porque utiliza fundamentalmente información cuantitativa. En nuestro caso utilizamos información cuantitativa de fuentes secundarias y complementariamente información de fuentes primarias.

Como se ha mostrado en los antecedentes de la investigación, varios son los investigadores que han tratado el tema de los costos ocultos, utilizando metodologías cuantitativas y cualitativas.

(Altuve S. y., 1998) sostiene que el diseño de una investigación, "... es una estrategia general que adopta el investigador como forma de abordar un problema determinado, que permite identificar los pasos que deben seguir para efectuar su estudio" (p. 231).

Tal y como señala (Ferrerres, 1997) el diseño de la investigación ha de servir al investigador para concretar sus elementos, analizar la factibilidad de cada uno de los temas que formaran parte de los capítulos de dicho estudio. No obstante, también se utiliza para delimitar inicialmente la investigación, paso relevante para obtener el éxito deseado. Por supuesto, vale acotar que dicho diseño es flexible, porque un diseño no puede permanecer estático, ya que durante la evolución de la investigación puede variar en función de las acciones que se llevan a cabo

Con el diseño de la investigación, se desarrolla el plan de acción a recorrer durante la ejecución de la investigación. En el diseño se encuentran implícitas las líneas a seguir para conseguir el resultado.

El diseño de nuestra investigación es, Cuasi experimental, dado la naturaleza de las variables. Un de diseño cuasi-experimental propuesta por Hedrick et al. (1993) es la siguiente:

Los diseños cuasi-experimentales tienen el mismo propósito que los estudios experimentales: probar la existencia de una relación causal entre dos o más variables. Cuando la asignación aleatoria es imposible, los cuasi-experimentos (semejantes a los experimentos) permiten estimar los

impactos del tratamiento o programa, dependiendo de si llega a establecer una base de comparación apropiada (p. 58).

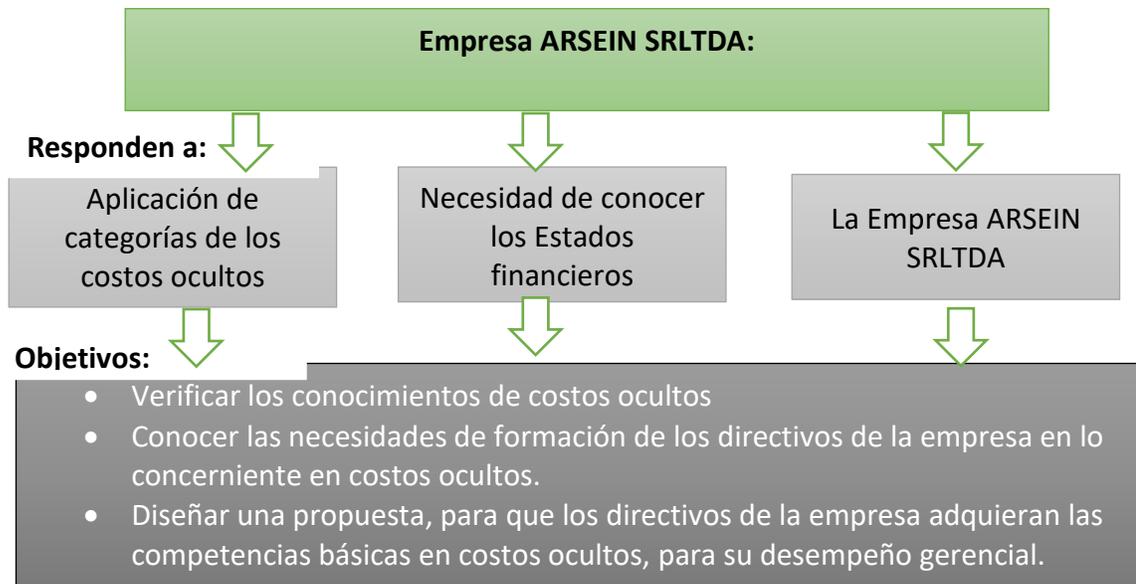
(Hernández Sampieri, R. 1997) dice al respecto:

Estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En este diseño lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.

El diseño de la investigación para este caso se ilustra en la figura N° 4.1

**Figura N° 4.1**





Fuente: Elaboración del autor

## 4.2 Métodos de Investigación

Hickman, L. (2015) indicó que el método observacional, el investigador no interviene en la situación, solo observa. Se describen tres tipos de estudios:

Estudios de cohorte: se selecciona un grupo de personas, se miden algunos parámetros y luego de un tiempo se determina la presencia de la condición de interés.

Estudios transversales: se usan para determinar la prevalencia de un tratamiento, es decir, el número de personas afectadas por el tratamiento en un periodo de tiempo.

Estudios caso-control: personas con una determinada condición (caso) se comparan con grupos que no presentan esa condición (control). Sirve para determinar la importancia de algún agente predictivo.

La presente investigación se utilizó el método observacional de tipo transversal para observar la correlación de los costos ocultos con los estados financieros de una empresa.

### 4.3 Población y muestra

#### Población

Para el conocido autor (Hernández Sampieri, R. 2018) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

La población o universo estadístico está delimitada a las diferentes estructuras gerenciales y áreas de la Empresa ARSEIN SRLTDA.

La Empresa ARSEIN SRLTDA localizado en el distrito de San Martín de Porras, su marco de influencia comercial es a nivel nacional, en el periodo 2018 – 2019.

Para el desarrollo de la investigación, se hizo una segmentación poblacional con todos los directivos y trabajadores; aplicando la afirmación de Hernández, (2003), “... la selección de elementos depende del criterio del investigador” (p. 231)

La población se muestra en la tabla N ° 4.1

**Tabla N ° 4.1**

<b>POBLACION ESTADISTICA</b>	
<b>AREAS</b>	<b>N ° DE TRABAJADORES</b>
Gerencia General	1
Área de Logística	3
Área de RRHH	2
Área de Marketing	15
Área de Contabilidad	2
Área Financiera	2
Área de operaciones	3
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

Fuente: Elaboración del autor

## **Muestra**

Para (Hernández, R. 1997):

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto definido al que llamamos población. En la presente investigación se toma en cuenta la muestra no probabilística, donde la elección no depende de la probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador, es un procedimiento de selección informal, donde se busca una controlada elección de casos con ciertas características.

Definida la población o universo estadístico, se ha procedido a seleccionar a las unidades de análisis para obtener la información necesaria que permita desarrollar el estudio, de manera que los resultados sean válidos y fiables.

Se ha utilizado el método de muestro no probabilístico, por conveniencia. La muestra final quedó compuesta por 07 elementos, directivos responsables de las áreas de la empresa.

La información pertinente para la investigación, la suministró la muestra es decir los directivos de las diferentes áreas que laboran en la empresa ARSEIN SRLTDA, para ello se ha utilizado la entrevista estructurada como método de recolección de datos. Asimismo, la información cuantitativa se obtuvo de la documentación contable de la empresa.

La muestra para nuestra investigación se detalla en la tabla N° 4.2

**Tabla N° 4.2**

<b>MUESTRA</b>	
<b>AREAS</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>
Gerencia General	1
Área de Logística	1
Área de RRHH	1
Área de Marketing	1
Área de Contabilidad	1
Área Financiera	1
Área de operaciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración del autor

#### **4.4 Lugar de estudio y periodo de desarrollo**

La presente investigación se realizó en Lima Metropolitana en el distrito de San Martín de Porres en el periodo de 2018 al 2019 antes del inicio de la pandemia del COVID-19.

#### **4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

El autor (Hernández Sampieri, R. 1997) dice: De acuerdo con nuestro problema de estudio e hipótesis, la siguiente etapa consiste en recolectar datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis o casos.

Utilizaremos las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- ✓ Cuestionarios
- ✓ Revisión Bibliográfica
- ✓ Revisión de los libros contables
- ✓ Visitas a la empresa

#### **Técnicas**

Las técnicas que se utilizó son:

- ✓ Ordenamiento y clasificación
- ✓ Proceso computarizado con Word y Excel.

### **Procedimientos de recolección de datos**

Se ha utilizado la entrevista estructurada; la información contable se obtuvo de la documentación contable de la empresa.

## **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

El procesamiento y análisis de datos se realiza utilizando el Modelo de Gestión Socioeconómica para identificar y medir los costos ocultos de la empresa. Asimismo, se utiliza la información de los Estados Financieros de la empresa, con lo cual se mide la rentabilidad de la empresa mediante los índices de rentabilidad, como el valor actual neto (VAN), la tasa interna de retorno (TIR) y la relación beneficio costo R(B/C). Los índices de rentabilidad se miden a los estados financieros con y sin considerar los costos ocultos, para comparar las dos situaciones y sacar conclusiones.

## **4.7. Aspectos Éticos en Investigación.**

La presente investigación cumple con los lineamientos de la conducta responsable de investigación y los protocolos de ética de la Universidad Nacional del Callao en la cual se respeta el derecho autor, la veracidad y la confidencialidad de los datos.

## **V. RESULTADOS**

### **5.1. Cálculo de los costos ocultos mediante el Modelo de Gestión Socio – Económica**

El objetivo general del modelo consiste en calcular los costos ocultos de la empresa ARSEIN SRLTDA en los años 2018 y 2019. El cálculo tiene como base los disfuncionamientos recogidos en la recopilación de información en el diagnóstico del modelo socio económico.

Los objetivos específicos del modelo son:

#### **i) Descripción General de la ARSEIN SRLTDA**

Se creó en el año 1,993. Surgió, como una empresa especializada en la fabricación, comercialización, importación y exportación de productos y artículos de seguridad industrial, como botines de cuero, guantes de cuero, ropa de seguridad industrial y otros.

La empresa ARSEIN SRLTDA surgió, como una empresa especializada a la seguridad industrial.

La Empresa ARSEIN SRLTDA es una empresa especializada en comercialización e importación de artículos y suministros de seguridad industrial, tanto a nivel regional como a nivel nacional, para los sectores industrial, minero, petrolero y sectores en general. Específicamente se dedica a la manufactura de protección corporal, protección a las manos y protección de los pies mediante procesos de corte, costura, embalado ofertando como producto final equipos de protección personal de calidad y con flexibilidad de producción a requerimiento de los clientes. La empresa es distribuidora autorizada de marcas certificadas nacionales

e internacionales. Se especializa en asesorar a medianas y grandes empresas en el rubro de seguridad industrial; el servicio a estas es personalizado, pues cuenta con un equipo de técnicos y representantes de ventas, que están especializados para brindar soluciones inmediatas a las necesidades de seguridad industrial.

### **Misión de ARSEIN SRLTDA**

Brindar equipos de seguridad y salud ocupacional para el personal de empresas mineras, petroleras e industriales, ofreciendo productos certificados con asesoramiento integral.

### **Valores de la empresa ARSEIN SRLTDA**

Compromiso, ética, adaptabilidad al cambio, desarrollo de personas, atención al cliente.

Para la empresa ARSEIN SRLTDA su objetivo es contribuir con sus productos preservar la salud y seguridad industrial de las empresas del Perú. Por ello tienen un compromiso de ofrecer productos de la mejor calidad, que cumplan con los estándares de calidad.

## **ii) Descripción de la industria dónde se ubica la empresa ARSEIN SRLDA.**

### **CIUU 4641**

Según la clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIUU), la empresa se encuentra con el número de clasificación 4641: Producción y comercialización equipos y productos de seguridad industrial.

## **5.2. Aplicación del modelo de gestión socio económico en los años 2018 y 2019**

Para la aplicación del modelo de Gestión Socio Económica, hemos seguido el siguiente procedimiento.

Con la sistematización de la información obtenida de las entrevistas semiestructuradas aplicadas al total de la población estadística, se formuló un diagnóstico cualitativo, dónde se evidenció los seis disfuncionamientos del modelo socio económico y el efecto en cada familia de disfuncionamiento en la empresa ARSEIN SRLTDA. Estos resultados se muestran en la tabla N° 5.1.

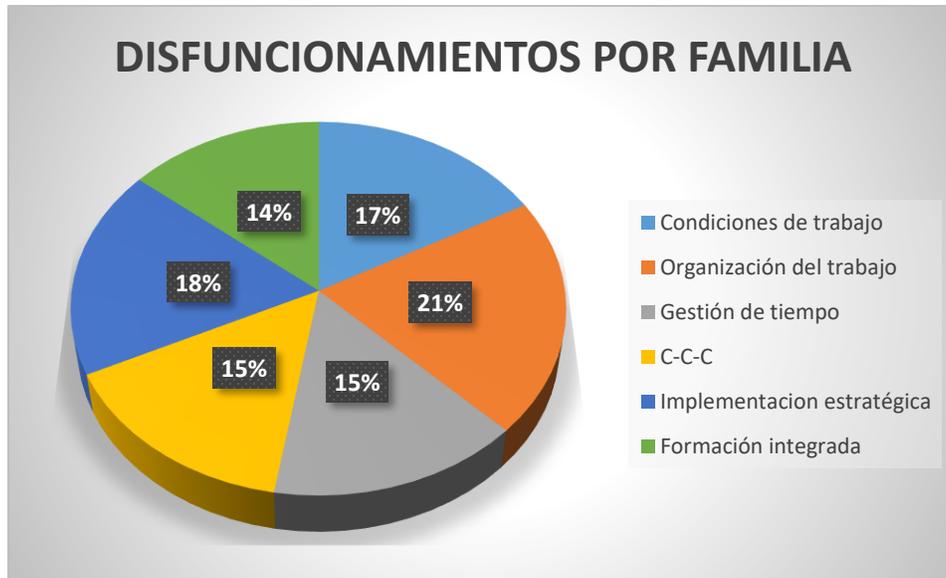
**Tabla 5.1**  
**Disfuncionamientos por familia en los años 2018 y 2019\***

<b>FAMILIAS DE DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>NUMERO DE TESTIMONIOS</b>	<b>%</b>
CONDICIONES DE TRABAJO	29	17%
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	35	20%
GESTIÓN DE TIEMPO	26	15%
COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN (C-C-C)	26	15%
IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA	31	18%
FORMACIÓN INTEGRADA	24	14%
TOTAL DE TESTIMONIOS	171	100%

Fuente: Elaboración propia.

\*Se aplicó a toda la población estadística.

**Grafica 5.1**  
**Disfuncionamientos por familia, años 2018 y 2019**



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que los datos de la serie tienen bastante dispersión. Se debe aclarar que los disfuncionamientos más citados, no significan que sean los más importantes, no debemos perder de vista que esta información recopilada, son el resultado de entrevistas semiestructuradas, aclarando que la frecuencia no es un factor determinante en el estudio.

**Tabla 5.2**  
**Disfuncionamientos expresados con un mayor número de testimonios. Años 2018 y 2019**

DISFUNCIONAMIENTOS	PROPORCION DE LOS TESTIMONIOS	%
Existencia continúa de re-trabajos, principalmente por los errores en las entregas de pedidos.	28	16.37
Accidentes de trabajo	8	4.68
La rotación de personal operativo en Planta.	12	7.02
Demora del proceso de abastecimiento de material de almacén.	21	12.28
ERP complejo para el proceso de evaluación		10.53

Cotizaciones.	18	
Falta de innovación y calidad	28	16.37
Excesiva carga de trabajo y re-trabajo.	15	8.77
Nivel ejecutivo realiza actividades operativas.	9	5.26
Equipo de cómputo insuficiente en el área productiva.	6	3.51

Fuente: Elaboración propia.

### **5.2.1. Análisis de los disfuncionamientos y su impacto en los costos ocultos de la empresa ARSEIN SRLTDA en los años 2018 y 2019.**

En base a la referencia contenido en la tabla N°5.2 se analizan los nueve disfuncionamientos, que más han sido señalados como testimonios de las entrevistas estructuradas en los periodos 2018 y 2019.

La empresa ARSEIN SRLTDA por motivos de seguridad, nos ha facilitado la información suficiente solamente para aplicar el modelo.

Procederemos a calcular los costos ocultos, utilizando la metodología de gestión socioeconómica, El procedimiento arroja resultados que se presentan en las siguientes tablas:

**Tabla N°5.3**  
**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS DE LOS DISFUNCIONAMIENTOS**  
**EXPRESADOS CON UN MAYOR NÚMERO DE TESTIMONIOS**  
**EMPRESA: ARSEIN SRLTDA**  
**GIRO: SEGURIDAD INDUSTRIAL**  
**Años 2018 y 2019**

<b>DISFUNCIONAMIENTO OBSERVADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RAZONES ADUCIDAS PARA EXPLICAR LOS DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>COMPONENTES DE LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS</b>
<p>Los pedidos no se atienden correctamente, por lo que se tiene que hacer modificaciones al pedido;  hay muchos re-trabajos, que causan castigos de parte del cliente, por no atender a tiempo los pedidos.  <b>(NO CALIDAD)</b></p>	<p>De 300 pedidos, 100 pedidos se entregan conforme;  200 se modifican, es decir se re-trabajan 200 pedidos.</p>	<p><b>C-C-C:</b> falta de concertación entre los departamentos de almacén y ventas.</p> <p><b>Organización del trabajo:</b> no se cumplen las funciones asignadas.</p> <p><b>Implementación de la estrategia:</b> Ausencia de estrategias en el ámbito calidad.</p>	<p><b>Sobre consumos:</b> por corrección de errores, desperdicio de materiales.  N.E.</p>
	<p>300 - 100%  100 - 33%</p>		<p><b>Sobretiempos:</b> de una persona  (8hrs) x 67% = 5horas 36 minutos</p>
	<p>Entonces:  100%-33%=67% del tiempo de labores se dedica al re-trabajo.</p>		<p>(5 horas 36 min) x S/66.6 = S/357.33 operativos</p>
	<p>2 días a la semana</p>		<p>S/357.33 x 6 operativos = S/2,143.9 al día.</p>
			<p>(S/2,143.9 al día) x 2 = S/4,287.98 semanal.</p>
			<p>(S/4,287.98) x 45.7 semanas laborables = 195,960.68 anuales</p>
			<p><b>Riesgo:</b> Riesgo de perder clientes.  N.E.</p>

**Fuente: Elaboración Propia**

**Tabla N°5.4**  
**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS DE LOS DISFUNCIONAMIENTOS**  
**EXPRESADOS CON UN MAYOR NÚMERO DE TESTIMONIOS**  
**EMPRESA: ARSEIN SRLTDA**  
**GIRO: SEGURIDAD INDUSTRIAL**  
**Años 2018 y 2019**

<b>DISFUNCIONAMIENTO OBSERVADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RAZONES ADUCIDAS PARA EXPLICAR LOS DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>COMPONENTES DE LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS</b>
Accidentes graves causado por accidentes de tránsito en la entrega de pedidos. <b>(ACCIDENTES DE TRABAJO)</b>	1 vez al año, un empleado.	<b>Condiciones de trabajo:</b> Riesgo en el tránsito por las carreteras. Falta de equipos de seguridad adecuados  <b>Organización del trabajo:</b> normas de seguridad incompletas o desconocidas, medidas preventivas, no se cumplen los procedimientos.	<b>No creación de potencial:</b> pago de indemnizaciones. NE
			<b>No producción:</b> 1 empleados X horas labor día = 8 horas diarias
			8 horas diarias x 6 días = 48 horas a la semana
			48 horas por semana x 45.7 semanas laborables = 2,193 horas al año
			2,193 horas al año x S/66.6 = S/146,053.8 al año

**Fuente: Elaboración Propia**

**Tabla N°5.5**  
**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS DE LOS DISFUNCIONAMIENTOS**  
**EXPRESADOS CON UN MAYOR NÚMERO DE TESTIMONIOS**  
**EMPRESA: ARSEIN SRLTDA**  
**GIRO: SEGURIDAD INDUSTRIAL**  
**Años 2018 y 2019**

<b>DISFUNCIONAMIENTO OBSERVADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RAZONES ADUCIDAS PARA EXPLICAR LOS DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>COMPONENTES DE LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS</b>
<p>La rotación del personal operativo en planta es alto.</p> <p>Nuevas contrataciones, excesiva rotación, 50% de trabajadores permanecen por más de 2 años.  <b>(ROTACIÓN DE PERSONAL)</b></p>	<p>50% del total de contrataciones al año.</p> <p>Contrataciones al año 12</p> <p>6 empleados al año.</p>	<p><b>Implementación de la estrategia:</b>  Incapacidad de retención de personal, falta de un plan de carrera, sueldos bajos, incentivos difíciles de alcanzar.  Provoca sobre carga de trabajo para quienes se quedan.</p>	<p><b>Sobretiempos:</b>  Tiempo perdido a causa de la desorganización  6 empleados x 8 horas = 48 horas</p> <hr/> <p>48hrs x 6 días = 288 horas a la semana</p> <hr/> <p>288 horas a la semana x 45.7 semana laborables = 13,161 horas al año</p> <hr/> <p>13,161 horas al año x S/66.6 = S/658,050 anual</p>

**Fuente: Elaboración Propia**

**Tabla N°5.6**  
**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS DE LOS DISFUNCIONAMIENTOS**  
**EXPRESADOS CON UN MAYOR NÚMERO DE TESTIMONIOS**  
**EMPRESA: ARSEIN SRLTDA**  
**GIRO: SEGURIDAD INDUSTRIAL**  
**Años 2018 y 2019**

<b>DISFUNCIONAMIENTO OBSERVADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RAZONES ADUCIDAS PARA EXPLICAR LOS DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>COMPONENTES DE LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS</b>
Retardo del proceso de abastecimiento de almacén hasta 2 horas para que atiendan el pedido. Un trabajador solicita productos, pero los otros 2, 3 o 4 trabajadores también están esperando. <b>(PRODUCTIVIDAD)</b>	2 veces a la semana	<b>Gestión del tiempo:</b> Tiempo desperdiciado de espera  <b>Implementación estrategia:</b> Baja productividad en las líneas.	<b>Sobretiempo:</b> 2 horas X 4 Personas = 8 horas al día
			8 horas al día x 2 días = 16 horas a la semana
			16 horas a la semana x 45.7 semanas laborables = 731 horas al año
			731 horas al año x S/66.6 = S/48,684.60 anual
			<b>No producción:</b> Costo oculto implícito en el costo oculto del sobretiempo.

**Fuente: Elaboración Propia**

**Tabla N°5.7**  
**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS DE LOS DISFUNCIONAMIENTOS**  
**EXPRESADOS CON UN MAYOR NÚMERO DE TESTIMONIOS**  
**EMPRESA: ARSEIN SRLTDA**  
**GIRO: SEGURIDAD INDUSTRIAL**  
**Años 2018 y 2019**

<b>DISFUNCIONAMIENTO OBSERVADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RAZONES ADUCIDAS PARA EXPLICAR LOS DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>COMPONENTES DE LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS</b>
ERP complejo para el proceso de cotizaciones. Antes de la implementación del ERP se podían trabajar 8 cotizaciones por día. Desde que se está utilizando el sistema, se trabajan 8 cotizaciones en 3 días. <b>(PRODUCTIVIDAD)</b>	Cada día.	<b>Implementación de la estrategia:</b> La estrategia de un nuevo software es buena, su implantación inmediata sin capacitación integral, no.	<b>No creación de potencial:</b> Riesgo de pérdida de clientes. NE. <hr/> <b>No producción:</b> 2 horas adicionales por cotización x 700 cotizaciones al año = 2,100 horas al año <hr/> 2,100 horas al año x S/66.60 =S/139,860 anual.

**Fuente: Elaboración Propia**

**Tabla N°5.8**  
**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS DE LOS DISFUNCIONAMIENTOS**  
**EXPRESADOS CON UN MAYOR NÚMERO DE TESTIMONIOS**  
**EMPRESA: ARSEIN SRLTDA**  
**GIRO: SEGURIDAD INDUSTRIAL**  
**Años 2018 y 2019**

<b>DISFUNCIONAMIENTO OBSERVADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RAZONES ADUCIDAS PARA EXPLICAR LOS DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>COMPONENTES DE LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS</b>
<p><b>La empresa planificó innovar.</b>  <b>Hace 3 años que no se ha innovado la producción.</b>  <b>(NO CALIDAD)</b></p>	<p><b>Continua desde hace 3 años.</b></p>	<p><b>C-C-C: Ausencia de concertación entre los departamentos de UEN plantas, UEN proyectos integrales y Planeación Estratégica.</b>            Implementación de la estrategia:  <b>Resistencia al cambio, los objetivos estratégicos no enlistan prioridades.</b></p>	<p>No producción:  <b>Porcentaje de Margen de ventas. (N.E)</b>            Riesgos:  <b>Pérdida de mercado (clientes). (N.E)</b></p>

**Fuente: Elaboración Propia**

**Tabla N°5.9**  
**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS DE LOS DISFUNCIONAMIENTOS**  
**EXPRESADOS CON UN MAYOR NÚMERO DE TESTIMONIOS**  
**EMPRESA: ARSEIN SRLTDA**  
**GIRO: SEGURIDAD INDUSTRIAL**  
**Años 2018 y 2019**

<b>DISFUNCIONAMIENTO OBSERVADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RAZONES ADUCIDAS PARA EXPLICAR LOS DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>COMPONENTES DE LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS</b>
Renuncio una persona y desde hace 8 meses no se ha buscado su remplazo. <b>(PRODUCTIVIDAD)</b>		<b>Organización del trabajo:</b> Se fusionan actividades y saturan las funciones de una persona. Falta de reclutamiento oportuno.	<b>Sobresalarios:</b> Costo oculto implícito en el costo oculto, calculado del sobretiempo que provoca la rotación de personal.

**Fuente: Elaboración Propia**

**Tabla N°5.10**  
**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS DE LOS DISFUNCIONAMIENTOS**  
**EXPRESADOS CON UN MAYOR NÚMERO DE TESTIMONIOS**  
**EMPRESA: ARSEIN SRLTDA**  
**GIRO: SEGURIDAD INDUSTRIAL**  
**Años 2018 y 2019**

<b>DISFUNCIONAMIENTO OBSERVADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RAZONES ADUCIDAS PARA EXPLICAR LOS DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>COMPONENTES DE LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS</b>
El administrador dedica tiempo a actividades operativas. <b>(PRODUCTIVIDAD)</b>	30% del tiempo del administrador dedica a actividades operativas que deberían hacer sus subordinados.	<b>Gestión del tiempo:</b> Falta de planeación de las actividades.  <b>Formación integrada:</b> Falta de formación del personal	<b>No creación de potencial:</b> Nivel ejecutivo no se dedica a actividades estratégicas. NE.
			<b>Sobre salarios:</b> 8 horas X 30% = 2.4 horas al día
			2.4 horas al día x 6 días = 14.4 horas a la semana
			14.4 horas a la semana x 45.7 semanas laborables = 658 horas al año
			658 horas al año x S/66.60 = S/43,822.80 anual.

**Fuente: Elaboración Propia**

**Tabla N°5.11**  
**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS DE LOS DISFUNCIONAMIENTOS**  
**EXPRESADOS CON UN MAYOR NÚMERO DE TESTIMONIOS**  
**EMPRESA: ARSEIN SRLTDA**  
**GIRO: SEGURIDAD INDUSTRIAL**  
**Años 2018 y 2019**

<b>DISFUNCIONAMIENTO OBSERVADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RAZONES ADUCIDAS PARA EXPLICAR LOS DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>COMPONENTES DE LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS</b>
Equipo de cómputo insuficiente en el área productiva. <b>(PRODUCTIVIDAD)</b>	30 minutos diarios.	<b>Formación Integrada:</b> Poca capacitación para el manejo del software ERP y de las computadoras.	<b>No producción:</b> 30 minutos x 26 obreros = 780 minutos al día. <hr/> 780 minutos al día x 300 días = 234,000 minutos <hr/> 234,000 minutos / 60 minutos = 3,900 horas <hr/> 3,900 horas X S/66.60 = S/259,740

**Fuente: Elaboración Propia**

**Tabla N°5.12**  
**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS DE LOS DISFUNCIONAMIENTOS**  
**EXPRESADOS CON UN MAYOR NÚMERO DE TESTIMONIOS**  
**EMPRESA: ARSEIN SRLTDA**  
**GIRO: SEGURIDAD INDUSTRIAL**  
**Años 2018 y 2019**

<b>DISFUNCIONAMIENTO OBSERVADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RAZONES ADUCIDAS PARA EXPLICAR LOS DISFUNCIONAMIENTOS</b>	<b>COMPONENTES DE LAS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS</b>
Deficiente control del inventario de productos. <b>(PRODUCTIVIDAD)</b>	Durante 10 minutos al día el 50% los trabajadores tienen que rastrear y buscar las herramientas que otros trabajadores usan, y que necesitan para sus labores.	<b>Organización del Trabajo:</b> Debido a la sobrecarga de trabajo del almacenista, no existe un adecuado control de la herramienta y su asignación a cada trabajador.	<b>Sobretiempo:</b>
			10 minutos x 13 obreros = 130 minutos
			130 minutos x 300 días al año = 39,000 minutos.
			39,000 minutos/60 = 650 horas
			650 horas x S/66.60 = 43,290

**Fuente: Elaboración Propia**

Con la información de las tablas 5.3 al 5.12 se ha construido la tabla 5.13. En esta tabla se concentran los costos ocultos conforme a los indicadores y componentes detectados.

**Tabla 5.13**  
**Costos ocultos calculados: Años 2018 y 2019**

	Sobrecargas (Costos históricos)			No producción (Costos de oportunidad)			Total
	Sobre salarios	Sobre tiempos	Sobre consumos	No producción	No creación de potencial	Riesgos	
<b>Ausentismo</b>	-	-	-	-	-	-	
<b>Accidentes de trabajo</b>	-	-	-	S/146,053.80	N.E.	-	S/146,053.80
<b>Rotación de personal</b>	-	S/658,050	-	-	-	-	S/658,050.00
<b>No calidad</b>	-	S/195,960	N.E.	N.E.	-	N.E.	S/195,960.00
<b>Productividad</b>	S/43,822.80	S/48,684.60 S/43,290.00	-	S/139,860.00 S/259,740.00	N.E.	-	S/535,397.40
<b>Total</b>	S/43,822.80	S/945,984.60	-	S/545,653.80	-	-	S/1,535,461.20

**Fuente: Elaboración Propia**

N.E. No evaluado, dado el tiempo dedicado al estudio.

El valor de los costos ocultos se ilustra en la matriz de la tabla n° 5.13. esta tabla es el resumen de las tablas de análisis de los costos ocultos de los disfuncionamientos identificados. En la matriz se calcula que el total de los costos ocultos de la empresa ARSEIN SRLTDA para los años 2018 y 2019 ascienden a S/1,535,461

Los costos ocultos de la empresa ARSEIN SRLTDA tiene dos componentes:

- ✓ Los sobrecargas o costos históricos, por concepto de sobre salarios y sobre tiempos, causados por la rotación de personal, baja calidad del servicio y baja productividad.
- ✓ La No Producción, que en realidad son costos de oportunidad, causados por los accidentes de trabajo y baja productividad.

### **5.3. Medición del impacto de los costos ocultos en los costos de la empresa ARSEIN SRLTDA**

Debemos aclarar que, por motivos de confidencialidad de la empresa, no fue posible contar con la información detallada para conocer el cálculo de los Costos de Producción de la empresa ARSEIN SRLTDA. Para pro en los costos depósitos de la investigación la empresa nos permitió conocer los estados financieros de los años 2018 y 2019, de dónde hemos extraído la información de los costos de producción para los años mencionados.

#### **i) Método para calcular el impacto de los costos ocultos**

Determinar el impacto de los Costos Ocultos sobre los costos de producción es fundamental para la empresa moderna. Si el impacto es alto, la gerencia de la empresa ante este problema álgido, tendrán que planificar e implementar políticas corporativas de control total de pérdidas. Para medir el impacto de los costos ocultos, en primer lugar, se debe seguir el siguiente proceso:

- a) Identificar y categorizar los problemas que generan Costos Ocultos.
- b) Cuantificar los costos directos.
- c) Cuantificar los costos indirectos (Ocultos).
- d) Medir los índices de daños.
- e) Cuantificar los costos totales ocultos.
- f) Cuantificar la producción anual.
- g) Calcular el incremento del producto dividiendo el costo total de daños (Directos e indirectos) para la producción anual.
- h) Determinar el impacto dividiendo el incremento para el costo unitario del producto.

En segundo lugar, seguir los siguientes pasos:

- i) Calcular la producción anual.
- ii) Calcular el costo unitario de producción
- iii) Calcular los costos ocultos.
- iv) Calcular el incremento del producto, dividiendo el total de Costos Ocultos, para la producción anual.
- v) Calcular el impacto, dividiendo el incremento del producto entre el costo unitario de producción.

Para demostrar analíticamente el cálculo del impacto de los costos ocultos usamos la siguiente fórmula:

El costo de producción está representado por:

$$CT = CF + CV$$

Dónde:

$CT$  = Costo total de producción.

$CF$  = Costo fijo

$CV$  = Costo variable

Dividiendo la función del costo total entre la cantidad producida, tenemos el costo unitario:

$$CU = \frac{CF}{X} + \frac{CV}{X}$$

Dónde:

$X$  = Cantidad producida

Para medir el impacto de los costos ocultos, deducimos la fórmula, donde el costo variable se incrementa debido a la existencia de costos ocultos. Entonces el costo unitario con presencia de costos ocultos es:

$$Cu = \frac{CF}{X} + \frac{CV}{X} + \frac{CV(\Delta CV)}{X}$$

$$Cu = \frac{CF}{X} + \frac{CV(1 + \Delta CV)}{X}$$

$$Cu = \frac{CF + CV(1 + \Delta CV)}{X}$$

Dónde:

$Cu$  = Costo unitario con presencia de costos ocultos.

$\Delta CV$  = Variación del costo variable por efecto del costo oculto.

### **5.3.1. Cálculo del impacto de los costos ocultos para los años 2018 y 2019**

En la tabla N° 5.14 se presenta los datos para calcular el impacto de los costos ocultos, conforme a la metodología descrita.

**Tabla 5.14**

**Cálculo del impacto de los costos ocultos**

<b>RUBROS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
A. PRODUCCION ANUAL	10,000,000	9,780,000
B. COSTO UNITARIO	16	16
C. COSTO OCULTO TOTAL	1,535,461	1,535,461
D. INCREMENTO DEL PRODUCTO (C/A)	0.1535	0.157
E. IMPACTO (D/B)	0.96%	0.98%

Fuente: Elaboración del autor

El impacto de los costos ocultos del producto para los años 2018 y 2019 son de 0.96% y 0.98%, ambos son altos. De acuerdo con los estándares mundiales la meta de este impacto no debe ser superior a 0.5%. Las corporaciones deben mantener este impacto en el estándar, tratando de minimizarlo cada vez más, este cumplimiento es recomendable hacerlo dentro de un clima de seguridad, calidad y mejoramiento continuo.

**5.4. Los estados financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA sin considerar los costos ocultos**

Los estados financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA para los años 2018 y 2019 sin considerar los costos ocultos se presentan en los siguientes cuadros. En primer lugar, tenemos el estado de ganancias y pérdidas, para los años 2018 y 2019

El estado de ganancias y pérdidas, por definición mide la actividad de la empresa ARSEIN SRLTDA para un periodo. El estado de ganancias y pérdidas registra los ingresos, los costos, las ganancias y las pérdidas de la empresa.

**Tabla 5.15**

**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

<b>RUBROS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
INGRESOS	10,000,000	9,780,000
COSTOS OPERATIVOS	6,000,000	6,090,000
DEPRECIACION	190,000	190,000
<b>UTILIDADES OPERATIVAS</b>	<b>3,810,000</b>	<b>3,500,000</b>
GASTOS FINANCIEROS	128,000	68,740.74
<b>UTILIDADES ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>3,682,000</b>	<b>3,431,259</b>
IMPUESTOS	662760	617626.667
<b>UTILIDADES DESPUES DE IMPUESTOS</b>	<b>3,019,240</b>	<b>2,813,633</b>
RESERVA LEGAL		
DIVIDENDOS		
UTILIDADES RETENIDAS	3,019,240	2,813,633
UTILIDADES RETENIDAS ACUMULADAS	3,019,240	5,832,873

Fuente: Elaboración del autor

En el Perú, la Ley General de Sociedades (LGS) indica que las sociedades anónimas en sus distintas formas son las que hacen provisiones para reserva legal. Las demás sociedades mercantiles no tienen la obligación de hacer la reserva legal.

La empresa ARSEIN SRLTDA, no tienen obligación legal de hacer provisiones de reserva legal, ni distribuir dividendos.

Otro estado financiero importante es el flujo de caja.

En el siguiente cuadro mostramos el flujo de caja de la em presa ARSEIN SRLTDA, para los años 2018, 2019.

El Flujo de Caja de la empresa ARSEIN SRLTDA es el estado financiero que muestra los flujos de ingresos y egresos de dinero de la empresa en un período determinado.

**Tabla 5.16**  
**FLUJO DE CAJA**

<b>RUBRO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
INGRESOS		10,000,000	9,780,000
COSTOS OPERATIVOS		6,000,000	6,090,000
IMPUESTOS		685,800	630,000
INVERSION	3,500,000		
<b>FLUJO NETO ECONOMICO</b>	<b>-3,500,000</b>	<b>3,314,200</b>	<b>3,060,000</b>
PRESTAMO	800,000		
SERVICIO DE LA DEUDA		498,370.37	498,370.37
INTERES		128000	68740.7408
AMORTIZACION		370,370	429,630
GANANCIA IMPOSITIVA		23,040	12,373
<b>FLUJO NETO FINANCIERO</b>	<b>-2,700,000</b>	<b>2,838,870</b>	<b>2,574,003</b>
APORTE PROPIO	100,000		
PAGO DE DIVIDENDOS			
SALDO ANUAL		2,838,870	2,574,003
CAJA RESIDUAL		2,838,870	5,412,873

Fuente: Elaboración del autor

El balance general de la empresa ARSEIN SRLTDA, es un estado financiero que muestra la información económica y financiera de la empresa en los periodos 2018, 2019, clasificadas en tres rubros patrimoniales: activo, pasivo y patrimonio neto.

**Tabla 5.17**  
**BALANCE GENERAL**

<b>RUBRO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>ACTIVO</b>			
1. CUENTA CORRIENTE		2,838,870	5,412,873
2. ACTIVO NETO FIJO	900,000	710,000	520,000
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>900,000</b>	<b>3,548,870</b>	<b>5,932,873</b>
<b>PASIVO</b>			
1. PASIVO CORRIENTE			
DEUDA CORTO PLAZO	370,370	429,630	
DEUDA LARGO PLAZO	429,630		
2. PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL	100,000	100,000	100,000
RESERVA LEGAL			
UTILIDAD RETENIDA ACUMULADA		3,019,240	5,832,873
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>900,000</b>	<b>3,548,870</b>	<b>5,932,873</b>

Fuente: Elaboración del autor

### **Cálculo del valor de los activos**

Para calcular los resultados, vamos a utilizar el método del valor de los activos de la empresa mediante el valor presente de los activos. Este método consiste en igualar el valor de los activos al valor presente del flujo de fondos anuales, dado una tasa de rendimiento requerida y el número de periodos. Por otro lado, también calcularemos el costo del activo, para calcular el valor actual neto de los activos (VAN) cuya fórmula es:

VAN de los activos = VP de los flujos de efectivo – Costo del activo.

Dónde:

VAN de los activos, es el valor actual neto de los activos.

VP de los flujos de efectivo, es el valor presente de los flujos de efectivo.

Para operacionalizar el valor de los activos, hacemos lo siguiente:

$$VA = \frac{FNF_1}{(1+i)^1} + \frac{FNF_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FNF_n}{(1+i)^n}$$

Dónde:

$VA$  es el valor actual de los activos de la empresa.

$FNF_n$  es el flujo neto financiero del periodo  $n$ , cuando  $n = 1, 2, 3, \dots$

$n$  es el número de periodos.

$i$  es la tasa de descuento o tasa de rendimiento requerido.

En este caso la tasa de rendimiento requerido utilizamos el Weighted Average Cost of Capital (WACC). Traducido es el coste promedio ponderado del capital (CPPC), que es la tasa de descuento que se utiliza para descontar los flujos de caja futuros.

Este método de cálculo se realiza para tres enfoques:

Como activo de la empresa, es la tasa que se usa para descontar el flujo de caja esperado; desde el pasivo, es el coste económico para la empresa de atraer capital; y como inversionista, es el retorno que se espera, al invertir en deuda o patrimonio neto de la compañía.

El WACC para este caso es:

$$WACC = k_d(1 - T) \left( \frac{D}{D + PN} \right) + k_e \left( \frac{PN}{D + PN} \right)$$

Dónde:

$k_d(1 - T)$  es el costo de la deuda,  $k_d$  es la tasa de interés activa y  $T$  es la tasa de impuestos.

$D$  es el monto de la deuda y  $PN$  es el monto total de financiamiento.

$k_e$  es la tasa de interés pasivo o costo del capital propio.

Utilizando la fórmula, el WACC es:

$$WACC = 0.16(1 - 0.18) \left( \frac{800}{800 + 100} \right) + 0.05 \left( \frac{100}{800 + 100} \right) = 0.12217$$

Para calcular el valor de los activos de la empresa vamos a utilizar los valores del Flujo Neto Económico (FNE) que es el resultado del estado financiero Flujo de Caja.

Reemplazamos en la fórmula del valor del activo:

$$VA = \frac{3,314,200}{(1 + 0.12217)^1} + \frac{3,060,000}{(1 + 0.12217)^2} = 5,383,372.9$$

El valor de los activos el año 2017 fue de S/5,383,372.9

### **Cálculo del costo de los activos de la empresa ARSEIN SRLTDA**

El costo de los activos de la empresa ARSEIN SRLTDA al año 2017 según el valor en libros de la empresa, fue de S/3,500,000. Estos datos también lo observamos en el estado financiero Flujo de Caja, cuyo valor es de S/3,500,000

### **Cálculo de los índices de rentabilidad: Valor actual neto económico, tasa interna de retorno económico y relación beneficio costo de la empresa ARSEIN SRLTDA**

Con los datos del flujo de caja de la empresa ARSEIN SRLTDA correspondientes a los años 2018 y 2019 sin considerar los costos ocultos

(Tabla 5.16), calculamos el valor actual neto económico (VANE), la tasa interna de retorno económico (TIRE) y la Relación beneficio costo R(B/C).

Los índices de rentabilidad económicos como el valor actual neto económico (VANE), la tasa interna de retorno económico (TIRE), la relación beneficio costo económico R(B/C) se muestran en la tabla N° 5.18.

**Tabla N° 5.18**  
**Los índices de rentabilidad utilizando el Flujo Neto Económico, sin considerar los costos ocultos**

VANE	1,883,373
TIR	52.15%
R(B/C)	1.538

Fuente: Elaboración del autor

Los índices de rentabilidad financieros como el valor actual neto financiero (VANF), la tasa interna de retorno financiera (TIRF), la relación beneficio costo financiera R(B/C) se muestran en la tabla N° 5.19.

**Tabla N° 5.19**  
**Los índices de rentabilidad utilizando el Flujo Neto Financiero, sin considerar los costos ocultos**

VANF	1,873,855
TIRF	63.46%
R(B/C)	1.535

Fuente: Elaboración del autor

Los índices de rentabilidad demuestran que la empresa ARSEIN SRLTDA es rentable. El valor actual neto económico muestra que la empresa es rentable, arroja una ganancia neta de S/1,883,373 en los dos años. Por otra parte, el valor actual neto financiero, que arroja un valor de S/1,873,855 para los años 2018 y 2019 indica que esa es la ganancia de los accionistas de la empresa.

La tasa interna de retorno que en ambos casos arrojan valores de 52,15% y 63.46%, indican que con estas tasas se estarían recuperando la inversión, pero como la tasa promedio es de 12.217% la empresa es rentable.

Asimismo, con respecto a la relación beneficio costo que arrojan valores de 1.5 en ambos casos, indican que por cada S/1.00 invertido la inversión genera S/0.5 de riqueza.

Finalmente, si relacionamos los índices de rentabilidad, tenemos:

$$VAN > 0 \Rightarrow TIR > WACC \Rightarrow R(B/C) > 1$$

$$VAN = 1,873,855 > 0 \Rightarrow TIR = 63.46 > 12.217 \Rightarrow R(B/C) = 1.5 > 1$$

Por lo que concluimos que la empresa ARSEIN SRLTDA es rentable.

### **5.5. Los estados financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA considerando los costos ocultos**

Para considerar y deducir los costos ocultos en los estados financieros tenemos que hacer algunos cambios.

En el caso de la empresa ARSEIN SRLTDA, Los costos ocultos se clasifican en dos rubros: Las Sobrecargas que son Costos Históricos, consistentes en sobre salarios y sobre tiempos; y los No Producción, que en realidad son costos de oportunidad, que en el caso de la empresa ARSEIN SRLTDA son costos derivados de la no producción por causas de accidentes de trabajo y disminución de la productividad del trabajo. Por ello es importante señalar que los costos históricos que son sobrecargas se adicionarán a los costos de la empresa y los costos de No Producción que son costos de oportunidad se adicionaran al ingreso de la empresa. Este procedimiento obedece a que los costos de oportunidad se refieren a los costos que la empresa dejó de producir por existir los disfuncionamientos detectados.

El estado de ganancias y pérdidas de los años 2018 y 2019 considerando los costos ocultos se presentan en la tabla 5.7.

En el flujo de costos se deducirá los costos históricos de S/989,80 y en el flujo de ingresos se adicionará los costos de No Producción que constituyen costos

de oportunidad que asciende a la suma de S/545,653.80 para los años 2018 y 2019.

El estado de ganancias y pérdidas registra los ingresos, los costos, las ganancias y las pérdidas de la empresa, ajustados por los costos ocultos. Se presenta en la tabla N° 5.20.

**Tabla 5.20**

<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS CON COSTOS OCULTOS</b>		
<b>RUBROS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
INGRESOS	10,545,654	10,325,654
COSTOS OPERATIVOS	5,010,192	5,100,193
DEPRECIACION	190,000	190,000
<b>UTILIDADES OPERATIVAS</b>	<b>5,345,461</b>	<b>5,035,461</b>
GASTOS FINANCIEROS	128,000	68,741
<b>UTILIDADES ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>5,217,461</b>	<b>4,966,720</b>
IMPUESTOS	939143	894010
<b>UTILIDADES DESPUES DE IMPUESTOS</b>	<b>4,278,318</b>	<b>4,072,711</b>
RESERVA LEGAL		
DIVIDENDOS		
UTILIDADES RETENIDAS	4,278,318	4,072,711
UTILIDADES RETENIDAS ACUMULADAS	4,278,318	8,351,029

Fuente: Elaboración del autor

Otro estado financiero importante es el flujo de caja con los costos ocultos. En el siguiente cuadro mostramos el flujo de caja de la empresa ARSEIN SRLTDA, con costos ocultos para los años 2018, 2019. Se presenta en la tabla N° 5.21.

**Tabla 5.21**

**FLUJO DE CAJA CON COSTOS OCULTOS**

<b>RUBRO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
INGRESOS		10,545,654	10,325,654
COSTOS OPERATIVOS		5,010,192	5,100,193
IMPUESTOS		962,183	906,383
INVERSION	3,500,000		
<b>FLUJO NETO ECONOMICO</b>	<b>-3,500,000</b>	<b>4,573,278</b>	<b>4,319,078</b>
PRESTAMO	800,000		
SERVICIO DE LA DEUDA		498,370.37	498,370.37
INTERES		128000	68740.7408
AMORTIZACION		370,370	429,630
GANANCIA IMPOSITIVA		23,040	12,373
<b>FLUJO NETO FINANCIERO</b>	<b>-2,700,000</b>	<b>4,097,948</b>	<b>3,833,081</b>
APORTE PROPIO	100,000		
PAGO DE DIVIDENDOS			
SALDO ANUAL	-2,600,000	4,097,948	3,833,081
CAJA RESIDUAL	-2,600,000	1,497,948	5,331,029

Fuente: Elaboración del autor

El balance general de la empresa ARSEIN SRLTDA con costos ocultos es un estado financiero que muestra la información económica y financiera de la empresa en los periodos 2019, 2020, clasificadas en tres rubros patrimoniales: activo, pasivo y patrimonio neto. Se presenta en la tabla N° 5.22.

**Tabla 5.22**

**BALANCE GENERAL CON COSTOS OCULTOS**

<b>RUBRO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>ACTIVO</b>			
1. CUENTA CORRIENTE		4,097,948	7,931,029
2. ACTIVO NETO FIJO	3,500,000	3,310,000	3,120,000
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>3,500,000</b>	<b>7,407,948</b>	<b>11,051,029</b>
<b>PASIVO</b>			
1. PASIVO CORRIENTE			
DEUDA CORTO PLAZO	370,370	429,630	
DEUDA LARGO PLAZO	429,630		
2. PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL	2,700,000	2,700,000	2,700,000
RESERVA LEGAL			
UTILIDAD RETENIDA ACUMULADA		4,278,318	8,351,029
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3,500,000</b>	<b>7,407,948</b>	<b>11,051,029</b>

Fuente: Elaboración del autor

En los estados financieros considerando los costos ocultos, los resultados difieren. Claramente se observa que los resultados de identificar los costos ocultos y corregirlos en la empresa ARSEIN SRLTDA, dio como resultado que los resultados mejoraron, tal como lo vamos a demostrar aplicando los índices de rentabilidad en la evaluación Ex Post de las operaciones de la empresa.

### **Cálculo del valor de los activos, considerando los costos ocultos**

Como se procedió en el apartado anterior, vamos a utilizar el método del valor de los activos de la empresa mediante el valor presente de los activos.

El WACC es el mismo que se ha calculado:

$$WACC = 0.16(1 - 0.18) \left( \frac{800}{800 + 100} \right) + 0.05 \left( \frac{100}{800 + 100} \right) = 0.12217$$

Del estado financiero Flujo de Caja, utilizamos el flujo neto económico (FNE) para calcular el valor de los activos de la empresa ARSEIN SRLTDA para el año 2017. Reemplazamos en la fórmula del valor del activo:

$$VA = \frac{4,573,278}{(1 + 0.05)^1} + \frac{4,319,078}{(1 + 0.05)^2} = 8,273,033.9$$

El valor de los activos considerando los costos ocultos para el año 2017 fue de S/8,273,033.9

### **Cálculo del costo de los activos de la empresa ARSEIN SRLTDA considerando los costos ocultos**

El costo de los activos de la empresa ARSEIN SRLTDA al año 2018 según el valor en libros de la empresa es de: S/3,500,000

### **Cálculo de los índices de rentabilidad de la empresa ARSEIN SRLTDA considerando los costos ocultos**

Utilizando el flujo neto económico (FNE), calculamos el valor actual neto económico (VANE), la tasa interna de retorno económico (TIRE) y la relación

beneficio costo R(B/C) económico. Estos valores se muestran en la tabla N° 5.23.

**Tabla N° 5.23**  
**Los índices de rentabilidad utilizando el Flujo Neto Económico, considerando los costos ocultos**

VANE	4,773,034
TIRE	94.20%
R(B/C)	2.36

Fuente: Elaboración del autor

Utilizando el flujo neto financiero, que es resultado del flujo de caja, calculamos los índices de rentabilidad, como el valor actual neto financiero (VANF), la tasa interna de retorno financiero (TIRF) y la relación beneficio costo financiero (R(B/C)). Estos valores se muestran en la tabla N° 5.24.

**Tabla N° 5.24**  
**Los índices de rentabilidad utilizando el Flujo Neto Financiero, considerando los costos ocultos**

VANF	3,995,709
TIRF	96%
R(B/C)	2.14

Fuente; Elaboración del autor

Estos resultados reafirman también que la empresa ARSEIN SRLTDA es rentable.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación de la hipótesis con los resultados

Para contrastar la hipótesis de trabajo formulado para nuestra investigación, tenemos que utilizar los resultados y analizarlos comparativamente. La hipótesis de trabajo formulado fue: Los costos ocultos impactaron inversamente en los resultados de los estados financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019

#### i) **Contrastación de la hipótesis: El impacto de los costos ocultos en los resultados de los Estados Financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA en el periodo 2018 - 2019**

Según la tabla N°5.14 el impacto de los costos ocultos del producto para los años 2018 y 2019 son de 0.96% y 0.98%. Los estándares mundiales indican que este impacto no debe ser superior a 0.5%. En el caso de la empresa ARSEIN SRLTDA este impacto es alto para cada uno los dos años. Como recomienda el modelo, la empresa tiene que disminuir este impacto a estándares aceptables, como indica la recomendación, esto debe hacerlo la empresa dentro de un clima de seguridad, calidad y mejoramiento continuo.

#### ii) **Contrastación de la hipótesis: Medición de los costos ocultos de la empresa ARSEIN SRLTDA.**

Mediante la aplicación del modelo de gestión socio económico en los años 2018 y 2019 se ha calculado el monto de los costos ocultos. El valor calculado de los costos ocultos se ilustra en la matriz de la tabla N° 5.13. El monto total de los costos ocultos de la empresa ARSEIN SRLTDA para los años 2018 y 2019 ascienden a S/1,535,461 respectivamente.

Los costos ocultos de la empresa ARSEIN SRLTDA tiene dos componentes:

Los sobrecargas o costos históricos que ascienden a la suma de S/989,807.4 por concepto de sobre salarios y sobre tiempos, causados por la rotación de personal, baja calidad del servicio y baja productividad; y los costos de No Producción, que en realidad son costos de oportunidad, causados por los accidentes de trabajo y baja productividad, que ascienden a la suma de S/1,535,461.20; sumados ambos costos ocultos arrojan el resultado total de los costos ocultos de la empresa ARSEIN SRLTDA.

**iii) Contrastación de la hipótesis: Efectos de los costos ocultos en los estados financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA**

Los estados financieros son las imágenes de la situación financiera de la empresa. Son documentos financieros que la empresa formula al término del ejercicio contable, con la finalidad de conocer la situación financiera y los resultados económicos de la empresa durante el periodo. La situación económica y patrimonial de la empresa se refleja en los estados financieros. Estos documentos, son importantes para conocer si la empresa es rentable.

**Estado de pérdidas y ganancias**

El estado de pérdidas y ganancias resume las operaciones que se derivan de las actividades económicas de la empresa durante un periodo determinado. Sirve para mostrar si la empresa cumple sus objetivos financieros. Permite conocer la rentabilidad de la empresa, la cantidad de bienes que posee, así como cuánto genera por cada sol invertido.

En base a las tablas N°5.15 y N°5.20 hacemos la comparación de los resultados de los Estados de Pérdidas y Ganancias con y sin costos ocultos, que se muestra en la tabla N° 6.1.

**Tabla N° 6.1**  
**Cuadro comparativo de los resultados del estado financiero de ganancias y pérdidas, sin y con costos ocultos**

<b>RUBROS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
UTILIDADES DESPUES DE IMPUESTOS (Sin costos ocultos)	3,019,240	2,813,633
UTILIDADES DESPUES DE IMPUESTOS (Con costos ocultos)	4,278,318	3,708,505

Fuente: Elaboración del autor

En la tabla comparativa se demuestra que el impacto de los costos ocultos es importante, ya que de acuerdo a la aplicación del modelo que permitió identificar y cuantificar los costos ocultos, y aplicar a los estados financieros, los resultados de estos mejoraron significativamente. Los resultados del Estado de Pérdidas y Ganancias mejoran sus resultados si se deducen los costos ocultos. Las utilidades después de impuestos en el primer caso, es decir sin deducir los costos ocultos es de S/3,019,240 y S/2,813,633 para los años 2018 y 2019 respectivamente; mientras que Las utilidades después de impuestos deduciendo los costos ocultos fue de S/4,278,318 y S/3,708,505 para los años 2018 y 2019 respectivamente. Es decir, la situación de la empresa ha mejorado en cuanto a las utilidades después de impuestos.

### **Flujo de caja**

La tabla N° 6.2 muestra el cuadro comparativo de los resultados del flujo de caja sin y con costos ocultos. Se ha construido a partir de las tablas N°5.16 y tabla N°5.21.

**Tabla N° 6.2**  
**Cuadro comparativo de los resultados del flujo de caja, sin y con costos ocultos**

<b>RUBRO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
FLUJO NETO ECONOMICO (Sin costos ocultos)	-3,500,000	3,314,200	3,060,000
FLUJO NETO ECONOMICO (Con costos ocultos)	-900,000	4,573,278	4,319,078
FLUJO NETO FINANCIERO (Sin costos ocultos)	-2,700,000	2,838,870	2,574,003
FLUJO NETO FINANCIERO (Con costos ocultos)	-100,000	4,097,948	3,833,081

Fuente: Elaboración del autor

El estado financiero del Flujo de Caja muestra las variaciones y movimientos de efectivos y sus equivalentes en un periodo determinado. La importancia del flujo de caja (cantidad de dinero de la empresa que está circulando) radica en que suministra la información para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y también muestra sus necesidades de liquidez. Es importante también el flujo de caja, porque permite aplicar a sus resultados los índices de rentabilidad como el VAN, el TIR, la Relación beneficio costo y otros, para medir la rentabilidad de la empresa.

En el flujo de caja, el Flujo Neto Económico (FNE) muestra un crecimiento a partir de la situación sin considerar los costos ocultos, a una situación deduciendo los costos ocultos. Tal como se observa en el cuadro anterior.

### **Balance General**

El balance general es un estado financiero, que refleja e informa la situación financiera de la empresa en un periodo determinado. Presenta, la situación patrimonial de la empresa: el activo, el pasivo, el valor de sus propiedades y derechos, y las obligaciones y el capital.

El balance general para los años 2018 y 2019 sin costos ocultos arrojan un valor de activos igual pasivos de: S/3,548,870 y S/5,932,873 respectivamente. (Ver Tabla N°5.17). Mientras que considerando los costos ocultos la situación del balance general mejora, arrojando resultados de S/7,407,948 y S/11,051,029 para los años 2018 y 2019 respectivamente. (Ver tabla N°5.21)

### **Contrastación de la hipótesis con los índices de rentabilidad**

Los índices de rentabilidad son indicadores que miden la rentabilidad de la empresa. Se dice que una inversión es rentable, cuando los ingresos en forma de rendimientos que proporcionan son mayores a los egresos en forma de recursos que insume. Los índices de rentabilidad miden en la organización, los ingresos y egresos y deducen la utilidad o ganancia de la empresa.

Los índices de rentabilidad que miden la rentabilidad de la empresa son el valor actual neto (VAN) la tasa interna de retorno (TIR) y la relación beneficio costo R(B/C).

En base a las tablas N° 5.18, 5.19, 5.23, 5.24 se ha confeccionado la tabla N°6.3 que es una tabla comparativa de los índices rentabilidad con y sin considerar los costos ocultos.

**Tabla N°6.3**

#### **Comparación de los índices de rentabilidad con y sin costos ocultos**

	<b>SIN COSTOS OCULTOS</b>	<b>CON COSTOS OCULTOS</b>
<b>VANE</b>	1,883,373	4,773,034
<b>TIRE</b>	52.15%	94.20%
<b>R(B/C)</b>	1.538	2.36
<b>VANF</b>	1,873,855	3,995,709
<b>TIRF</b>	63.46%	96%
<b>R(B/C)</b>	1.535	2.14

Fuente: Elaboración del autor

En la tabla N° 6.3 se muestra claramente que los índices de rentabilidad para el periodo 2018 – 2019 mejoraron significativamente cuando se deducen los costos ocultos. El valor actual neto económico sin deducir los costos ocultos asciende a la suma de S/1,883,373 mientras que el valor actual neto económico deduciendo los costos ocultos fue de S/4,773,034. La tasa interna de retorno económico sin deducir los costos ocultos fue 52.15%, mientras que la tasa interna de retorno económico deduciendo los costos ocultos fue de 94.20%. La relación beneficio costo económico sin deducir los costos ocultos fue 1.5, mientras que la relación beneficio costo deduciendo los costos ocultos fue de 2.36.

Asimismo, el valor actual neto financiero mejoró de S/1,873,855 sin deducir los costos ocultos a S/3,995,709 deduciendo los costos ocultos. La tasa interna de retorno sin deducir los costos ocultos fue de 63.46% mientras que la tasa interna de retorno financiero deduciendo los costos ocultos mejoró a 96% bastante. La relación beneficio costo financiero también mejoró de 1.535 sin deducir los costos ocultos a 2.14 deduciendo los costos ocultos.

Los índices de rentabilidad económico mejoraron la rentabilidad de la empresa, una vez que se ha deducido los costos ocultos. Asimismo, los índices de rentabilidad financiero también mejoraron cuando se dedujeron los costos ocultos.

Por los resultados que se han mostrado, decimos que la hipótesis queda demostrada.

## VII. CONCLUSIONES

1. El impacto de los costos ocultos del producto en el año 2018 fue de 0.96 y para el año 2019 fue de 0.98%, ambos son altos; de acuerdo con los estándares mundiales la meta de este impacto no debe ser superior a 0.5. La empresa ARSEIN SRLTDA así como todas las corporaciones deben minimizar este impacto en el estándar, tratando de mantener en una valor cada vez menor; esta estrategia es recomendable hacerlo dentro de un clima de seguridad, calidad y mejoramiento continuo.
2. El monto de los costos ocultos anuales para los años 2018 y 2019 fue de S/1,535,461 respectivamente. Este monto se calculó para los nueve disfuncionamientos, citados con mayor frecuencia en las entrevistas estructuradas, Es decir son los disfuncionamientos identificados.
3. Los disfuncionamientos más costosos para la empresa ARSEIN SRLTDA en el periodo 2018 -2019 fue el referido a la **rotación de personal** con un monto de S/658,050. Otro costo crítico son los costos ocultos concernientes a la **productividad** cuyo monto para los periodos de investigación son un monto de S/535,397 anuales generados por la pérdida de producción debida a los disfuncionamientos. La **no calidad** generó costos ocultos por un valor de S/195,960 y **los accidentes de trabajo** generaron costos ocultos por un monto de S/658,050.
4. Los costos ocultos impactaron negativamente en los estados financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA; esto se muestra cuando comparamos los estados financieros sin deducir los costos ocultos y los estados financieros deducidos los costos ocultos.

5. El impacto negativo de los costos ocultos, también se comprueban con los índices de rentabilidad. Los resultados de los estados financieros mejoran cuando se deducen los costos ocultos.
  
6. Los costos ocultos de 9 disfuncionamientos son relevantes y reflejan un monto significativo en la estructura de los costos de la empresa, por tanto, vemos la importancia de aplicar la metodología del Modelo de Gestión Socioeconómico, en primer lugar para identificar y calcular todos los costos ocultos y luego diseñar propuestas de acción, haciendo uso de las herramientas del Modelo.

## VIII. RECOMENDACIONES

1. El impacto de los costos ocultos en el producto de la empresa ARSEIN SRLTDA en el año 2018 fue de 0.96 y para el año 2019 fue de 0.98%, ambos son altos. De acuerdo con los estándares mundiales la meta del impacto no debe ser superior a 0.5%. La empresa ARSEIN SRLTDA debe mantener este impacto en el estándar, tratando de minimizarlo cada vez más, este cumplimiento es recomendable hacerlo dentro de un clima de seguridad, calidad y mejoramiento continuo.
2. Los trabajadores de la empresa y los directivos con la debida capacitación y entrenamiento son capaces de identificar los disfuncionamientos de la empresa. Por ello es recomendable trabajar este tema con todos los involucrados para minimizar el impacto de los costos ocultos.
3. Los altos costos ocultos generados por los distintos disfuncionamientos tienen que minimizarse, mediante una política organizacional que responda a un liderazgo óptimo de la empresa ARSEIN SRLTDA. Lo que significa que la empresa tiene un potencial oculto que debe ser aprovechado poniendo atención a los disfuncionamientos y diseñando propuestas de solución de forma incluyente y participativa como lo determina el Modelo de Gestión Socioeconómico.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altuve, S. y. (1990). *Metodología de la Investigación*. Caracas: Universidad Experimental Simón Rodríguez.
- Altuve, S. y. (1998). *Metodología de la Investigación*. Caracas: Universidad Experimental Simón Rodríguez.
- Anijovich, R. y. (2017). *La evaluación como oportunidad*. La Pampa: Paídos.
- Arteaga Cavadia, E. R. (2014). *Costos ocultos asociados al factor laboral*. Bogota: Universidad Sergio Arboleda.
- Baldeón Barros, W. (2012). *Determinación del impacto de los costos ocultos sobre los costos de producción aplicado a una empresa de fabricación de trajes isotérmicos*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Bavaresco, A. (1996). *Proceso Metodológico de la Investigación*. Maracaibo: Servicios Bibliotecarios de la Universidad del Zulia.
- Bazo Cuadros, I. E. (2019). *Obsolescencia de los inventarios y su impacto financiero y tributario en las empresas del sector consultoría informática y de gestión de instalaciones de Lima Metropolitana, año 2018*. Lima: UPC.
- Best, J. (1982). *Cómo investigar en educación*. España: Ediciones Morata.
- Castañeda Aldave, E. H. (2019). *Costos ocultos y su impacto en el resultado financiero de la empresa corporación Velsalit SAC, Lima 2018*. Trujillo: UPAO.
- Castro, J. (23 de Abril de 2015). *Blog Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/que-es-un-estado-de-flujo-de-efectivo-y-cuales-son-sus-objetivos>
- Coll, F. (20 de Enero de 2020). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/coste-logistico.html#:~:text=El%20coste%20log%C3%ADstico%2C%20o%20costo,productor%20hasta%20el%20comprador%20final.&text=El%20coste%20log%C3%ADstico%20est%C3%A1%20relacionado,y%20eficacia%20del%20proceso%20log%C3%ADst>
- Coronel Armas, E. E. (2016). *ANÁLISIS DE LOS COSTOS OCULTOS LABORALES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL TERMINAL TERRESTRE DE HUANCAYO S.A. EN EL AÑO 2015*. Huancayo: UNCP.
- GIS. (31 de Marzo de 2017). *GIS*. Obtenido de <https://www.gis-depot.com/conoce-los-5-costos-ocultos-en-los-procesos-logisticos-de-tu-empresa/>.

- Halcomb, E., Hickman, L. (2015) Mixed Methods Reasearch. *Nursing Standard*. 29, 32:41-47.
- Hernandez, R. F. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hernandez, R. y. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia: McGrawHill.
- Martinez, S. (31 de Enero de 2019). *Jasmin*. Obtenido de <https://www.jasminsoftware.es/blog/consiste-balance-general/>
- Mendoza, R. (2003). ¿SABE CUÁNTO LE CUESTA LA ROTACIÓN DE PERSONAL? *REVISTA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS No. 48*, 104-109.
- Mina Barrera, R. T. (2015). *Análisis de costos ocultos del área de logística para determinar su incidencia en la empresa casa de Ruliman del Ecuador S.A. Carrulesa*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: diseño y ejecución*. Bogota: Ediciones de la U.
- Rankia. (31 de Julio de 2020). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.pe/blog/como-comenzar-invertir-bolsa/3714698-que-estado-perdidas-ganancias>
- Restrepo Blandón, A. G. (2009). *¿Son los costos de rotación de personal un elemento relevante en la toma de decisiones de las empresas del sector metalmecánico?*. Antioquia: UA.
- Rivera Coveña, A. V. (2017). *Impacto de los costos ocultos en la producción y comercialización de café conquistador S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Savall, H. (19 de Febrero de 2013). *ISEOR*. Obtenido de [http://164.132.163.82/Sitelseor/iseor\\_espagnol/editorial-ESP.asp](http://164.132.163.82/Sitelseor/iseor_espagnol/editorial-ESP.asp)
- SAVALL, H. Z. (1995). *Intercostos*. Obtenido de <https://intercostos.org/documentos/apellidos/Savall%202.pdf>
- SMV. (2011). *Manual de información financiera de los agentes de intermediación*. Lima: MEF.
- SMV. (2011). *Superintendencia del Mercado de Valores*. Lima: SMV.
- Velaz, N. (2012). *DETERMINACIÓN DEL IMPACTO DE LOS COSTOS OCULTOS SOBRE LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN, APLICADO A UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE TRAJES ISOTÉRMICOS*. Guayaquil: UCSG.

Vélez, N. (2012). *DETERMINACIÓN DEL IMPACTO DE LOS COSTOS OCULTOS SOBRE LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN, APLICADO A UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE TRAJES ISOTÉRMICOS*. Guayaquil: UCSG.

Zardet, V. K. (2006). La teoría de los costos-desempeños ocultos en el modelo socio económico de las organizaciones. *Conferencia magistral* (pág. 20). Lyon: ISEOR.

Zardet, V. K. (2006). *laisumedu*. Obtenido de [http://www.laisumedu.org/DESIN\\_Ibarra/desin/pdf-seminario2006/seminario-2006-06d.pdf](http://www.laisumedu.org/DESIN_Ibarra/desin/pdf-seminario2006/seminario-2006-06d.pdf).

Zardet, V. K. (6 de Mayo de 2006). *Teoría de los costos - desempeños ocultos en el modelo socio economicos de las organizaciones*. Obtenido de [http://www.laisumedu.org/DESIN\\_Ibarra/desin/pdf-seminario2006/seminario-2006-06d.pdf](http://www.laisumedu.org/DESIN_Ibarra/desin/pdf-seminario2006/seminario-2006-06d.pdf).

Zardet, V. K. (s.f.). *sumedu*. Obtenido de [http://www.laisumedu.org/DESIN\\_Ibarra/desin/pdf-seminario2006/seminario-2006-06d.pdf](http://www.laisumedu.org/DESIN_Ibarra/desin/pdf-seminario2006/seminario-2006-06d.pdf).

## **ANEXOS**

## ANEXO N ° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	POBLACION
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el impacto de los costos ocultos, en los estados financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> <b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es el impacto de los Accidentes de Trabajo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es el impacto de la Rotación de Personal, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es el impacto de la No Calidad, en los Estados Financieros de</p>	<p><b>Objetivo General</b> Medir el impacto de los costos ocultos, en los estados financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> <b>Objetivo específico 1</b> Medir el impacto de los Accidentes de Trabajo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Medir el impacto de la Rotación de Personal, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Medir el impacto de la No Calidad, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Los costos ocultos tienen un impacto negativo en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA en el periodo 2018 -2019</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> <b>Hipótesis específica 1</b> Los Accidentes de Trabajo tienen un impacto negativo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> La Rotación de Personal tiene un impacto negativo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> La No Calidad tiene un impacto negativo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.</p>	<p>El tipo de investigación utilizada es aplicada. Dentro de este marco utilizaremos los referentes teóricos y metodológicos ya existentes con relación a nuestra variable, para resolver los problemas prácticos, buscando nuevos conocimientos sobre los costos ocultos y su impacto en los estados financieros de la empresa ARSEIN SRLTDA.</p> <p>El nivel de investigación es explicativo</p> <p>Método El método que utilizaremos es el descriptivo.</p>	<p><b>Población</b> La población estadística está formado por los 28 trabajadores de la empresa ARSEIN SRLTDA.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra esta constituida por 07 trabajadores responsables de las instancias gerenciales. Se ha seleccionado por el método del muestreo no probabilístico, por conveniencia.</p>

<p>la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Cuál es el impacto de la Falta de Productividad, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019?</p>	<p><b>Objetivo específico 4</b> Medir el impacto de la Falta de Productividad, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.</p>	<p><b>Hipótesis específica 4</b> La Falta de Productividad tiene un impacto negativo, en los Estados Financieros de la empresa ARSEIN S.R. LTDA, en el periodo 2018 – 2019.</p>	<p>Diseño de la investigación El diseño de la investigación es cuasi experimental, descriptivo correlacional.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

# ANEXO N ° 2 CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

## ARSEIN SRLTDA

Lima, 21 de setiembre del 2020

Señorita  
Dra. Erika Juana Zevallos Vera  
Directora de Unidad de Posgrado de Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional del Callao.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS DE INVESTIGACIÓN

ZAPATA VILLAR, PEPE, identificado con DNI 10538371, en mi calidad de representante legal de la empresa ARSEIN SRLTDA con RUC: 20175876414, autorizo al estudiante PRADO SUMARI, IGNACIO RONALD, Bachiller de la maestría de Ingeniería Industrial con mención en INGENIERIA INDUSTRIAL CON MENCIÓN EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD, de la Universidad Nacional del Callao, a utilizar información de la empresa para el desarrollo del proyecto de tesis titulado “LOS COSTOS OCULTOS Y SU IMPACTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA ARSEIN SRLTDA, EN EL PERIODO: 2018 - 2019”. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Profesional de Ingeniería Industrial.

Atentamente.



PEPE ZAPATA VILLAR  
GERENTE GENERAL

## ANEXO N° 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>MATERIAS PRIMAS</b>												
Inventario Inicial												
Compras												
<b>Total de Materias Primas</b>												
Inventario Final de Materias Primas												
<b>COSTO MATERIAS PRIMAS</b>												
<b>MANO DE OBRA</b>												
Mano de Obra Directa												
<b>COSTOS DE FABRICACIÓN</b>												
Costos de Fabricación												
<b>TOTAL COSTO DE PRODUCCIÓN</b>												
<b>PRODUCCIÓN MENSUAL</b>												
<b>COSTOS UNITARIOS MENSUALES</b>												
<b>COSTO UNITARIO MATERIAS PRIMAS</b>												
<b>COSTO UNITARIO DE MANO DE OBRA</b>												
<b>COSTO UNITARIO DE FABRICACIÓN</b>												

<b>Balance general</b>										
En miles de dólares a fin de cada periodo.										
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10
<b>Activo total</b>										
Efectivo y equivalentes de efectivo										
Clientes, neto de estimaciones por incobrables										
Otras cuentas por cobrar										
Inventarios, neto										
Activos mantenidos para su venta										
Otros activos circulantes										
<b>Activo circulante</b>										
Propiedades, maquinaria y equipo, neto										
Otros activos										
<b>Pasivo total</b>										
Pasivos mantenidos para su venta										
Otros pasivos circulantes										
<b>Pasivo circulante</b>										
Pasivo largo plazo										
Otros pasivos										
<b>Capital contable total</b>										
Participación no controladora e instrumentos perpetuos										
Total de la participación controladora										

## ANEXO N ° 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Callao, 12 de noviembre 2021

Señor

Mg. LOYO PEPE ZAPATA VILLAR

DOCENTE DE POSGRADO FIIS-UNAC

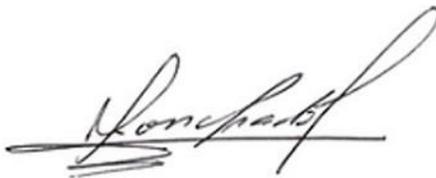
Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Maestro en Ingeniería Industrial con mención en Gerencia de la Calidad Y Productividad, por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas

El instrumento tiene como objetivo medir la variable independiente VI: Costos Ocultos y la variable dependiente VD: Estados Financieros, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo con su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Ing. Ignacio Ronald Prado Sumari

DNI: 10473386

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Loyo Pepe Zapata Villar
- 1.2. Grado Académico. Maestro en Productividad y Relaciones Industriales
- 1.3 Profesión: Economista
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional del Callao
- 1.5 Denominación del Instrumento:  
Hoja de Registro, Fichas técnicas
- 1.6. Autor del instrumento: Bach. IGNACIO RONALD PRADO SUMARI
- 1.7 Programa de posgrado: Maestría en Ingeniería Industrial con Mención en Gerencia de la Calidad y Productividad

### II.- VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Mal	Malo	Regular	Bueno	Muy Buen
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						30
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		30				

**I. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

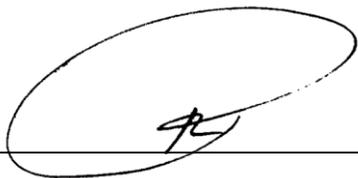
3.1. Valoración total cuantitativa: 30 puntos

3.2. Opinión: FAVORABLE : X

3.3. Observaciones:

Ninguna

Callao, 12 de noviembre de 2021



---

Mg. Pepe Loyo Zapata Villar

DNI: 10538371

Callao, 20 de noviembre 2021

Señor

Mg. Romel Darío Bazán Robles

Docente Posgrado FIIS-UNAC

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Maestro en Ingeniería Industrial con mención en Gerencia de la Calidad Y Productividad, por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas

El instrumento tiene como objetivo medir la variable independiente VI: Costos Ocultos y la variable dependiente VD: Estados Financieros, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo con su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros de que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Ing. Ignacio Ronald Prado Sumari

DNI:010473386

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I.- DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del Experto: Romel Darío Bazán Robles

1.2. Grado Académico. Maestro en Productividad y Relaciones Industriales

1.3 Profesión: Ingeniero Industrial

1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional del Callao

1.5 Denominación del Instrumento:

Hoja de Registro, Fichas técnicas

1.6. Autor del instrumento: Bach. IGNACIO RONALD PRADO SUMARI

1.8 Programa de posgrado: Maestría en Ingeniería Industrial con Mención en Gerencia de la Calidad y Productividad

### II.- VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Mal	Malo	Regular	Bueno	Muy Buen
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					5
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					5
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					5
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					5
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				4	
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				4	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		28				

## II. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración total cuantitativa: 28

3.2 Opinión: FAVORABLE: X

3.3 Observaciones:

NINGUNA

Callao, 20 de noviembre de 2021



Mg. Romel Darío Bazán Robles

DNI: 41091024