

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**



**La gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta  
del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. - Chimbote, 2024.**

Tesis para optar el título profesional de Contador Público

**Autor:**

Bach. Carrión de la Cruz, Bruno Aldair

**Asesor - Código ORCID**

Dr. Martos Ramirez, Lucio Carlos

0000-0002-2732-6452

**Chimbote - Perú**

**2025**

## INDICE GENERAL

|                                                       | Pág. |
|-------------------------------------------------------|------|
| INDICE GENERAL .....                                  | i    |
| INDICE DE TABLAS .....                                | ii   |
| PALABRAS CLAVE: .....                                 | iv   |
| CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....                       | v    |
| TITULO .....                                          | vi   |
| RESUMEN.....                                          | vii  |
| ABSTRACT.....                                         | viii |
| 1. INTRODUCCION .....                                 | 1    |
| ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA .....        | 1    |
| JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....               | 10   |
| PROBLEMA .....                                        | 13   |
| CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES ..... | 13   |
| HIPOTESIS .....                                       | 16   |
| OBJETIVOS.....                                        | 16   |
| 2. METODOLOGÍA .....                                  | 17   |
| TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....               | 17   |
| POBLACION Y MUESTRA .....                             | 17   |
| TECNICAS E INSTRUMENTOS .....                         | 17   |
| PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....      | 18   |
| 3. RESULTADOS .....                                   | 19   |
| 4. ANALISIS Y DISCUSION .....                         | 43   |
| 5. CONCLUSIONES .....                                 | 47   |
| 6. RECOMENDACIONES.....                               | 48   |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....                      | 51   |
| ANEXOS Y APENDICE.....                                | 56   |

## INDICE DE TABLAS

| N°       |                                                                  | Pág. |
|----------|------------------------------------------------------------------|------|
| Tabla 1  | Nivel de control mensual de servicios básicos (P1)               | 19   |
| Tabla 2  | Planificación y ejecución del mantenimiento (P2)                 | 20   |
| Tabla 3  | Existencia de políticas internas de control presupuestal (P3)    | 21   |
| Tabla 4  | Control técnico de insumos y frecuencia de reposición (P4)       | 22   |
| Tabla 5  | Uso de análisis comparativo mensual (P5)                         | 23   |
| Tabla 6  | Existencia de sistema contable y reportes periódicos (P6)        | 24   |
| Tabla 7  | Uso de la información contable para decisiones estratégicas (P7) | 25   |
| Tabla 8  | Nivel de capacitación técnica del personal contable (P8)         | 26   |
| Tabla 9  | Conocimiento del margen neto y seguimiento mensual (P9)          | 27   |
| Tabla 10 | Comparación interanual y metas financieras (P10)                 | 28   |
| Tabla 11 | Benchmarking financiero con empresas similares (P11)             | 29   |
| Tabla 12 | Registros específicos y normas contables aplicadas (P12)         | 30   |
| Tabla 13 | Elaboración de reportes financieros y auditoría (P13)            | 31   |
| Tabla 14 | Uso de información contable para planificación estratégica (P14) | 32   |
| Tabla 15 | Promedio de la dimensión: Gastos operativos fijos                | 33   |
| Tabla 16 | Promedio de la dimensión: Gastos operativos variables            | 34   |
| Tabla 17 | Promedio de la dimensión: Gestión contable de costos             | 35   |
| Tabla 18 | Promedio de la dimensión: Resultado financiero final             | 36   |
| Tabla 19 | Promedio de la dimensión: Gestión contable de la utilidad neta   | 37   |
| Tabla 20 | Promedio total de la variable: Costos operativos                 | 38   |
| Tabla 21 | Promedio total de la variable: Utilidad neta                     | 39   |

|          |                                                                              |    |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 22 | Comparación entre niveles de gestión de costos operativos y utilidad neta    | 40 |
| Tabla 23 | Comparación de ingresos, costos operativos y utilidad neta entre 2023 y 2024 | 41 |
| Tabla 24 | Comparación del margen neto entre 2023 y 2024                                | 42 |

**Palabras clave:** Costos operativos, utilidad neta, costos.

**Keywords:** Operating costs, net profit, costs.

|                               |                     |
|-------------------------------|---------------------|
| <b>Línea de investigación</b> | Contabilidad        |
| <b>Área</b>                   | Ciencias Sociales   |
| <b>Sub – Área</b>             | Economía y negocios |
| <b>Disciplina</b>             | Economía            |

## Constancia de originalidad



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"La gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. - Chimbote, 2024."** del (a) estudiante: **CARRION DE LA CRUZ BRUNO ALDAIR**, identificado(a) con Código N° **1118100553**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **13%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 25 de julio de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**La gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo  
Glaxro S.A.C. - Chimbote, 2024.**

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo analizar los costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024. Se aplicó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-comparativo, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue censal, conformada por diez colaboradores del área contable y administrativa. Se utilizó una encuesta estructurada de catorce ítems y se analizaron los estados financieros de los años 2023 y 2024.

Los resultados evidenciaron que la gestión de los costos operativos alcanzó un nivel medio (promedio: 3.35), destacando la existencia de un sistema contable funcional, aunque con deficiencias en el control técnico de insumos y en la capacitación del personal contable. En cuanto a la utilidad neta, el promedio fue de 3.33, reflejando un efecto directo con el control de egresos. En 2023 se reportó una pérdida de S/ 16,061, mientras que en 2024 se obtuvo una utilidad de S/ 1,083, mejorando el margen neto de  $-0.32\%$  a  $0.02\%$ .

Se concluye que una adecuada gestión de los costos operativos tiene un efecto positivo en la rentabilidad. Se recomienda fortalecer el control de gastos variables y optimizar el uso estratégico de la información contable.

## **Abstract**

The objective of this research was to analyze operating costs and their effect on the net profit of Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024. A quantitative approach was applied, with a descriptive-comparative type and a non-experimental, cross-sectional design. The sample was census-based, consisting of ten collaborators from the accounting and administrative areas. A structured fourteen-item survey was used, and the financial statements for the years 2023 and 2024 were analyzed.

The results showed that the management of operating costs reached a medium level (average: 3.35), highlighting the existence of a functional accounting system, although deficiencies were found in the technical control of supplies and in the training of accounting staff. Regarding net profit, the average was 3.33, reflecting a direct effect with expenditure control. In 2023, a loss of S/ 16,061 was reported, while in 2024 a net profit of S/ 1,083 was obtained, improving the net margin from -0.32% to 0.02%.

It is concluded that adequate management of operating costs has a positive effect on profitability. It is recommended to strengthen the control of variable expenses and to optimize the strategic use of accounting information.

## **1. Introducción**

En el ámbito internacional, según Sahona et al. (2024) analizaron la incidencia de los procesos operativos en la utilidad neta generada por las recicladoras del cantón La Maná, en Ecuador. El estudio fue desarrollado con un enfoque mixto, de tipo exploratorio y descriptivo, y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por ocho recicladoras y dieciséis trabajadores vinculados al rubro. Los autores determinaron que, a pesar de operar en condiciones modestas y con baja inversión inicial, estas recicladoras lograron incrementar su utilidad neta anual en un 8 por ciento gracias al equilibrio financiero alcanzado entre activos, pasivos y el manejo eficiente de sus costos operativos. Sin embargo, evidenciaron que el 75 por ciento de las recicladoras no contaban con un sistema formal de costeo, lo cual representaba una debilidad en su estructura financiera. Se concluyó que la adecuada gestión de los costos operativos, aun en contextos de escasos recursos, permite generar rentabilidad sostenible, siempre que exista una organización financiera mínima y control sobre los egresos.

En una investigación desarrollada el año anterior, Rivera et al. (2023) evaluaron la relación entre el control de los costos operativos y la utilidad neta en empresas del sector panificador ecuatoriano. El estudio, de enfoque cuantitativo, tuvo un diseño no experimental y transversal, basado en el análisis de los estados financieros de empresas lácteas y panificadoras. Los autores identificaron que aquellas organizaciones que implementaban sistemas de gestión eficientes, como el modelo Just in Time, lograban mantener constante su utilidad neta a pesar de enfrentar aumentos del 12 por ciento en los costos operativos. A través de indicadores como el throughput y el retorno sobre el patrimonio, demostraron que el control de inventarios y procesos productivos permitía compensar el impacto negativo de los costos indirectos. Concluyeron que una administración eficaz de los costos operativos no solo previene pérdidas, sino que contribuye activamente a la estabilidad financiera de las empresas.

En otro año, Yaguache et al. (2022) examinaron el desempeño operativo de empresas industriales del sector lácteo en Ecuador, con la finalidad de establecer la relación entre el

*throughput*, la utilidad neta y el retorno sobre la inversión. El estudio, de tipo cuantitativo y diseño no experimental, se sustentó en el análisis de los estados financieros de dichas empresas. Los autores determinaron que, aunque se presentaron incrementos en los costos operativos, especialmente en inventarios y logística, la utilidad neta no se vio afectada negativamente gracias a una administración eficiente de los recursos. Se identificó que las organizaciones que aplicaban metodologías como Just in Time lograban mantener su rentabilidad constante, incluso ante variaciones en los costos. Como conclusión, obtuvieron que la gestión estratégica de los costos operativos se consideró vital para mantener el ingreso neto y garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo.

De la misma manera, Macias y Sanchez (2022) realizaron el análisis financiero de la empresa ecuatoriana La Fabril con la intención de evaluar sus operaciones comerciales rentables al analizar sus estados financieros de 2017 a 2020. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño de nivel descriptivo no experimental y se llevó a cabo a través de análisis verticales y horizontales. Los autores evidenciaron que, a pesar del crecimiento de los ingresos durante el periodo observado, la utilidad neta se redujo progresivamente, pasando de representar el 4.2 por ciento en 2017 al 2.5 por ciento en 2020. Esta disminución estuvo relacionada principalmente con el aumento sostenido de los costos operativos, en especial los asociados a materia prima, insumos industriales y consumo energético. Se determinó que el seguimiento continuo de los parámetros financieros y la evaluación minuciosa de los costos asociados a la operación son imprescindibles para preservar los márgenes de rentabilidad óptimos y prevenir desviaciones en la proyección económica de la empresa.

De manera relacionada, Gutiérrez et al. (2022) analizaron la incidencia de los costos operativos en la rentabilidad de la Asociación ASESAGRA, ubicada en el cantón Jipijapa. La investigación fue de tipo descriptiva y de campo, con enfoque cualitativo y cuantitativo, y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por los miembros activos de la asociación. Mediante entrevistas, encuestas y análisis FODA, se identificó que los socios no aplicaban un sistema técnico de costos, sino que operaban

bajo criterios empíricos. Como resultado, se observó que el 60% de las decisiones económicas se tomaban sin análisis previo de costos, generando un impacto negativo en la rentabilidad, la cual era inferior al 15% anual en promedio. La autora concluyó que implementar un sistema formal de costos operativos permitiría tomar decisiones más acertadas, mejorar los márgenes de ganancia, optimizar el uso de los recursos y aumentar la sostenibilidad de las actividades agrícolas.

De forma complementaria, a nivel nacional, Álvarez et al. (2023) investigaron la relación entre los costos operativos y la utilidad neta generada por el programa de formación musical del Instituto Superior de Música Leandro Alviña Miranda de Cusco. Esta investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental descriptivo. Se tomó como muestra la documentación contable institucional del año 2022. Los investigadores evidenciaron que los reportes de utilidad neta excluían costos indirectos importantes, como servicios, depreciación de equipos y materiales compartidos, lo que provocaba una sobreestimación de los márgenes de ganancia. Al incorporar estos elementos omitidos, se comprobó que la rentabilidad institucional se veía considerablemente afectada. Se concluyó que la implementación de un sistema técnico de costeo permitiría una representación más fiel de la situación financiera, así como una mayor eficiencia operativa.

También, Quispe (2022) estudió la relación entre los costos operativos y la rentabilidad en la Asociación de Ganaderos del Mercado Vinocanchón, ubicada en el distrito de San Jerónimo, Cusco. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra incluyó a los 25 socios activos de la organización, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada complementada con la revisión de documentación contable. Los resultados revelaron que el 72 por ciento de los socios no calculaban su margen neto de utilidad y que el 64 por ciento desconocía su margen bruto, lo cual evidenciaba un escaso control técnico sobre sus costos operativos. Asimismo, se estimó que el costo operativo mensual promedio era de S/ 3,161.32, mientras que la utilidad neta apenas alcanzaba S/ 1,271.00, reflejando una rentabilidad

muy limitada. Se concluyó que la ausencia de registros técnicos y herramientas contables impedía tomar decisiones financieras acertadas y que su implementación permitiría optimizar significativamente la utilidad neta en las actividades ganaderas.

En un contexto diferente pero con problemáticas similares, Herrera (2022) investigó los costos de producción como mecanismo para mejorar la rentabilidad en la empresa Delicias del Norte LSD Juntos SAC, en la ciudad de Chota. El estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por dieciocho trabajadores de la empresa. A través de entrevistas y análisis documental, se evidenció que la empresa no contaba con un sistema técnico de costos de producción. Se determinó que el 80% de los costos eran estimados empíricamente, y se encontró un margen de error del 25% entre los costos reales y los proyectados. Esta situación afectaba la utilidad neta, que no superaba el 10% del total de ingresos mensuales. Por ello, la autora concluyó que implementar un sistema técnico de costos permitiría mejorar el control de materias primas, la mano de obra y los costos indirectos, logrando así una mayor eficiencia en los procesos y un incremento sostenible en la rentabilidad.

En cuanto al sector pesquero, Poma (2021) analizó la influencia de los costos operativos en el precio de venta en la empresa Consorcio Industrial El Pacífico S.A.C., durante el periodo 2015–2017. La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel explicativo y diseño no experimental longitudinal. Utilizando los estados financieros de la empresa, se observó que los gastos administrativos pasaron de representar el 22.5% de los costos en 2015 a 28.3% en 2017, mientras que el ROI cayó de 9.2% a 5.6%. Asimismo, el margen de utilidad neta fue decreciente debido al incremento sostenido de los costos operativos. A través del análisis de regresión, se determinó que dichos costos influyen significativamente tanto en el precio de venta como en la rentabilidad general de la empresa. En ese sentido, se concluyó que una gestión ineficiente de los costos compromete la competitividad de las organizaciones del rubro.

Asimismo, Flores y Blanco (2021) determinaron la incidencia de los costos operativos en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transporte urbano de pasajeros

de la ciudad de Puno. La investigación fue de tipo cuantitativa, con diseño descriptivo y enfoque aplicado. Se seleccionó como muestra a empresas del sector transporte, a partir del análisis de sus estados financieros correspondientes al ejercicio 2019. Los autores identificaron que los costos operativos, particularmente en combustible, mantenimiento, remuneraciones y depreciación, representaban hasta el 75 por ciento del total de egresos, lo que limitaba severamente la generación de utilidad neta. Asimismo, constataron que las empresas con mayores gastos en mantenimiento y logística presentaban márgenes negativos de rentabilidad. Se concluyó que la carencia de herramientas de planificación financiera y de sistemas técnicos de costeo contribuía a una gestión ineficiente, comprometiendo la viabilidad económica del sector analizado.

De forma complementaria, De la Cruz et al. (2020) evaluaron el impacto de los gastos operativos sobre la utilidad neta en las empresas de call center de Lima Metropolitana, utilizando como caso a SERLEFIN BPO & O PERU S.A.C. El estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, aplicó el método hipotético-deductivo. Se analizaron los estados financieros de 2018 y 2019, en los cuales se observó que la utilidad neta descendió de S/ 539,851 a S/ 313,451, es decir, una caída del 41.9%, mientras que los gastos operativos aumentaron, especialmente en rubros como planilla y arrendamiento. El análisis estadístico mostró una correlación negativa clara entre el aumento de costos y la disminución de la utilidad neta. Por ello, los autores concluyeron que un control presupuestal riguroso y una evaluación periódica de procesos operativos son claves para asegurar la rentabilidad empresarial.

Finalmente, Coaguila (2021) examinó la relación entre el costo de producción y la rentabilidad en la empresa ganadera Ezequiel Jucharo Ccahuana, ubicada en Arequipa. El estudio fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional. Se analizaron los registros contables de todo el año 2020. Los resultados indicaron un ingreso anual de S/ 187,423.92 y egresos por S/ 165,521.79, generando una utilidad neta de S/ 21,902.13. Además, se evidenció una correlación inversa significativa de -0.913 entre los costos de producción y la rentabilidad. El autor

concluyó que a medida que los costos aumentaban sin control, la rentabilidad disminuía de forma proporcional. Por ello, propuso la aplicación de un sistema técnico de costeo bajo la normativa NIC 41 – Agricultura, para optimizar el desempeño económico de la empresa.

En cuanto a la fundamentación científica, para la primera variable, desde un enfoque financiero y contable, los costos operativos representan todos aquellos egresos recurrentes necesarios para garantizar el funcionamiento continuo de una organización. Según Gutiérrez (2022), estos comprenden desde gastos en servicios básicos, sueldos, mantenimiento y logística, hasta erogaciones indirectas que forman parte del ciclo productivo. La autora considera que una gestión inadecuada de estos costos genera decisiones económicas imprecisas, lo cual repercute en la rentabilidad de las organizaciones, especialmente en asociaciones con limitada capacidad financiera. Además, señala que la ausencia de herramientas técnicas y presupuestales impide identificar oportunidades de ahorro o reasignación eficiente de recursos. Por lo tanto, controlar estos costos se vuelve fundamental para lograr la sostenibilidad económica a mediano y largo plazo.

Como propone Huayta (2023), la adecuada clasificación y control de los costos operativos es importante para la formación de precios y para evitar la distorsión de los márgenes de ganancia. En el estudio de caso de una empresa hotelera, argumenta que la falta de inclusión o el cálculo incorrecto de los costos indirectos conduce a sobreestimar la ganancia proyectada, lo que afecta la sostenibilidad económica del negocio. Esto resalta la importancia de contar con registros técnicos que permitan evaluaciones precisas de los desembolsos. Además, sostiene que la mayor transparencia financiera resultante de estructuras de costos bien definidas facilita la formulación de políticas de control interno que optimizan la eficiencia operativa.

Señala Coaguila (2021) que el aumento progresivo de los costos operativos sin un adecuado control tecnológico afecta negativamente las ganancias netas, como se muestra en su estudio sobre una empresa ganadera. La autora apunta que muchas empresas del

sector agropecuario se manejan en base a principios instintivos, lo que imposibilita determinar la rentabilidad y restringe la toma de decisiones a mediano y largo plazo. Además, plantea que debido a los sistemas contables automatizados, los errores de estimación podrían ser minimizados, permitiendo así un control más estricto de los indicadores financieros críticos y mejorando el seguimiento de la precisión.

Por su parte, Riego (2021) argumenta que la planificación de recursos se mejora con el uso de herramientas tecnológicas como MRP (Planificación de Requerimientos de Materiales), lo que también reduce el exceso de inventario y mejora los procesos operativos. Insiste en que la gestión de operaciones basada en criterios técnicos ayuda a reducir el gasto excesivo, maximiza los márgenes netos y fomenta la productividad general en la operación de una empresa. También reitera que alinear el gasto operativo con los objetivos corporativos generales mejora la previsión de posibles desequilibrios financieros y la agilidad en la respuesta a situaciones desfavorables.

Además, Muyulema et al. (2020) sostienen que la ausencia de una gestión estructurada de costos operativos resulta en errores financieros que socavan la estabilidad económica. En su estudio sobre empresas avícolas, expresan que la gestión técnica facilita proyecciones más precisas de los márgenes de rentabilidad, lo que mejora la eficiencia financiera y la utilización de recursos. También añaden que la incorporación de sistemas de contabilidad de costos de proceso ayuda a identificar áreas críticas dentro del ciclo de producción, lo que apoya la consecución de una mejora continua hacia la minimización de desechos y la maximización del rendimiento operativo.

En la opinión de Gutiérrez (2022) describe la medición de costos operativos como centrada en la identificación y clasificación detallada de los gastos “superficiales”, servicios básicos como salarios, mantenimiento, logística y la adquisición de materiales. Sugiere que la aplicación de técnica analítica contable permite el cálculo de valores promedio mensuales y la proyección de tendencias anuales, lo que permite evaluaciones precisas del comportamiento financiero. Además, Huayta (2023) subraya la eficiencia de captar costos centrándose en la estructura de costos fijos y variables, para identificar los

elementos más impactantes en la estructura de costos general. La aplicación de algunos criterios técnicos para esta medición aumenta la transparencia financiera, mejora la asignación de recursos y las decisiones de control presupuestario. Desde la perspectiva de Gallardo y Galarza (2021), sostiene que mitigar los costos operativos, cuando están relacionados con políticas de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, se convierte en una estrategia que optimiza el valor financiero y, al mismo tiempo, mejora la imagen corporativa. Rodríguez (2021), en cambio, sostiene que el control de costos con la ayuda de la teoría de restricciones es fundamental para remover cuellos de botella y gastos superfluos dentro de las operaciones de la empresa.

Para la segunda variable, la definición de utilidad neta corresponde al resultado económico de una empresa luego de deducir todos los costos asociados a la operación, gastos administrativos, financieros, tributos y otras erogaciones. Para Rivera (2024), este indicador es uno de los reflejos más directos de la eficiencia al integrar la administración de los recursos. Esta autora sostiene que no debe entenderse solamente como una cifra contable, sino como una herramienta estratégica para manejar la sostenibilidad del negocio y decidir sobre la reinversión o distribución de utilidades. Además, resalta que el análisis de la utilidad neta brinda la posibilidad de evaluar la capacidad de adaptación de la empresa ante cambios del entorno económico y proyectar escenarios económicos futuros con mayor confiabilidad.

En línea con esta perspectiva, Aguirre et al. (2020) resaltan que la utilidad neta es un indicador fundamental para saber si una empresa es viable, sobre todo en tiempos de mucha incertidumbre, ya que proponen que tener control del presupuesto y revisar constantemente los costos indirectos ayuda a mantener una rentabilidad estable, incluso cuando el mercado es inestable, por lo que consideran que este indicador también sirve para anticipar decisiones importantes como crecer, reducir operaciones o reinvertir, y que debería incluirse siempre en los análisis financieros para orientar la estrategia de la empresa hacia mejores resultados.

Según Salgado et al. (2024), dentro de la economía circular, tener una utilidad neta positiva depende de una planificación productiva que funcione bien, donde se generen menos residuos, se usen mejor los recursos y se logre un mejor desempeño económico. En ese sentido, Polo (2022) comenta que la utilidad neta no solo es un dato contable sino que muestra cómo afectan las decisiones de los gerentes sobre el control de costos y las estrategias comerciales que aplican.

Como afirma Canahuire (2023), entender bien qué significa la utilidad neta ayuda a proyectar ingresos reales y evitar errores financieros por cálculos exagerados; por ejemplo, en su estudio con microempresas panaderas observó que no conocer los márgenes netos llevaba a fijar precios de venta erróneos, lo que causaba rentabilidades que en realidad no permitían sostener el negocio y además sugiere que conocer y hacer seguimiento constante a este indicador permite planificar mejor las inversiones, manejar el capital de trabajo y reducir los costos fijos, lo cual impulsa una gestión financiera más ordenada y eficiente.

Según Gonzales (2020), muchos pequeños empresarios no tienen una idea clara de cuánto ganan realmente porque no toman en cuenta todos los egresos que tienen. El autor señala que la utilidad neta debe calcularse con criterios técnicos, incluyendo tanto los gastos operativos como los financieros, para evitar confusiones sobre el verdadero rendimiento del negocio. Si este dato se calcula mal, se pueden tomar decisiones equivocadas como reinvertir o endeudarse sin base, lo cual termina debilitando las finanzas de la empresa con el tiempo.

En esa misma línea, Rivera (2024) define la utilidad neta como el resultado contable final que se obtiene al restar todos los gastos, sean operativos, financieros, tributarios o administrativos, de los ingresos totales. Para poder medirla se debe revisar el estado de resultados, usando indicadores como el margen neto y la comparación de beneficios entre distintos años. Además, Canahuire (2023) advierte que si no se incluyen ciertos costos, como los indirectos, se puede sobrestimar el desempeño financiero de la empresa, lo que afecta negativamente la planificación. Por lo tanto, recomienda usar sistemas de control

contable que permitan incluir todos los elementos importantes en el cálculo, para tener una lectura más precisa y útil de la rentabilidad.

Desde una visión económica y financiera, la rentabilidad mide qué tanto rinden los capitales invertidos en un periodo determinado. Como lo explica Huanca (2022), este indicador permite saber si la empresa está siendo eficaz al generar utilidades, comparando el resultado neto con los ingresos obtenidos. Cuando la rentabilidad es alta se puede decir que hay buena gestión, mientras que si es baja, suele ser por problemas en el manejo de los costos o en la estructura financiera, lo que puede poner en riesgo la estabilidad. Además, el mismo autor sostiene que la rentabilidad neta, al comparar la utilidad con las ventas, ayuda a entender qué tan bien la empresa convierte sus ingresos en beneficios reales. Este dato es clave para evaluar si el negocio es viable, proyectar su crecimiento o tomar decisiones estratégicas, especialmente en sectores competitivos donde el control de los costos operativos influye directamente en ese resultado final.

Las justificaciones que dieron lugar a la investigación, fueron las siguientes:

Justificación teórica: Esta investigación se enfocó en analizar dos cosas clave en el mundo contable: los costos operativos y la utilidad neta. Se aportó al conocimiento combinando teorías clásicas sobre rentabilidad con ideas más actuales sobre cómo hacer que una empresa funcione de forma eficiente. También se buscó llenar algunos vacíos que había en la teoría local, sobre todo en cómo una mala gestión de costos podía afectar las ganancias de una empresa.

Justificación práctica: Este estudio fue útil para gerentes, contadores, administradores y dueños de negocios, porque con los resultados se les ayudó a mejorar el control de sus gastos. Entender el efecto entre los costos y las ganancias les permitió tomar decisiones más inteligentes para gastar menos, ganar más y hacer que la empresa sea más estable a futuro. Además, los resultados sirvieron como guía para hacer presupuestos, auditorías internas y estrategias empresariales.

Justificación metodológica: Se usó un enfoque cuantitativo, lo que permitió trabajar con datos reales y medir bien el efecto entre los costos operativos y la utilidad neta. Se

aplicaron herramientas estadísticas confiables y se siguió una estructura clara y técnica. Todo esto ayudó a que la investigación fuera fácil de replicar y científicamente sólida.

Justificación social: Desde lo social, este estudio tuvo sentido porque si una empresa mejora su rentabilidad, también puede cuidar mejor a sus trabajadores, invertir más en su comunidad y ayudar a que el entorno económico crezca. Al enseñar cómo mejorar el control de costos, esta investigación también aportó al bienestar de más personas, no solo al dueño de la empresa.

Es muy relevante señalar el tema del problema estudiado en su contexto internacional. La sostenibilidad económica de las empresas depende en gran medida de su capacidad para gestionar de manera eficiente sus costos operativos y, en consecuencia, mantener niveles adecuados de utilidad neta. En el estudio de Riofrio (2020), se documentó una caída del 23.65% en el margen de utilidad neta de la ferretería Inglares durante el año 2020 en comparación con el 2019, atribuida directamente al incremento de los costos operativos. El autor señala que, aunque los ingresos por ventas se mantuvieron relativamente constantes, los gastos por insumos, logística y distribución absorbieron gran parte de las ganancias, reflejando una gestión ineficiente de los recursos financieros básicos.

En el contexto peruano, la industria hotelera enfrenta deficiencias significativas en la gestión de sus costos operativos, lo cual repercute directamente en su rentabilidad. De acuerdo con el estudio realizado por Aliaga y Socualaya (2020), los hoteles del distrito de El Tambo, en Huancayo, evidenciaron un incremento en los costos derivados de la falta de políticas de ecogestión, el uso ineficiente de agua y energía, y una deficiente gestión de residuos sólidos. Estos factores no solo afectan la sostenibilidad ambiental, sino que también incrementan los egresos operativos de forma considerable, impactando negativamente en los márgenes de utilidad. La investigación resalta que, aunque se identificaron oportunidades para mejorar mediante prácticas sostenibles, la mayoría de los establecimientos carecían de sistemas técnicos de control de costos que permitieran una planificación financiera adecuada.

De igual manera, Huayta (2023) documentó que la empresa hotelera Nessus Hoteles Perú S.A. sufrió una crisis en su rentabilidad debido al mal manejo de sus costos operativos. El

estudio destaca que no existía una planificación presupuestal eficaz ni una evaluación de proveedores, lo que derivó en decisiones financieras erróneas y en la subutilización de los recursos disponibles. Esta situación provocó una reducción considerable en los ingresos netos de la empresa, atribuidos principalmente a un incremento no controlado en los costos fijos y variables, especialmente en relación con el personal y el mantenimiento operativo. Asimismo, se subraya que la falta de capacitación en temas contables y financieros dentro del personal fue un factor crítico que impidió revertir esta tendencia negativa.

Desde una perspectiva internacional, la industria hotelera enfrenta múltiples desafíos vinculados a la eficiencia operativa y el control de costos. Según Arévalo (2024), el Gran Hotel San Francisco en Ecuador ha experimentado serias dificultades administrativas debido a la ausencia de un sistema de gestión digital, lo cual ha generado retrasos en las reservas, asignación ineficiente de recursos humanos y pérdida de información sobre las preferencias de los clientes. Estas ineficiencias han tenido un impacto directo en el aumento de los costos operativos y una disminución de la rentabilidad, situación que afecta la competitividad del negocio en un entorno turístico altamente demandante.

Por su parte, Aliaga y Socualaya (2020) indican que el turismo como actividad económica, al representar cerca del 10% del PBI mundial y el 30% de las exportaciones de servicios, se ve severamente afectado por los impactos del cambio climático y una gestión deficiente de recursos. En particular, el sector hotelero enfrenta presiones para adoptar modelos sostenibles que reduzcan el consumo de energía y mejoren la gestión de residuos sólidos. La falta de adecuadas políticas de ecogestión incrementa los costos operativos y reduce las utilidades netas, generando una amenaza directa a la sostenibilidad económica y ambiental de estas empresas.

Al respecto, la gestión eficiente de los costos operativos representa uno de los principales retos en la sostenibilidad económica de las empresas hoteleras, particularmente en escenarios de competencia creciente y volatilidad del mercado turístico. En el caso del Hotel Grupo Glaxro S.A.C., se ha evidenciado una progresiva disminución de los márgenes de utilidad neta durante los últimos años, a pesar del mantenimiento de sus ingresos brutos. Este comportamiento podría estar vinculado al incremento sostenido de

los egresos operativos, especialmente en rubros como servicios básicos, mantenimiento de infraestructura, logística de abastecimiento y remuneraciones, que no han sido gestionados con criterios técnicos ni mediante herramientas presupuestales adecuadas.

La revisión preliminar de los estados financieros de la empresa ha revelado la ausencia de un sistema de costeo formal que permita clasificar, controlar y analizar los gastos de forma estructurada. Esto genera dificultades para identificar oportunidades de ahorro, distorsiona la proyección de utilidades reales y limita la capacidad del área contable para tomar decisiones informadas. Además, existe una carencia de indicadores que permitan monitorear el desempeño financiero real, dificultando la detección oportuna de desequilibrios económicos.

Por lo que, esta empresa no es ajena a este problema, y teniendo en cuenta esta realidad, se planteó el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es el efecto de la gestión de costos operativos en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024?

Es de señalar la importancia respecto a la conceptualización y operacionalización de las variables estudiadas:

Definición conceptual de costos operativos:

Según Garizabal et al. (2020), los costos operativos son todos aquellos gastos necesarios para el funcionamiento de una empresa, incluyendo salarios, servicios, insumos y mantenimiento, los cuales afectan directamente el desempeño financiero de la organización. Desde esta perspectiva, se trata de una variable clave en la medición de eficiencia económica. De acuerdo con Haro y Monzón (2020), una adecuada gestión de los costos operativos permite optimizar los recursos y mantener niveles sostenibles de rentabilidad, especialmente en contextos empresariales competitivos.

Definición operacional de costos operativos:

Al respecto, los costos operativos son los egresos necesarios para la continuidad de las funciones empresariales, y su evaluación debe considerar no solo los montos asignados, sino también el grado de control sobre ellos. Por ello, esta variable se evaluó mediante un

cuestionario estructurado dirigido al personal administrativo del Hotel Grupo Glaxro S.A.C., así como mediante la revisión de los registros financieros. Se observó el nivel de gasto, el sistema de registro y el control contable aplicado.

La primera dimensión, gastos operativos fijos, hace referencia a los egresos que la empresa asume de forma recurrente y cuya magnitud se mantiene relativamente constante en el corto plazo. De acuerdo con Gutiérrez (2022), estos costos son esenciales para la continuidad del servicio y la estabilidad operativa, ya que permiten asegurar el funcionamiento mínimo de las actividades. Entre ellos destacan los pagos por servicios básicos como agua, electricidad e internet, las remuneraciones del personal fijo y el mantenimiento regular de infraestructura. Para su evaluación, se han definido como indicadores el nivel de control mensual de los servicios básicos, el grado de planificación y cumplimiento de actividades de mantenimiento, la proporción de remuneraciones en el total de egresos y la existencia de políticas internas de control presupuestal.

La segunda dimensión, gastos operativos variables, abarca aquellos egresos que dependen directamente del nivel de operación o demanda, y que, por tanto, son más volátiles y difíciles de anticipar. Como sostiene Huayta (2023), estos gastos requieren una supervisión continua, ya que en contextos de baja ocupación pueden representar una carga innecesaria para la organización. Incluyen la compra de insumos logísticos, materiales de trabajo, servicios temporales o tercerizados, entre otros. En esta dimensión, se evaluarán indicadores como el grado de control técnico sobre insumos, la disponibilidad de registros desagregados por unidad operativa, la frecuencia con la que se reponen materiales y la práctica de análisis comparativo mensual de estos egresos mediante reportes internos.

La tercera dimensión, gestión contable de costos, se refiere al uso sistemático de herramientas contables para registrar, clasificar y analizar los costos operativos de la empresa. Según Canahuire (2023), una contabilidad bien estructurada permite no solo identificar ineficiencias, sino también proyectar escenarios y respaldar decisiones administrativas con evidencia financiera. Esta dimensión será evaluada a través de indicadores como la existencia de un sistema contable técnico activo, la elaboración periódica de reportes de costos, el uso de esta información en la toma de decisiones, la

organización de los egresos por centros de costos y la capacitación del personal contable en técnicas de contabilidad de gestión.

Definición conceptual de utilidad neta:

García y Granda (2020) definen la utilidad neta como el beneficio financiero final que una empresa obtiene luego de deducir todos los gastos operativos, administrativos, financieros y tributarios. Este resultado contable es indicador directo de eficiencia financiera y base para la toma de decisiones estratégicas. Guevara (2021) sostiene que la utilidad neta es un reflejo de la capacidad de las entidades para generar valor económico, siendo altamente influida por su nivel de sostenibilidad y eficiencia operativa.

Definición operacional de utilidad neta:

La utilidad neta representa el resultado final del proceso contable después de descontar todos los gastos e impuestos, y constituye un reflejo directo del rendimiento financiero. Esta variable fue evaluada mediante la revisión de los estados de resultados financieros del hotel y la aplicación de un cuestionario al personal contable, con el fin de conocer el grado de comprensión y control que se tiene sobre este indicador.

La dimensión resultado financiero final representa el saldo económico que obtiene la empresa luego de deducir todos sus costos y gastos operativos, financieros y tributarios. Rivera (2024) afirma que este resultado es el principal reflejo de la eficiencia global de una organización, ya que indica su capacidad real de generar beneficios sostenibles con los recursos disponibles. Se evaluará a partir de indicadores como el nivel de conocimiento del margen neto por parte del personal contable, el seguimiento periódico de la utilidad mensual, la comparación interanual de resultados, la existencia de metas financieras formales respecto a este indicador y la práctica de benchmarking con empresas del mismo sector.

Por su parte, la dimensión gestión contable de la utilidad neta abarca los procesos técnicos y normativos que garantizan que este indicador sea calculado, registrado e interpretado correctamente. Tal como plantean Aguirre et al. (2020), un control adecuado de esta dimensión contribuye a la transparencia financiera, al cumplimiento tributario y al soporte de decisiones como reinversión o distribución de utilidades. Para evaluarla, se consideran

como indicadores la existencia de registros contables específicos para utilidad neta, la aplicación de normas contables nacionales e internacionales, la elaboración de reportes financieros explicativos, la práctica de auditorías contables sobre este resultado y el uso de dicha información en la planificación estratégica de la empresa.

La hipótesis de investigación fue la siguiente: La gestión de costos operativos tiene un efecto favorable en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.

En consecuencia, el objetivo general fue: Analizar los costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.

En cuanto a nuestros objetivos específicos fueron los siguientes: a) Describir la estructura de costos operativos del hotel y su participación en los resultados financieros del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024; b) Evaluar cómo se comporta la utilidad neta en función de los niveles de costos operativos observados del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024; y c) Comparar durante el periodo 2023-2024, los costos operativos con la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.

## **2. Metodología**

### **Tipo y diseño de investigación**

Este estudio fue de tipo descriptivo-comparativo, porque se buscó describir las características de las variables costos operativos y utilidad neta, y también comparar cómo se relacionaron entre sí durante un periodo específico. Según Arias y Covinos (2021), los estudios descriptivos permitieron examinar propiedades, características y perfiles de personas, grupos o comunidades, mientras que los comparativos analizaron las diferencias o similitudes entre grupos o momentos determinados.

Se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, lo que significó que las variables fueron observadas tal como se presentaron en su ambiente natural, sin que el investigador las modificara. Como afirmaron Hernández y Mendoza (2023), en este tipo de diseño los fenómenos se observaron en su contexto habitual y la información se recogió en un solo momento o dentro de un periodo definido, lo cual coincidió con el objetivo del estudio.

El enfoque fue cuantitativo, ya que se trabajó con datos numéricos y se aplicaron instrumentos estructurados. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2023), este enfoque permitió recolectar información objetiva y medible, lo cual facilitó el análisis estadístico de los resultados y ayudó a establecer relaciones claras entre los costos operativos y la utilidad neta.

### **Población y muestra**

La población estuvo conformada por los 10 colaboradores del área administrativa y contable del Hotel Grupo Glaxro S.A.C., quienes estuvieron directamente relacionados con el manejo de los costos y la evaluación financiera del negocio. La muestra fue censal, ya que se trabajó con la totalidad de los miembros de la población. Según Arias y Covinos (2021), este tipo de muestra se aplicó cuando el número de personas fue reducido y se tuvo acceso completo a todos ellos.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

La técnica de recolección utilizada fue la encuesta, ya que permitió obtener información estructurada y clara sobre los conocimientos, prácticas y opiniones de los colaboradores.

El instrumento que se usó fue un cuestionario cerrado, con preguntas elaboradas en base a las dimensiones e indicadores definidos para ambas variables. Según Hernández y Mendoza (2023), la encuesta estructurada fue adecuada para estudios cuantitativos, porque permitió obtener respuestas concretas, comparables y fáciles de procesar.

Por otro lado, el cuestionario fue diseñado usando la escala de Likert de cinco puntos, lo que permitió obtener respuestas más detalladas sobre el grado de acuerdo o frecuencia de cada afirmación. Esta escala facilitó la recolección de datos cuantificables y comparables, y permitió analizar de forma más precisa las percepciones de los colaboradores respecto a los costos operativos y la utilidad neta.

Para asegurar la validez del cuestionario, este fue revisado mediante juicio de expertos. Se solicitó la opinión de profesionales con experiencia en contabilidad y metodología de investigación, quienes evaluaron la claridad, coherencia y pertinencia de cada ítem en efecto con las variables del estudio. Gracias a sus observaciones, se realizaron los ajustes necesarios para mejorar la calidad del instrumento y garantizar que realmente midiera lo que se quería investigar.

### **Procesamiento y análisis de la información**

Los datos recolectados fueron procesados usando Microsoft Excel y SPSS versión 26, lo que permitió construir una base de datos clara y ordenada. Se aplicaron estadísticas descriptivas básicas, como frecuencias y porcentajes, para resumir la información. Además, se realizó un análisis comparativo entre los niveles de costos operativos y los resultados de utilidad neta obtenidos en el periodo 2023–2024. Como señalaron Arias y Covinos (2021), el análisis estadístico ayudó a validar los resultados y a interpretarlos de forma objetiva.

### 3. Resultados

Tabla 1

*Nivel de control mensual de servicios básicos (P1)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 2          | 20%        |
| Algo satisfecho         | 5          | 50%        |
| Insatisfecho            | 2          | 20%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

#### **Interpretación:**

La mitad de los encuestados 50% manifestaron estar "algo satisfechos" con el control mensual de servicios básicos en el Hotel Grupo Glaxro S.A.C., seguido de un 20% que indicó estar "satisfecho". Solo un 10% afirmó estar "totalmente satisfecho" y un 20% expresó insatisfacción. Estos resultados evidencian que el control de los servicios básicos aún presenta áreas de mejora para alcanzar niveles más altos de satisfacción operativa.

Tabla 2

*Planificación y ejecución del mantenimiento (P2)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 4          | 40%        |
| Algo satisfecho         | 3          | 30%        |
| Insatisfecho            | 2          | 20%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El 40% del personal encuestado indicó estar "satisfecho" con la planificación y ejecución del mantenimiento, mientras que un 30% está "algo satisfecho". Un 10% manifestó plena satisfacción y un 20% mostró algún grado de insatisfacción. Esto sugiere un nivel medio de aceptación, con oportunidades claras para optimizar la gestión del mantenimiento.

Tabla 3

*Existencia de políticas internas de control presupuestal (P3)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 4          | 40%        |
| Algo satisfecho         | 3          | 30%        |
| Insatisfecho            | 2          | 20%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Un 40% de los encuestados afirmó estar "satisfecho" con la existencia de políticas internas de control presupuestal, mientras que un 30% indicó estar "algo satisfecho". Solo el 10% se mostró completamente satisfecho, y el 20% manifestó insatisfacción. Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer dichas políticas para aumentar su eficacia y aceptación.

Tabla 4

*Control técnico de insumos y frecuencia de reposición (P4)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 2          | 20%        |
| Algo satisfecho         | 5          | 50%        |
| Insatisfecho            | 2          | 20%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El 50% de los participantes señaló estar "algo satisfecho" con el control técnico de insumos y la frecuencia de reposición, seguido por un 20% que indicó estar "satisfecho". Un 10% se mostró "totalmente satisfecho" y un 20% expresó insatisfacción. Esto sugiere que, aunque existe cierto grado de cumplimiento, aún hay margen para mejorar en cuanto a la eficiencia del manejo de insumos.

Tabla 5

*Uso de análisis comparativo mensual (P5)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 3          | 30%        |
| Algo satisfecho         | 4          | 40%        |
| Insatisfecho            | 2          | 20%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El 40% del personal encuestado se mostró "algo satisfecho" con el uso de análisis comparativo mensual, mientras que el 30% indicó estar "satisfecho". Solo un 10% manifestó estar "totalmente satisfecho" y un 20% expresó insatisfacción. Estos datos reflejan un uso parcial de herramientas comparativas mensuales, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer la implementación de este tipo de análisis en la gestión contable.

Tabla 6

*Existencia de sistema contable y reportes periódicos (P6)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 2          | 20%        |
| Satisfecho              | 4          | 40%        |
| Algo satisfecho         | 3          | 30%        |
| Insatisfecho            | 1          | 10%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El 40% de los encuestados señaló estar "satisfecho" con la existencia de un sistema contable y la emisión de reportes periódicos, seguido de un 30% que indicó estar "algo satisfecho". Un 20% expresó completa satisfacción y solo un 10% insatisfacción. Este panorama refleja que el sistema contable del hotel presenta un funcionamiento aceptable, pero aún puede ser optimizado para alcanzar mayores niveles de eficiencia y cobertura informativa.

Tabla 7

*Uso de la información contable para decisiones estratégicas (P7)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 4          | 40%        |
| Algo satisfecho         | 4          | 40%        |
| Insatisfecho            | 1          | 10%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Un 40% del personal afirmó estar "satisfecho" con el uso de la información contable en la toma de decisiones estratégicas, y otro 40% dijo estar "algo satisfecho". Solo el 10% se manifestó completamente satisfecho, mientras que otro 10% expresó insatisfacción. Estos resultados sugieren un aprovechamiento parcial de los datos contables como soporte para decisiones de alto impacto, indicando un área de mejora clave para la gestión administrativa.

Tabla 8

*Nivel de capacitación técnica del personal contable (P8)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 2          | 20%        |
| Algo satisfecho         | 4          | 40%        |
| Insatisfecho            | 3          | 30%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El 40% de los encuestados se mostró "algo satisfecho" con el nivel de capacitación técnica del personal contable, seguido de un 20% "satisfecho" y un 10% "totalmente satisfecho". Sin embargo, un 30% manifestó insatisfacción. Esto evidencia una necesidad significativa de reforzar las competencias técnicas del equipo contable para garantizar una gestión más profesional y eficiente.

Tabla 9

*Conocimiento del margen neto y seguimiento mensual (P9)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 4          | 40%        |
| Algo satisfecho         | 3          | 30%        |
| Insatisfecho            | 2          | 20%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El 40% del personal encuestado se declaró "satisfecho" con el conocimiento y seguimiento del margen neto mensual, mientras que un 30% está "algo satisfecho". Solo un 10% está "totalmente satisfecho" y un 20% expresó insatisfacción. Estos resultados reflejan una práctica aceptable, aunque no óptima, en cuanto al monitoreo del rendimiento financiero, lo cual amerita fortalecimiento desde la capacitación y la sistematización de reportes.

Tabla 10

*Comparación interanual y metas financieras (P10)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 3          | 30%        |
| Algo satisfecho         | 4          | 40%        |
| Insatisfecho            | 2          | 20%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Un 40% de los trabajadores se encuentra "algo satisfecho" con la comparación interanual de resultados y la existencia de metas financieras, mientras que un 30% está "satisfecho". Solo un 10% alcanzó el nivel de satisfacción total y un 20% se manifestó insatisfecho. Esto indica que la planificación financiera a largo plazo existe, pero requiere un mayor grado de aplicación y seguimiento para consolidar una cultura organizacional basada en metas claras y evaluación de desempeño.

Tabla 11

*Benchmarking financiero con empresas similares (P11)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 2          | 20%        |
| Algo satisfecho         | 4          | 40%        |
| Insatisfecho            | 3          | 30%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La mayoría del personal se mostró "algo satisfecho" (40%) respecto a la práctica de benchmarking financiero, mientras que un 30% se declaró insatisfecho y solo el 10% indicó estar "totalmente satisfecho". Esto sugiere que la comparación con empresas similares es poco frecuente o no está formalizada como estrategia de mejora, lo que representa una oportunidad para adoptar mejores prácticas del sector.

Tabla 12

*Registros específicos y normas contables aplicadas (P12)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 2          | 20%        |
| Satisfecho              | 3          | 30%        |
| Algo satisfecho         | 3          | 30%        |
| Insatisfecho            | 2          | 20%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El 30% del personal indicó estar "satisfecho" con la aplicación de normas contables y la elaboración de registros específicos, y otro 30% se mostró "algo satisfecho". Un 20% alcanzó el mayor nivel de satisfacción y otro 20% expresó insatisfacción. Estos resultados evidencian una base técnica presente, aunque aún parcial, que debe consolidarse mediante el cumplimiento riguroso de estándares contables y auditorías internas.

Tabla 13

*Elaboración de reportes financieros y auditoría (P13)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 3          | 30%        |
| Algo satisfecho         | 4          | 40%        |
| Insatisfecho            | 2          | 20%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El 40% de los encuestados afirmó estar "algo satisfecho" con la elaboración de reportes financieros y auditorías, y el 30% señaló estar "satisfecho". Solo un 10% está completamente conforme, mientras que un 20% expresó insatisfacción. Estos datos muestran que el área contable cuenta con procesos establecidos, pero es necesario fortalecer su regularidad y profundidad para lograr reportes más útiles en la toma de decisiones.

Tabla 14

*Uso de información contable para planificación estratégica (P14)*

| Categoría de respuesta  | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Totalmente satisfecho   | 1          | 10%        |
| Satisfecho              | 4          | 40%        |
| Algo satisfecho         | 3          | 30%        |
| Insatisfecho            | 2          | 20%        |
| Totalmente insatisfecho | 0          | 0%         |
| Total                   | 10         | 100%       |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El 40% del personal manifestó estar "satisfecho" con el uso de la información contable en la planificación estratégica, seguido de un 30% "algo satisfecho". Solo el 10% expresó estar completamente satisfecho y el 20% manifestó insatisfacción. Estos resultados reflejan un nivel moderado de integración contable en la estrategia empresarial, indicando la necesidad de potenciar el uso de datos financieros para guiar decisiones de largo plazo.

Tabla 15

*Promedio de la dimensión: Gastos operativos fijos*

|    | Ítem Descripción                                         | Promedio |
|----|----------------------------------------------------------|----------|
| P1 | Nivel de control mensual de servicios básicos            | 3.20     |
| P2 | Planificación y ejecución del mantenimiento              | 3.40     |
| P3 | Existencia de políticas internas de control presupuestal | 3.40     |
|    | Promedio general de la dimensión                         | 3.33     |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Esta tabla evaluó los gastos operativos fijos. El promedio general fue 3.33. Se observó que los ítems sobre planificación del mantenimiento y políticas internas de presupuesto alcanzaron 3.40, mientras que el control de servicios básicos tuvo solo 3.20. Esto indica que hay un manejo medianamente estable, pero aún falta mejorar el seguimiento mensual en aspectos clave. Si se optimiza este control, podría tenerse un uso más eficiente de los recursos asignados a gastos fijos.

Tabla 16

*Promedio de la dimensión: Gastos operativos variables*

| Ítem | Descripción                                     | Promedio |
|------|-------------------------------------------------|----------|
| P4   | Control técnico de insumos                      | 3.20     |
| P5   | Frecuencia de reposición y análisis comparativo | 3.30     |
|      | Promedio general de la dimensión                | 3.25     |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En esta dimensión, el promedio general fue de 3.25. El control técnico de insumos obtuvo un promedio de 3.20, mientras que la frecuencia de reposición y el análisis comparativo alcanzaron 3.30. Estos resultados indican que la gestión de los gastos variables es aceptable, pero todavía se requiere mejorar el control sobre los insumos y reforzar la práctica del análisis comparativo para lograr una mayor eficiencia en los procesos operativos.

Tabla 17

*Promedio de la dimensión: Gestión contable de costos*

| Ítem | Descripción                                                 | Promedio |
|------|-------------------------------------------------------------|----------|
| P6   | Existencia de sistema contable y reportes periódicos        | 3.70     |
| P7   | Uso de la información contable para decisiones estratégicas | 3.50     |
| P8   | Nivel de capacitación técnica del personal contable         | 3.10     |
|      | Promedio general de la dimensión                            | 3.43     |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El promedio general de esta dimensión fue de 3.43. La existencia de un sistema contable y la emisión de reportes periódicos destacaron con 3.70, lo cual es un punto fuerte. El uso de la información contable para decisiones estratégicas obtuvo 3.50, mientras que el nivel de capacitación técnica del personal contable fue el más bajo con 3.10. Esto evidencia que, si bien el sistema contable funciona correctamente, aún se necesita capacitar mejor al personal para aprovechar plenamente las herramientas de gestión.

Tabla 18

*Promedio de la dimensión: Resultado financiero final*

| Ítem | Descripción                                        | Promedio |
|------|----------------------------------------------------|----------|
| P9   | Conocimiento del margen neto y seguimiento mensual | 3.40     |
| P10  | Comparación interanual y metas financieras         | 3.30     |
| P11  | Benchmarking financiero con empresas similares     | 3.10     |
|      | Promedio general de la dimensión                   | 3.27     |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En esta tabla se obtuvo un promedio general de 3.27. El conocimiento del margen neto y el seguimiento mensual tuvieron un promedio de 3.40, mientras que la comparación interanual y las metas financieras llegaron a 3.30. El benchmarking financiero con otras empresas fue el más bajo con 3.10. Estos datos muestran que hay un nivel medio de conocimiento sobre el resultado financiero, pero se necesita mejorar la comparación con otras empresas para identificar oportunidades de crecimiento.

Tabla 19

*Promedio de la dimensión: Gestión contable de la utilidad neta*

| Ítem | Descripción                                                | Promedio |
|------|------------------------------------------------------------|----------|
| P12  | Registros específicos y normas contables aplicadas         | 3.50     |
| P13  | Elaboración de reportes financieros y auditoría            | 3.30     |
| P14  | Uso de información contable para planificación estratégica | 3.40     |
|      | Promedio general de la dimensión                           | 3.40     |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El promedio general fue de 3.40. Los registros específicos y normas contables aplicadas alcanzaron un promedio de 3.50. El uso de la información contable para planificación estratégica obtuvo 3.40, y la elaboración de reportes financieros y auditorías llegó a 3.30. Esto indica que la empresa tiene una base contable organizada, aunque aún puede fortalecer sus auditorías y planificación para obtener mejores resultados financieros.

Tabla 20

*Promedio total de la variable: Costos operativos*

Ítems considerados: P1 a P8

| Ítem                            | Descripción                                                 | Promedio |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------|
| P1                              | Nivel de control mensual de servicios básicos               | 3.20     |
| P2                              | Planificación y ejecución del mantenimiento                 | 3.40     |
| P3                              | Existencia de políticas internas de control presupuestal    | 3.40     |
| P4                              | Control técnico de insumos                                  | 3.20     |
| P5                              | Frecuencia de reposición y análisis comparativo             | 3.30     |
| P6                              | Existencia de sistema contable y reportes periódicos        | 3.70     |
| P7                              | Uso de la información contable para decisiones estratégicas | 3.50     |
| P8                              | Nivel de capacitación técnica del personal contable         | 3.10     |
| Promedio general de la variable |                                                             | 3.35     |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

El promedio general fue de 3.35. Entre los ítems evaluados, el sistema contable y los reportes periódicos destacaron con 3.70. También sobresalieron el uso de información contable para decisiones estratégicas con 3.50 y las políticas internas de presupuesto junto a la planificación y ejecución del mantenimiento con 3.40. Los indicadores con menor puntuación fueron el nivel de capacitación técnica del personal contable con 3.10 y el control técnico de insumos con 3.20. Esto refleja una gestión de costos operativos moderada, con puntos fuertes en la parte contable, pero con necesidad de mejorar en capacitación y control de insumos.

Tabla 21

*Promedio total de la variable: Utilidad neta*

Ítems considerados: P9 a P14

| Ítem                            | Descripción                                                | Promedio |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------|----------|
| P9                              | Conocimiento del margen neto y seguimiento mensual         | 3.40     |
| P10                             | Comparación interanual y metas financieras                 | 3.30     |
| P11                             | Benchmarking financiero con empresas similares             | 3.10     |
| P12                             | Registros específicos y normas contables aplicadas         | 3.50     |
| P13                             | Elaboración de reportes financieros y auditoría            | 3.30     |
| P14                             | Uso de información contable para planificación estratégica | 3.40     |
| Promedio general de la variable |                                                            | 3.33     |

**Fuente:** Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Esta variable tuvo un promedio general de 3.33. Los mejores resultados se obtuvieron en registros contables y normas aplicadas con 3.50, y el uso de información contable en la planificación estratégica con 3.40. Le siguieron el conocimiento del margen neto y el seguimiento mensual con 3.40. Los promedios más bajos fueron el benchmarking financiero con 3.10 y la elaboración de reportes financieros junto a la comparación interanual con 3.30. En conjunto, estos resultados indican un manejo contable adecuado, pero aún se debe trabajar en el uso de comparaciones externas y mejorar los informes para apoyar decisiones estratégicas.

Tabla 22

*Comparación entre niveles de gestión de costos operativos y utilidad neta*

Corte comparativo de promedios individuales (por encuestado)

|     | Promedio de<br>Encuestado costos operativos<br>(P1-P8) | Promedio de<br>utilidad neta<br>(P9-P14) |
|-----|--------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| E1  | 4.63                                                   | 4.67                                     |
| E2  | 4.13                                                   | 4.17                                     |
| E3  | 4.38                                                   | 4.33                                     |
| E4  | 3.63                                                   | 3.83                                     |
| E5  | 3.50                                                   | 3.50                                     |
| E6  | 3.13                                                   | 3.00                                     |
| E7  | 3.00                                                   | 3.00                                     |
| E8  | 2.88                                                   | 2.83                                     |
| E9  | 2.25                                                   | 2.00                                     |
| E10 | 2.00                                                   | 2.00                                     |
|     | 3.35                                                   | 3.33                                     |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En esta comparación individual por encuestado, se observó que los promedios de costos operativos y utilidad neta fueron bastante similares. Por ejemplo, el encuestado E1 tuvo 4.63 en costos y 4.67 en utilidad, mientras que E10 presentó 2.00 en ambas variables. El promedio general fue de 3.35 en costos operativos y 3.33 en utilidad neta. Esta cercanía en los promedios indica que existe un efecto directo entre una buena gestión de costos y una mayor utilidad neta, lo que refuerza la importancia de controlar los egresos para lograr mejores resultados financieros.

Tabla 23

*Comparación de ingresos, costos operativos y utilidad neta entre 2023 y 2024*

| Año                  | Ingresos Totales (S/) | Costos Operativos (S/) | Utilidad Neta (S/) |
|----------------------|-----------------------|------------------------|--------------------|
| 2023                 | 5,000,000             | 5,016,061              | -16,061            |
| 2024                 | 5,500,000             | 5,498,917              | 1,083              |
| Variación absoluta   | +500,000              | +482,856               | +17,144            |
| Variación porcentual | +10.0%                | +9.63%                 | —                  |

**Nota:** No se calculó variación porcentual de la utilidad neta debido a que el valor base fue negativo.

**Interpretación:**

Se aprecia una mejora significativa en la rentabilidad del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. Durante el año 2023, a pesar de haber generado ingresos por S/ 5,000,000, la empresa incurrió en pérdidas por S/ 16,061 debido a que los costos operativos fueron ligeramente superiores a los ingresos, alcanzando S/ 5,016,061. Sin embargo, en el 2024 se logró una recuperación financiera destacable, al aumentar los ingresos a S/ 5,500,000 y reducir proporcionalmente los egresos operativos a S/ 5,498,917, generando así una utilidad neta de S/ 1,083. Esta diferencia representa una mejora absoluta de S/ 17,144 en los resultados del negocio.

Tabla 24

*Comparación del margen neto entre 2023 y 2024*

| Año  | Utilidad Neta (S/) | Ingresos Totales (S/) | Margen Neto (%) |
|------|--------------------|-----------------------|-----------------|
| 2023 | -16,061            | 5,000,000             | -0.32%          |
| 2024 | 1,083              | 5,500,000             | 0.02%           |

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 24 refuerza esta conclusión al mostrar la evolución del margen neto. En 2023, el margen fue negativo (-0.32%), evidenciando una pérdida sobre los ingresos. En cambio, en 2024, se registró un margen neto positivo de 0.02%, lo cual, si bien modesto, representa una recuperación efectiva. Esto indica que la empresa no solo contuvo sus costos, sino que comenzó a generar valor financiero real, validando la hipótesis de que una mejor gestión de los costos operativos influye positivamente en la utilidad neta.

#### **4. Análisis y Discusión.**

4.1 Respecto al objetivo general, los resultados obtenidos evidencian que una adecuada gestión de los costos operativos influye positivamente en la utilidad neta del hotel. Como muestra la Tabla 20, el promedio general de la variable costos operativos fue de 3.35, mientras que en la Tabla 21, la utilidad neta alcanzó 3.33. Esta cercanía demuestra que a mayor eficiencia en el control de gastos, mayor es la rentabilidad de la empresa. En este sentido, los hallazgos concuerdan con lo expuesto por Gonzales (2020), quien afirma que cuando no se controlan adecuadamente los egresos, los empresarios no logran percibir su verdadera utilidad, lo cual conduce a decisiones financieras erradas. Del mismo modo, Canahuire (2023) sostiene que el monitoreo constante de los costos permite planificar mejor las inversiones y reducir riesgos financieros.

Asimismo, al revisar la Tabla 22, se observa que los trabajadores que reportaron un manejo más eficiente de los costos, por ejemplo, E1 con 4.63 también obtuvieron los valores más altos en utilidad neta con 4.67, lo que demuestra un efecto directo entre ambas variables. Este resultado se ve reforzado por los hallazgos de Rivera (2024), quien considera que la utilidad neta es el reflejo más claro de la eficiencia en el uso de los recursos. En esa misma línea, Muyulema et al. (2020) señalan que las empresas que gestionan sus costos con criterios técnicos logran mejorar su rendimiento operativo y financiero de manera sostenible. Por lo tanto, los resultados de este estudio ratifican que la eficiencia operativa no solo depende del ingreso generado, sino de la forma en que se controlan y evalúan los egresos.

Al respecto, se considera que la mejora de la utilidad neta en 2024 no fue un hecho fortuito, sino el resultado de un proceso de optimización de la gestión contable, el cual debe consolidarse mediante herramientas de análisis financiero más avanzadas. Se sugiere que se implemente reportes comparativos mensuales que relacionen directamente cada tipo de gasto con la rentabilidad generada, lo cual permitirá identificar puntos críticos de mejora y tomar decisiones estratégicas más certeras.

4.2 En cuanto al objetivo específico 1, que fue describir la estructura de los costos

operativos y su participación en los resultados financieros, se identificó que el hotel cuenta con tres grandes bloques de costos: gastos operativos fijos, gastos variables y la gestión contable de estos egresos. En la Tabla 15, los costos fijos alcanzaron un promedio de 3.33, destacando la planificación de mantenimiento con 3.40, mientras que en la Tabla 16, los costos variables obtuvieron un promedio más bajo el cual fue 3.25, especialmente en el control técnico de insumos fue 3.20. Estos resultados reflejan una gestión parcial, que si bien muestra bases contables aceptables, aún necesita fortalecerse en los aspectos más volátiles del gasto. Esto coincide con lo afirmado por Huayta (2023), quien sostiene que los gastos variables requieren una supervisión constante, ya que su comportamiento inestable puede distorsionar la rentabilidad. Además, Gutiérrez (2022) advierte que cuando los costos operativos no son evaluados técnicamente, se generan decisiones económicas poco acertadas.

Por su parte, la dimensión gestión contable de costos en la tabla 17 fue la mejor valorada, con un promedio de 3.43, destacando el uso de reportes contables con 3.70, aunque se evidenció una debilidad en la capacitación del personal de 3.10. Este hallazgo está en línea con lo que indica Coaguila (2021), quien sostiene que muchas empresas agropecuarias operan con intuiciones en lugar de sistemas técnicos, lo que impide tomar decisiones eficientes. Del mismo modo, Riego (2021) afirma que el uso de herramientas como la planificación de requerimientos (MRP) permite alinear los recursos con los objetivos financieros, reduciendo desperdicios y optimizando los márgenes. Por tanto, los hallazgos de este estudio refuerzan la necesidad de integrar conocimientos técnicos con estrategias de control presupuestal y entrenamiento del personal.

Como aporte, se recomienda que la empresa desarrolle un sistema de clasificación por centros de costos, lo cual permitirá identificar de forma precisa qué áreas generan mayores egresos y dónde se pueden realizar ajustes. Además, se sugiere elaborar una política interna de control de gastos que se actualice periódicamente según la variabilidad operativa del hotel.

4.3 Acerca del objetivo específico 2, se evidenció que cuando los costos operativos se manejan de forma eficiente, la utilidad neta se comporta de manera más favorable. En la

Tabla 18, la dimensión resultado financiero final alcanzó 3.27, con mejor rendimiento en el seguimiento mensual del margen neto con 3.40. Asimismo, en la Tabla 19, la dimensión gestión contable de utilidad neta llegó a 3.40, lo cual indica que la empresa cuenta con procesos técnicos aceptables. Estos resultados coinciden con lo planteado por Aguirre et al. (2020), quienes afirman que un adecuado control de la utilidad permite proyectar el crecimiento, evitar sobreendeudamientos y mejorar la estrategia financiera. De forma similar, Quispe (2022) documentó que la falta de conocimiento del margen neto impide tomar decisiones acertadas, lo cual afecta directamente la sostenibilidad de las organizaciones.

En relación con lo anterior, Canahuire (2023) afirma que si no se incluyen ciertos costos indirectos, se puede sobrestimar la utilidad neta, lo cual genera falsas expectativas y errores en la planificación financiera. Este problema fue identificado parcialmente en el presente estudio, donde la elaboración de reportes financieros y auditorías aún no alcanza su máximo potencial con 3.30. Además, Gonzales (2020) advierte que muchos empresarios no distinguen entre utilidad bruta y utilidad neta real, lo que los lleva a asumir compromisos financieros insostenibles. Por tanto, es necesario fortalecer la cultura contable y la evaluación constante de los resultados financieros mediante herramientas de control técnico y análisis comparativo.

Al respecto, este estudio deja en evidencia que el análisis de utilidad neta no puede desligarse del contexto contable general. Se propone que el hotel implemente una cultura financiera basada en metas trimestrales con seguimiento de márgenes netos, permitiendo evaluar la eficiencia operativa en tiempo real y realizar ajustes inmediatos antes de que se afecten los resultados anuales.

4.4 Respecto al objetivo específico 3, los resultados financieros del hotel entre 2023 y 2024 mostraron una recuperación importante. En la Tabla 23, durante el 2023, los ingresos fueron de S/ 5,000,000, pero los costos operativos superaron esta cifra con S/ 5,016,061, lo que generó pérdidas por S/ 16,061. En 2024, los ingresos aumentaron a S/ 5,500,000 y los costos se mantuvieron apenas por debajo de S/ 5,498,917, generando una utilidad neta de S/ 1,083. Esta mejora, aunque modesta, representa una variación positiva de S/ 17,144,

validando la hipótesis. Este hallazgo es congruente con lo planteado por De la Cruz et al. (2020), quienes encontraron que las pérdidas de rentabilidad se revierten cuando se implementan mecanismos rigurosos de control presupuestal. Asimismo, Flores y Blanco (2021) demostraron que los costos excesivos en logística y mantenimiento son los principales causantes de márgenes negativos en empresas del sector transporte, lo cual también se observa en el presente estudio.

Desde una perspectiva estratégica, Rivera (2024) señala que el análisis interanual del margen neto permite evaluar la eficacia real de la administración financiera. Esto se evidencia en la Tabla 24, donde el margen neto pasó de  $-0.32\%$  a  $0.02\%$ , reflejando una recuperación sostenida. Además, Salgado et al. (2024) plantean que una utilidad neta positiva se logra cuando la empresa aplica procesos productivos eficientes y reduce los desperdicios. Esto concuerda con lo observado en el Hotel Glaxro S.A.C., donde el control de gastos permitió obtener rentabilidad sin necesidad de incrementar proporcionalmente el volumen de ventas. Por tanto, los hallazgos refuerzan que mejorar la eficiencia operativa es tan importante como aumentar los ingresos para lograr un margen positivo. Como aporte final del investigador, se considera que el hotel debe fortalecer la cultura del análisis financiero comparativo, institucionalizando la elaboración de informes bimestrales que contrasten ingresos, egresos y utilidad neta. Además, se recomienda establecer objetivos financieros anuales con rangos de tolerancia para cada tipo de gasto, lo cual permitirá anticiparse a escenarios críticos y asegurar la viabilidad económica de la empresa.

## 5. Conclusiones

- Se concluye que la gestión de costos operativos tiene un efecto significativo en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C., lo cual valida la hipótesis de investigación. Lo observado entre ambas variables costos operativos promedio 3.35 y utilidad neta 3.33 demuestra que una mayor eficiencia en el control de los egresos favorece directamente la rentabilidad empresarial. Esto confirma que no solo el nivel de ingresos determina la utilidad, sino principalmente la capacidad de la organización para optimizar sus gastos.
- La estructura de los costos operativos evidencia fortalezas y debilidades que inciden en el resultado financiero final. Si bien la gestión contable de costos fue la dimensión mejor valorada 3.43, se identificaron debilidades en el manejo de los gastos variables 3.25, particularmente en el control de insumos y la frecuencia de reposición. Esta situación sugiere que, a pesar de contar con una base contable funcional, aún persiste un margen considerable de mejora en áreas operativas inestables que afectan el rendimiento financiero del hotel.
- La utilidad neta mejora cuando existe un control técnico adecuado y sistemático de los componentes financieros. Las dimensiones resultado financiero final 3.27 y gestión contable de la utilidad neta 3.40 evidencian que el hotel ha comenzado a fortalecer su cultura financiera, aunque persisten limitaciones en la elaboración de reportes financieros y prácticas de auditoría. Por tanto, se concluye que una mejora sostenida en la utilidad neta requiere no solo aumentar ingresos o reducir costos, sino fortalecer el análisis contable y estratégico de los resultados.
- El análisis comparativo entre 2023 y 2024 confirma que una gestión más eficiente de los costos operativos generó una recuperación financiera tangible. La utilidad neta pasó de una pérdida de S/ 16,061 en 2023 a una ganancia de S/ 1,083 en 2024, lo que representa una mejora absoluta de S/ 17,144. Este resultado reafirma que pequeñas variaciones en el control del gasto pueden tener un impacto considerable en la rentabilidad, especialmente en empresas con márgenes reducidos.

## 6. Recomendaciones.

- Se recomienda al Hotel Grupo Glaxro S.A.C. implementar una gestión más sistemática y técnica de sus costos operativos, con apoyo en reportes contables periódicos, herramientas de análisis comparativo y una cultura financiera centrada en la eficiencia. Los resultados de esta investigación evidencian que mejorar el control de los egresos operativos puede incrementar significativamente la utilidad neta, como se observó en el paso de una pérdida de S/ 16,061 en 2023 a una utilidad de S/ 1,083 en 2024 (Tabla 23). Consolidar estos avances permitirá mantener una rentabilidad sostenible en el tiempo.
- Fortalecer el control de los gastos operativos variables, especialmente en lo relacionado al manejo de insumos y reposiciones, dado que esta dimensión obtuvo uno de los promedios más bajos (3.25, Tabla 16). Para ello, se sugiere implementar un sistema de control de inventario más detallado, con registros desagregados por área operativa y frecuencia de consumo, así como capacitar al personal responsable del abastecimiento. Además, se debe actualizar e institucionalizar políticas internas de control presupuestal que aseguren el cumplimiento de límites máximos por tipo de gasto.
- Dado que la utilidad neta mejora cuando los costos son bien gestionados, se recomienda establecer un sistema de seguimiento mensual del margen neto, que permita observar en tiempo real el impacto de los egresos en la rentabilidad del hotel. Esto implica no solo el uso de software contable actualizado, sino también la capacitación técnica del personal contable, cuyo nivel fue uno de los más bajos (3.10, Tabla 17). Asimismo, es clave reforzar la elaboración de reportes financieros explicativos y mejorar la práctica del benchmarking financiero (promedio 3.10, Tabla 18), para identificar modelos exitosos en empresas similares del rubro hotelero.
- Se recomienda al hotel continuar con el proceso de comparación financiera anual, incorporando además análisis trimestrales, para anticipar desviaciones en costos y

utilidades. La experiencia positiva del 2024 cuando el margen neto pasó de  $-0.32\%$  a  $0.02\%$  (Tabla 24) demuestra que pequeñas correcciones en la gestión operativa pueden generar grandes impactos. Por ello, se sugiere establecer metas financieras por área funcional (logística, mantenimiento, administración) y evaluar su cumplimiento mediante indicadores comparativos. Este sistema permitirá tomar decisiones preventivas en lugar de reactivas, consolidando una gestión basada en evidencia.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme fortaleza para continuar y culminar mi tesis, sobre todo agradecer a mi mamita Esther, mi mamá Soledad y mi mamá Gladys por siempre estar para mí brindándome todo su apoyo y amor.

A mi novia Dreysi por demostrarme que nada es imposible y que puedo lograr todo lo que me proponga teniendo dedicación, siendo así una pieza fundamental para poder superarme y alcanzar cada una de mis metas.

Dedicarlo a mi papá Eusebio que en paz descansa por dejarme con los mejores recuerdos, por sus enseñanzas y el amor por Alianza Lima que perduraran por toda mi vida.

El autor

## Referencias Bibliográficas

- Aguirre, C., Barona, C., & Dávila, G. (2020). *La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones en empresas*. Revista Científica de Contabilidad: Valor Contable.
- Aliaga, S. N., & Socualaya, I. S. (2020). *Ecogestión y los costos operativos en hoteles del distrito de El Tambo, Huancayo 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12896/4970>
- Álvarez Marquina, C., Portillo Paz, X. S., & Ramos Soto, E. (2023). Costos de operación en las actividades productivas empresariales y las utilidades en el Instituto Superior de Música Público Leandro Alviña Miranda de Cusco - periodo 2022. *Revista Científica Integración*, 7(1). <https://doi.org/10.36881/ri.v7i1.764>
- Arévalo, J. O. (2024). *Aplicación web para la administración del Gran Hotel San Francisco* [Trabajo de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ibarra].
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1(1), 66-78. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Canahuire, L. (2023). *Costo de producción y margen de utilidad neta en panadería Qosqo*. Universidad Andina del Cusco.
- Coaguila Condori, E. (2021). *Costo de producción y su relación con la rentabilidad en la empresa ganadera de producción de leche Ezequiel Jucharo Ccahuana - Arequipa 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
- De la Cruz, A. I., Mosquera, R. V. J., & Ortega, K. J. (2020). *Los gastos operativos y la utilidad neta de las empresas de call centers de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao].

- Flores Quispe, L. R., & Blanco Pari, J. O. (2021). Determinación de costos operativos y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transporte urbano de pasajeros de la ciudad de Puno – Perú. *Actualidad Contable Faces*, 24(43), 41–59. <https://doi.org/10.53766/ACCON/2021.43.04>
- Gallardo Gordón, M., & Galarza Torres, S. (2021). Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Desempeño Financiero en las Empresas Ecuatorianas. *X-Pedientes Económicos*, 3(7), 38–56.
- García Navarro, V., & Granda Revilla, G. (2020). La incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como factor de competitividad empresarial. *ICE, Revista de Economía*, (912). <https://doi.org/10.32796/ice.2020.912.6963>
- Garizabal, L. E., Barrios, I. P., Bernal, O., & Garizabal, M. E. (2020). Estrategias de planeación tributaria para optimizar impuesto de los contribuyentes. *Revista Espacios*, 41(8), 1–8. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n08/a20v41n08p01.pdf>
- Gonzales, N. (2020). *La rentabilidad en el grifo Tobi E.I.R.L., Mórrope – Lambayeque 2019*. Universidad Señor de Sipán.
- Guevara, M. (2021). Influencia de los índices de sostenibilidad en el desempeño de las entidades financieras. *X-Pedientes Económicos*.
- Gutiérrez Bravo, J. V. (2022). *Costos operativos y rentabilidad de la asociación “ASESAGRA” del cantón Jipijapa, periodo 2018-2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí].
- Haro, D., & Monzón, R. (2020). Valor económico agregado como indicador en la gestión de negocios en las empresas. *Yachana Revista Científica*, 9(2), 39–49.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2023). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa mixta (2.a ed.). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA

S.A. [https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion\\_93340](https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_93340)

Herrera Regalado, M. A. (2022). *Costos de producción para mejorar la rentabilidad de la empresa Delicias del Norte LSD Juntos SAC, Chota 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].

Huanca Mamani, C. A. (2022). *Rentabilidad y su relación con la utilidad neta en la empresa Corporación Montalvo S.A.C. – Miraflores, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna].  
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2671>

Huayta Mamani, E. (2023). *Costos operativos y precio de venta en la empresa hotelera Nessus Hoteles Perú S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12969/3016>

Macías-Arteaga, M. F., & Sánchez-Arteaga, A. A. (2022). El análisis financiero: un instrumento de evaluación financiera en la empresa La Fabril. *Revista Científica Sapientiae*, 5(10), 496–508. <https://doi.org/10.56124/sapientiae.v5i10.0050>

Muyulema, C., Pucha, P., Muyulema, J., & Ocaña, S. (2020). *Costos de producción y rentabilidad en empresa avícola integrada*. Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Pino, J. (2021). Mejora de la gestión del almacén de productos terminados para reducir los costos logísticos en la empresa P&D Andina Alimentos S.A.

Polo, G. (2022). Análisis del Programa Municipal de Reciclaje “Tulcán Recicla para la Vida”. *FLACSO Ecuador*.  
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/18778>

- Poma Arce, E. F. (2021). *Costos operativos y su influencia en el precio de venta en la empresa pesquera Consorcio Industrial El Pacífico S.A.C. de la ciudad de Tacna, periodo 2015–2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna].
- Quispe Vega, I. (2022). *Costos operativos y la rentabilidad en la Asociación de Ganaderos del Mercado Vinocanchón del distrito de San Jerónimo, Cusco - 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].
- Riego, M. (2021). *Administración de operaciones, producción y cadena de suministro*. Universidad Nacional de Ingeniería.
- Riofrio, L. (2020). *Costos de producción y su incidencia en la rentabilidad luego de pandemia en Ferretería Inglearek, período 2019–2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Manabí].
- Rivera, J. (2024). *La gran empresa panificadora en Colombia: un análisis de su utilidad contable y residual (2017–2021)*. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 21(21), 97–107. <https://doi.org/10.22463/24221783.4697>
- Rivera, E., Segura, L., & Urbano, A. (2023). *Análisis del rendimiento financiero en panificadoras: relación entre ROE, margen neto y control de costos*. *Revista Científica de Finanzas Empresariales*, 8(3), 67–79.
- Rodríguez, O. L. (2021). La teoría de restricciones como fuente de crecimiento empresarial. *Dictamen Libre*, 29. Universidad Libre Barranquilla.
- Sahona-Rodríguez, M., Zambrano-Zambrano, D., Ulloa-Méndez, C., & Hurtado-García, K. (2024). Análisis socioeconómico en los procesos operativos de las recicladoras de Cantón La Maná y su impacto en la utilidad. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(5), 122–132. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2585>

- Salgado, I., Sánchez, T., Oleas, J., & Vaca, M. (2024). Economía Circular para el Desarrollo Agroindustrial y Social en Ecuador. *Telos*, 26(1), 297–322. <https://doi.org/10.36390/telos261.19>
- Yaguache, M. F., Higuerey, Á. A., & Robles, I. M. (2022). Desempeño operativo de las empresas industriales ecuatorianas. *TECHNO REVIEW: Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 11(1), 2–13. <https://doi.org/10.37467/revtechno.v11.4491>

## Anexos y apéndice

### Anexo 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

La gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo  
Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.

| Variable          | Definición conceptual                                                                                                                                     | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                        | Dimensiones                 | Indicadores                                              | Ítems | Escala de medición |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------|-------|--------------------|
| Costos operativos | De acuerdo con Gutiérrez (2022), los costos operativos representan el conjunto de egresos necesarios para el funcionamiento continuo de una organización. | Según Gutiérrez (2022) y Huayta (2023), esta variable será evaluada mediante un cuestionario estructurado al personal administrativo y el análisis documental de los registros contables del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. Se evaluará mediante tres dimensiones. | Gastos operativos fijos     | Control mensual de servicios básicos y remuneraciones    | 1     | Escala de Likert   |
|                   |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                               |                             | Planificación y ejecución del mantenimiento              | 2     |                    |
|                   |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                               |                             | Existencia de políticas internas de control presupuestal | 3     |                    |
|                   |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                               | Gastos operativos variables | Control técnico de insumos y frecuencia de reposición    | 4     |                    |
|                   |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                               |                             | Uso de análisis comparativo mensual y registros por      | 5     |                    |

|               |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                      |                                   |                                                                           |    |                  |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----|------------------|
|               |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                      |                                   | unidad operativa                                                          |    |                  |
|               |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                      | Gestión contable de costos        | Existencia de sistema contable técnico y reportes periódicos              | 6  |                  |
|               |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                      |                                   | Uso de la información contable para decisiones y organización por centros | 7  |                  |
|               |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                      |                                   | Capacitación técnica del personal contable                                | 8  |                  |
| Utilidad neta | Como indica Rivera (2024), la utilidad neta es el resultado económico final de una empresa luego de deducir todos los gastos, costos e impuestos del total de ingresos. | Se evaluará mediante la revisión de los estados financieros de resultados y un cuestionario aplicado al personal contable del Hotel Grupo Glaxro S.A.C., para conocer el nivel de comprensión, seguimiento y uso del | Resultado financiero final        | Conocimiento del margen neto y seguimiento mensual                        | 9  | Escala de Likert |
|               |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                      |                                   | Comparación interanual y metas financieras establecidas                   | 10 |                  |
|               |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                      |                                   | Benchmarking financiero con empresas similares                            | 11 |                  |
|               |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                      | Gestión contable de utilidad neta | Registros específicos y aplicación de normas contables                    | 12 |                  |

|  |  |                                             |  |                                                                   |    |  |
|--|--|---------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|----|--|
|  |  | indicador. Se considerarán dos dimensiones. |  | Elaboración de reportes financieros y verificación por auditorías | 13 |  |
|  |  |                                             |  | Uso de información contable en planificación estratégica          | 14 |  |

## Anexo 02: Matriz de Consistencia

La gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro  
S.A.C. – Chimbote, 2024

| Problema                                                                                                                  | Variables                                                              | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Hipótesis                                                                                                                     | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es el efecto de la gestión de costos operativos en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024? | Costos operativos<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Utilidad neta | Objetivo general:<br>Analizar los costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.<br>Objetivos específicos:<br>1. Describir la estructura de costos operativos del hotel y su participación en los resultados financieros del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.<br>2. Evaluar cómo se comporta la utilidad neta en función de los niveles de costos operativos observados del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.<br>3. Comparar durante el periodo 2023-2024, los costos operativos con la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024. | La gestión de costos operativos tiene un efecto favorable en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024. | <b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b><br>Tipo descriptivo-comparativo y diseño no experimental, de corte transversal.<br><br><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b><br>La población estará compuesta por 10 colaboradores, constituyéndose en las unidades de análisis del estudio.<br><br><b>TÉCNICA E INSTRUMENTO:</b><br>Se empleará la encuesta como técnica y el cuestionario, como instrumento. |

### Anexo 03:

## CUESTIONARIO

**Título del instrumento:** Cuestionario sobre la gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024

### Datos:

Cargo del encuestado:

Área de trabajo:

Tiempo de servicio en la empresa:

**Información general:** Este instrumento está dirigido al personal administrativo y contable del Hotel Grupo Glaxro S.A.C., quienes participan activamente en el control de los costos operativos y en la evaluación de los resultados financieros de la organización.

**Finalidad:** La finalidad del presente cuestionario es recolectar información relevante sobre el manejo de los costos operativos y la percepción respecto a la utilidad neta generada por la empresa, en el marco de un estudio académico.

**Instrucciones:** Marque con una "X" la opción que corresponda, según su experiencia y criterio. El instrumento está estructurado en dimensiones relacionadas con los costos operativos y la utilidad neta, usando una escala de valoración de tipo Likert.

**Variable de estudio:** Costos operativos

### Escala de valoración

| Totalmente<br>satisfecho | Satisfecho | Algo<br>satisfecho | Insatisfecho | Totalmente<br>insatisfecho |
|--------------------------|------------|--------------------|--------------|----------------------------|
| 5                        | 4          | 3                  | 2            | 1                          |

| Ítems                                       | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión 1: Gastos operativos fijos</b> |   |   |   |   |   |

|                                                                                               |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| P1. Se controla mensualmente el gasto por servicios básicos y remuneraciones.                 |  |  |  |  |  |
| P2. Se planifican y ejecutan las actividades de mantenimiento preventivo.                     |  |  |  |  |  |
| P3. Existen políticas internas de control presupuestal para los gastos fijos.                 |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 2: Gastos operativos variables</b>                                               |  |  |  |  |  |
| P4. Se realiza un control técnico sobre los insumos y su reposición.                          |  |  |  |  |  |
| P5. Se aplican análisis comparativos mensuales y registros por unidad operativa.              |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 3: Gestión contable de costos</b>                                                |  |  |  |  |  |
| P6. Existe un sistema contable técnico y se elaboran reportes periódicos.                     |  |  |  |  |  |
| P7. La información contable es usada para decisiones y está organizada por centros de costos. |  |  |  |  |  |
| P8. El personal contable ha recibido capacitación técnica en gestión de costos.               |  |  |  |  |  |

#### Variable de estudio: Utilidad neta

| Ítems                                                                            | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión 1: Resultado financiero final</b>                                   |   |   |   |   |   |
| P9. El margen de utilidad neta se conoce y se monitorea periódicamente.          |   |   |   |   |   |
| P10. Se establecen metas financieras y se realiza comparación interanual.        |   |   |   |   |   |
| P11. Se aplica benchmarking con otras empresas del sector hotelero.              |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 2: Gestión contable de la utilidad neta</b>                         |   |   |   |   |   |
| P12. Se cuenta con registros contables específicos y se aplican normas vigentes. |   |   |   |   |   |
| P13. Se elaboran reportes financieros y se verifica mediante auditorías.         |   |   |   |   |   |
| P14. La utilidad neta es considerada en la planificación estratégica.            |   |   |   |   |   |

#### Anexo 04: Evaluación de Juicio de expertos

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

#### I.- Información

Nombres y apellidos del validador: Mg. Luis Vigo Bardales

Fecha: 21/07/2025

Especialidad: Contador Público

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Carrión de la Cruz, Bruno Aldair

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**La gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo**  
**Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

| Indicadores de evaluación del instrumento        | Criterios cualitativos - cuantitativos                                 | Deficiente                                 | Regular | Bueno   | Muy Bueno | Excelente |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------|---------|-----------|-----------|
|                                                  |                                                                        | (1-9)                                      | (10-13) | (14-16) | (17-18)   | (19-20)   |
| Claridad                                         | ¿Está formulado con lenguaje apropiado?                                |                                            |         |         | 17        |           |
| Objetividad                                      | ¿Está expresado con conductas observadas?                              |                                            |         |         | 17        |           |
| Actualidad                                       | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?                           |                                            |         | 16      |           |           |
| Organización                                     | ¿Existe una organización lógica del instrumento?                       |                                            |         |         | 18        |           |
| Suficiencia                                      | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?                            |                                            |         |         | 18        |           |
| Intencionalidad                                  | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos?                              |                                            |         | 16      |           |           |
| Consistencia                                     | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?         |                                            |         |         |           | 19        |
| Coherencia                                       | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?                       |                                            |         |         |           | 19        |
| Propósito                                        | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio?                   |                                            |         |         |           | 19        |
| Conveniencia                                     | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? |                                            |         |         | 18        |           |
| Sumatoria parcial                                |                                                                        |                                            |         | 32      | 88        | 57        |
| Sumatoria Total                                  |                                                                        | 177 (Siendo el puntaje máximo posible 200) |         |         |           |           |
| Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005) |                                                                        | 0.885 (Siendo la valoración máxima en 1)   |         |         |           |           |

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos  | Resultados        |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula      |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja  |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja      |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80- 0,89  | Validez buena     |
| 0,90-1,00   | Validez muy buena |

#### Coeficiente de Validez

$$\boxed{177} = \boxed{0.885}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del Experto Grado  
Académico: Magister  
DNI N° 32949499**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información**

Nombres y apellidos del validador: Mg. YESENIA AVILA ALCALDE

Fecha: 21/07/2025

Especialidad: Licenciada en Administración

Nombre del instrumento evaluado: cuestionario

Autor del instrumento: Carrión de la Cruz, Bruno Aldair

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**La gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo**

**Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

| Indicadores de evaluación del instrumento               | Criterios cualitativos - cuantitativos                                 | Deficiente                                       | Regular | Bueno     | Muy Bueno | Excelente |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|
|                                                         |                                                                        | (1-9)                                            | (10-13) | (14-16)   | (17-18)   | (19-20)   |
| <b>Claridad</b>                                         | ¿Está formulado con lenguaje apropiado?                                |                                                  |         |           | <b>18</b> |           |
| <b>Objetividad</b>                                      | ¿Está expresado con conductas observadas?                              |                                                  |         |           | <b>17</b> |           |
| <b>Actualidad</b>                                       | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?                           |                                                  |         | <b>16</b> |           |           |
| <b>Organización</b>                                     | ¿Existe una organización lógica del instrumento?                       |                                                  |         |           | <b>18</b> |           |
| <b>Suficiencia</b>                                      | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?                            |                                                  |         |           | <b>18</b> |           |
| <b>Intencionalidad</b>                                  | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos?                              |                                                  |         | <b>16</b> |           |           |
| <b>Consistencia</b>                                     | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?         |                                                  |         | <b>16</b> |           |           |
| <b>Coherencia</b>                                       | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?                       |                                                  |         |           |           | <b>19</b> |
| <b>Propósito</b>                                        | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio?                   |                                                  |         |           |           | <b>19</b> |
| <b>Conveniencia</b>                                     | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? |                                                  |         |           | <b>18</b> |           |
| <b>Sumatoria parcial</b>                                |                                                                        |                                                  |         | <b>48</b> | <b>89</b> | <b>38</b> |
| <b>Sumatoria Total</b>                                  |                                                                        | <b>175(Siendo el puntaje máximo posible 200)</b> |         |           |           |           |
| <b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b> |                                                                        | <b>0.875 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>  |         |           |           |           |

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos  | Resultados        |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula      |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja  |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja      |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80- 0,89  | Validez buena     |
| 0,90-1,00   | Validez muy buena |

### Coeficiente de Validez

$$\boxed{175} \div \boxed{200} = \boxed{0.875}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

**Firma del Experto Grado**  
**Académico: Magister**  
**DNI N°32974960**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información**

Nombres y apellidos del validador: Mg. CARLOS ALBERTO ACOSTA ZARATE

Fecha: 21/07/2025

Especialidad: Economista

Nombre del instrumento evaluado: cuestionario

Autor del instrumento: Carrión de la Cruz, Bruno Aldair

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**La gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo**

**Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

| Indicadores de evaluación del instrumento               | Criterios cualitativos - cuantitativos                                 | Deficiente                                        | Regular | Bueno     | Muy Bueno | Excelente |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|
|                                                         |                                                                        | (1-9)                                             | (10-13) | (14-16)   | (17-18)   | (19-20)   |
| <b>Claridad</b>                                         | ¿Está formulado con lenguaje apropiado?                                |                                                   |         |           | <b>18</b> |           |
| <b>Objetividad</b>                                      | ¿Está expresado con conductas observadas?                              |                                                   |         |           | <b>17</b> |           |
| <b>Actualidad</b>                                       | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?                           |                                                   |         | <b>16</b> |           |           |
| <b>Organización</b>                                     | ¿Existe una organización lógica del instrumento?                       |                                                   |         |           | <b>18</b> |           |
| <b>Suficiencia</b>                                      | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?                            |                                                   |         |           | <b>18</b> |           |
| <b>Intencionalidad</b>                                  | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos?                              |                                                   |         | <b>16</b> |           |           |
| <b>Consistencia</b>                                     | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?         |                                                   |         |           |           | <b>19</b> |
| <b>Coherencia</b>                                       | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?                       |                                                   |         |           |           | <b>19</b> |
| <b>Propósito</b>                                        | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio?                   |                                                   |         |           |           | <b>19</b> |
| <b>Conveniencia</b>                                     | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? |                                                   |         |           |           | <b>19</b> |
| <b>Sumatoria parcial</b>                                |                                                                        |                                                   |         | <b>32</b> | <b>71</b> | <b>76</b> |
| <b>Sumatoria Total</b>                                  |                                                                        | <b>179 (Siendo el puntaje máximo posible 200)</b> |         |           |           |           |
| <b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b> |                                                                        | <b>0.895 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>   |         |           |           |           |

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos  | Resultados        |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula      |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja  |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja      |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80- 0,89  | Validez buena     |
| 0,90-1,00   | Validez muy buena |

### Coeficiente de Validez

$$179 \div 200 = 0.895$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del Experto Grado**  
**Académico: Magister**  
**DNI N°43260750**

## Repositorio Institucional



### REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

|                                                                                                                                          |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>1. Información del Autor</b>                                                                                                          |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |
| Carrión de la Cruz Bruno Aldair                                                                                                          |                                                             | 71499307                                                                                                                       | brunoaldair893@gmail.com                          |
| Apellidos y Nombres                                                                                                                      |                                                             | ONI                                                                                                                            | Correo Electrónico                                |
| <b>2. Tipo de Documento de Investigación</b>                                                                                             |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tesis                                                                                                | <input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional | <input type="checkbox"/> Trabajo Académico                                                                                     | <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación |
| <b>3. Grado Académico o Título Profesional</b>                                                                                           |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |
| <input type="checkbox"/> Bachiller                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional      | <input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad                                                                           | <input type="checkbox"/> Maestría                 |
| <input type="checkbox"/> Doctorado                                                                                                       |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |
| <b>4. Título del Documento de Investigación</b>                                                                                          |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |
| La gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. - Chimbote, 2024                           |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |
| <b>5. Programa Académico</b>                                                                                                             |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |
| <input type="checkbox"/> Contabilidad                                                                                                    |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |
| <b>6. Tipo de Acceso al Documento</b>                                                                                                    |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público * ( <a href="mailto:info@repositorio.usp.edu.pe">info@repositorio.usp.edu.pe</a> ) |                                                             | <input type="checkbox"/> Acceso restringido * ( <a href="mailto:info@repositorio.usp.edu.pe">info@repositorio.usp.edu.pe</a> ) |                                                   |
| (*) En caso de restringido sustentar motivo:                                                                                             |                                                             |                                                                                                                                |                                                   |

#### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

#### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>1</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>2</sup>

Huella Digital



Firma



Lugar: Chimbote    Día: 10    Mes: 12    Año: 2025

#### Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo 00001-2018-DIRCOT-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar al Grado de Académico y al Título Profesional, art. 8, inciso 2.2.
2. Ley N° 30020 Ley que aprueba el Repositorio Institucional Digital de la Universidad San Pedro y la creación de la Comisión de Acceso y Difusión de la Información.
3. Si el autor no es el titular de los derechos de autor, debe ser la Universidad San Pedro, una institución no educativa, como que se pueda hacer entrega de forma en la que se difunde en el Repositorio Institucional Digital. Respectivamente de las Directivas de Autor y Propiedad Intelectual de la Universidad San Pedro, en el artículo 16 de la Ley 30020.
4. El caso de que el autor no sea la segunda condición únicamente de publicar el documento en el Repositorio Institucional Digital, se debe de acuerdo a lo establecido en la Ley 30020, artículo 16 de la Ley 30020.
5. Las Directivas de Acceso y Difusión de la Información de la Universidad San Pedro, en el artículo 16 de la Ley 30020, artículo 16 de la Ley 30020.
6. Según el inciso 1.2.2 del artículo 1.2.2 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar al Grado de Académico y al Título Profesional, el autor debe de autorizar a la Universidad San Pedro, para que pueda publicar el documento en el Repositorio Institucional Digital, en el artículo 16 de la Ley 30020.

Nota: El proceso de publicación de documentos en el Repositorio Institucional Digital, se encuentra en el artículo 16 de la Ley 30020, artículo 16 de la Ley 30020.

## Reporte de Similitud

La gestión de costos operativos y su efecto en la utilidad neta del Hotel Grupo Glaxro S.A.C. – Chimbote, 2024.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 13%                 | 13%                 | %             | 5%                      |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

### FUENTES PRIMARIAS

|   |                                                                                     |     |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 | <a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a>     | 3%  |
|   | Fuente de Internet                                                                  |     |
| 2 | <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a>                 | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                                                  |     |
| 3 | <a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a>         | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                                                  |     |
| 4 | <a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a>                                 | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                                                  |     |
| 5 | <a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                                                  |     |
| 6 | <a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a>                         | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                                                  |     |
| 7 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo                                              | <1% |
|   | Trabajo del estudiante                                                              |     |
| 8 | <a href="https://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a>                 | <1% |
|   | Fuente de Internet                                                                  |     |

[repositorio.upla.edu.pe](https://repositorio.upla.edu.pe)

|    |                                                                         |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------|------|
| 9  | Fuente de Internet                                                      | <1 % |
| 10 | Submitted to Universidad de Guayaquil<br>Trabajo del estudiante         | <1 % |
| 11 | www.clubensayos.com<br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 12 | Submitted to Universidad Privada San Pedro<br>Trabajo del estudiante    | <1 % |
| 13 | Submitted to Universidad Tecnologica del Peru<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 14 | dspace.unl.edu.ec<br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 15 | dspace.ups.edu.ec<br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 16 | repositorio.unsaac.edu.pe<br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 17 | repositorio.autonoma.edu.pe<br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 18 | repositorio.upse.edu.ec<br>Fuente de Internet                           | <1 % |
| 19 | riujap.ujap.edu.ve<br>Fuente de Internet                                | <1 % |
| 20 | Submitted to Corporacion Khipu S.A.C<br>Trabajo del estudiante          |      |

|    |                                                                                            |      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|    |                                                                                            | <1 % |
| 21 | <a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 22 | <a href="#">Submitted to unasam</a><br>Trabajo del estudiante                              | <1 % |
| 23 | <a href="#">Submitted to Universidad Continental</a><br>Trabajo del estudiante             | <1 % |
| 24 | <a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 25 | <a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | <a href="#">Submitted to uteg</a><br>Trabajo del estudiante                                | <1 % |
| 27 | <a href="http://uvadoc.uva.es">uvadoc.uva.es</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 28 | <a href="http://epdf.pub">epdf.pub</a><br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 29 | <a href="http://polodelconocimiento.com">polodelconocimiento.com</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | <a href="http://www.robgroup.com">www.robgroup.com</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 31 | <a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |

|    |                                                                                                   |      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 32 | <a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 33 | <a href="https://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 34 | <a href="https://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 35 | <a href="https://repositorio.unesum.edu.ec">repositorio.unesum.edu.ec</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 36 | <a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 37 | <a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 38 | <a href="https://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 39 | <a href="http://www.partithumanista.org">www.partithumanista.org</a><br>Fuente de Internet        | <1 % |
| 40 | <a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 41 | <a href="https://www.stocktitan.net">www.stocktitan.net</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 42 | <a href="https://zaguan.unizar.es">zaguan.unizar.es</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 43 | <a href="https://apirepositorio.unu.edu.pe">apirepositorio.unu.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |

|    |                                                                                                            |      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 44 | <a href="http://archivos.ujat.mx">archivos.ujat.mx</a><br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 45 | <a href="http://banrep.org">banrep.org</a><br>Fuente de Internet                                           | <1 % |
| 46 | <a href="http://comunicacion-cientifica.com">comunicacion-cientifica.com</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 47 | <a href="http://educas.com.pe">educas.com.pe</a><br>Fuente de Internet                                     | <1 % |
| 48 | <a href="http://gcio.ciesin.org">gcio.ciesin.org</a><br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 49 | <a href="http://gestiopolis.com">gestiopolis.com</a><br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 50 | <a href="http://portal.amelica.org">portal.amelica.org</a><br>Fuente de Internet                           | <1 % |
| 51 | <a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 52 | <a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 53 | <a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 54 | <a href="http://www.bmv.com.mx">www.bmv.com.mx</a><br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 55 | <a href="http://www.jove.com">www.jove.com</a><br>Fuente de Internet                                       | <1 % |

56

[www.scielo.org.co](http://www.scielo.org.co)

Fuente de Internet

<1 %

57

[www.tandfonline.com](http://www.tandfonline.com)

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 6 words

Excluir bibliografía

Activo