

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AT SOLUCIONES S.R.L,  
PERIODO 2023**

**PRESENTADO POR:**

Bach. SANDRA PALOMINO ALVAREZ

Bach. XIOMARA BEJAR HUAMAN

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**ASESOR:**

Mg. JUAN CARLOS MEDINA DELGADO

**CUSCO – PERÚ  
2024**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada:.....

"La tercerización de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L., periodo 2023"

presentado por: Xiomara Bejar Huamán con DNI Nro.: 72432762 presentado por: Sandra Palomino Alvarez con DNI Nro.: 77502638 para optar el título profesional/grado académico de Contador Público

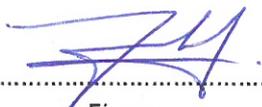
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 22 de Noviembre de 2024



Firma

Post firma JUAN CARLOS MEDINA DELGADO

Nro. de DNI 46757652

ORCID del Asesor 0000-0001-8986-0493

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:408480856

# Sandra Palomino Alvarez; Xiomara Bejar Huaman

## LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AT SOLUCIONES, PERIOD

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:408480856

Fecha de entrega

22 nov 2024, 4:55 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

22 nov 2024, 5:25 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AT SO....docx

Tamaño de archivo

11.9 MB

136 Páginas

20,100 Palabras

117,789 Caracteres

# 8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 25 palabras)

## Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

---

## Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y refugio en cada tropiezo. Gracias por acompañarme siempre, por darme la fuerza necesaria para enfrentar los desafíos de la vida y por llenar mi camino de esperanza y propósito, a mis queridos padres, cuya entrega, sacrificios y desvelos iluminaron cada paso de mi camino. A ustedes, les debo no solo la culminación de este sueño, sino también la inspiración que guía mi vida. Gracias por enseñarme que el verdadero éxito nace del esfuerzo y del amor incondicional. Esta meta es tan mía como suya, y hoy la celebro con el más profundo agradecimiento en mi corazón.

Xiomara Bejar Huaman

A mis padres, por su amor, por sus sacrificios, su esfuerzo constante y por ser mi mayor fuente de inspiración, a mi tía Flor y a mi tío Jonathan, por su apoyo, sus consejos, sus constantes alientos y por estar siempre a mi lado, a mi mamá Julia, por su sabiduría y por enseñarme el verdadero valor del esfuerzo y la perseverancia, a mi primo, por su comprensión, por las risas compartidas y por acompañarme en cada etapa de mi vida, a Thomas, Martina, Bruno y Canito, por enseñarme que el amor incondicional es leal, puro y siempre está dispuesto a acompañarte, sin importar las circunstancias. A todos ustedes, gracias por estar en mi vida y ser mi motivación para alcanzar este logro.

Sandra Palomino Alvarez

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por habernos dado la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar esta meta. Sin su guía y bendiciones, este logro no habría sido posible.

También agradecemos a nuestras familias, por su amor incondicional y apoyo constante, quienes han sido nuestra mayor fuente de motivación a lo largo de este camino.

De manera especial, queremos agradecer a nuestros maestros de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, por su dedicación, paciencia y enseñanzas invaluable a lo largo de toda nuestra carrera. Sus consejos y orientación fueron fundamentales para la culminación de esta tesis, y les estaremos eternamente agradecidas por su tiempo y confianza.

Finalmente, gracias a todos nuestros amigos y compañeros, quienes nos acompañaron y brindaron su apoyo en este proceso. Cada palabra de aliento y cada gesto de ayuda hicieron de este trayecto algo más llevadero. Gracias Totales.

## **PRESENTACIÓN**

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

En concordancia al reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad y con la finalidad de optar la licenciatura académica de Contador Público, ponemos a consideración del jurado el presente trabajo de investigación titulado: “LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AT SOLUCIONES S.R.L, PERIODO 2023”, El presente estudio, se ha desarrollado teniendo en cuenta las líneas de la metodología de investigación, avances científicos y tecnológicos respecto al tema de investigación.

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos se pone a disposición el trabajo de investigación titulado: “LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AT SOLUCIONES S.R.L, PERIODO 2023”. El presente trabajo es el resultado de un proceso extenso de investigación, de esfuerzo para contribuir con el desarrollo de la profesión contable y de nuestra universidad.

El enunciado del problema de investigación es ¿De qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023?

Con la finalidad de dar respuesta al problema planteado, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023, para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

a) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad económica de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

b) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad financiera de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

c) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad por ventas de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos los cuales se desarrolló de la siguiente manera:

Capítulo I.- Planteamiento del problema, donde se detalla la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema y las razones del presente trabajo de investigación.

Capítulo II.- Marco teórico, donde se desarrolla el Marco Legal relacionado al trabajo de investigación, Bases teóricas y definiciones de términos que son de vital importancia para entender de mejor manera la presente tesis.

Capítulo III.- Metodología de la investigación, donde se desarrolla la metodología utilizada en el presente trabajo de investigación que se plasma en un diseño de investigación, la población y muestra; así mismo se indican las técnicas, instrumentos y metodología utilizada para la realización del presente trabajo de investigación.

Capítulo IV.- Análisis e Interpretación de Resultados, Luego de un trabajo arduo elaborado y poniendo en marcha el trabajo de campo se procedió a hacer el análisis e interpretación de los datos recolectados con lo que se desarrolló el presente trabajo de investigación.

Como resultado se tendrá conclusiones claramente expresadas, así como también sugerencias, bibliografía consultada y los anexos de datos tanto de elaboración propia como la consultados de otros medios de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
PRESENTACIÓN .....	IV
INTRODUCCIÓN .....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FÍGURAS .....	XII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT.....	XVI
CAPÍTULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema General .....	2
1.2.2. Problemas Específicos .....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.3.1. Justificación Teórica .....	3
1.3.2. Justificación Práctica .....	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.4.1. Objetivo General.....	3
1.4.2. Objetivos Específicos.....	3
CAPÍTULO II .....	4
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	4
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	4
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	4
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	6
2.1.3. Antecedentes Locales.....	9
2.2. BASES TEÓRICAS .....	11
2.2.1. Tercerización de servicios.....	11
2.2.2. Rentabilidad .....	20
2.3 MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES) .....	24
CAPÍTULO III .....	29
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	29

3.1.	HIPÓTESIS .....	29
3.1.1.	Hipótesis General.....	29
3.1.2.	Hipótesis Específicos .....	29
3.2.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	29
3.2.1.	Variable Independiente .....	29
3.2.2.	Variable Dependiente.....	29
3.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	30
CAPITULO IV .....		32
METODOLOGÍA.....		32
4.1.	ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA.....	32
4.2.	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	32
4.2.1.	Tipo de investigación.....	32
4.2.2.	Nivel de Investigación.....	33
4.3.	UNIDAD DE ANÁLISIS .....	34
4.4.	POBLACIÓN DE ESTUDIO .....	34
4.5.	TAMAÑO DE MUESTRA .....	34
4.6.	TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA .....	35
4.7.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	35
4.7.1.	Encuesta .....	35
4.7.2.	Búsqueda de información bibliográfica .....	35
4.7.3.	Trabajo de campo.....	36
4.8.	TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	36
4.8.1.	Guías de análisis documental.....	36
4.8.2.	Cuestionarios .....	37
4.9.	TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS.....	37
CAPÍTULO V .....		38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		38
5.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	38
5.1.1.	Encuesta – realizada de acuerdo a la variable estrategias de recaudación tributaria.....	39
5.1.2.	Encuesta – realizada de acuerdo a la variable rentabilidad .....	55
5.3.	INFORMACION DOCUMENTARIA.....	68
5.3.	CONTRASTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	76
CONCLUSIONES.....		79

<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXO N° 01.....</b>	<b>87</b>
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXO N° 02.....</b>	<b>89</b>
<b>ENCUESTA N° 01 .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO N° 03.....</b>	<b>97</b>
<b>ENCUESTA N° 02 .....</b>	<b>97</b>
<b>ANEXO N° 04 .....</b>	<b>103</b>
<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN .....</b>	<b>103</b>
<b>VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS MEDIANTE CRITERIO DE EXPERTOS EN LA ESPECIALIDAD. ....</b>	<b>103</b>
<b>ANEXO N° 05 .....</b>	<b>106</b>
<b>ANÁLISIS DOCUMENTARIO .....</b>	<b>106</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Está de acuerdo en que el mantenimiento preventivo reduce la frecuencia de fallos inesperados en la empresa principal .....	39
Tabla 2 Consideras que el personal está adecuadamente capacitado para satisfacer las necesidades de mantenimiento de la empresa principal.....	40
Tabla 3 Considera que la comunicación de la empresa AT Soluciones y la empresa solicitante del servicio es efectiva y clara .....	42
Tabla 4 Considera que la tercerización de servicios permite a la empresa principal enfocarse más en su actividad principal .....	43
Tabla 5 Usted considera que la tercerización del servicio de mantenimiento es necesaria para la utilidad de la empresa .....	44
Tabla 6 Percibe usted actualmente que los ingresos de la empresa son los adecuados .....	45
Tabla 7 Usted percibe que los egresos que incurren en la empresa prestando servicios a otras entidades lo realizan de manera adecuada .....	47
Tabla 8 Con la tercerización de servicios mejoraría la economía empresarial y sería más rentable .....	48
Tabla 9 Se debe considerar a la tercerización como un valor agregado para lograr una mayor rentabilidad .....	49
Tabla 10 Con la tercerización se incrementaría las ventas logrando una mayor rentabilidad en la empresa .....	50
Tabla 11 Considera adecuado la modalidad de contratación por proyectos para los servicios tercerizados .....	51

Tabla 12 Se encuentra usted satisfecho con la modalidad de contratación por servicio en comparación con la contratación anual.....	52
Tabla 13 La empresa realiza la contratación de servicios según las necesidades que tenga .....	53
Tabla 14 Considera efectiva la contratación anual para garantizar la rentabilidad a largo plazo	54
Tabla 15 El Roe es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa.....	55
Tabla 16 El Roa es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa.....	56
Tabla 17 Una adecuada inversión mejoraría la efectividad y la rentabilidad de la empresa AT Soluciones.....	57
Tabla 18 Considera que una planificación adecuada en la empresa AT Soluciones es indispensable para ser rentable .....	59
Tabla 19 Considera que una administración adecuada de los recursos de la empresa es indispensable para ser rentable .....	60
Tabla 20 Considera que un control adecuado de los gastos es importante para conocer el flujo de la empresa .....	61
Tabla 21 La empresa ha experimentado un incremento en sus ganancias netas en el último año	62
Tabla 22 La empresa ha logrado mantener o reducir su nivel de endeudamiento en relación con su capital.....	63
Tabla 23 La empresa ha podido cumplir con todas sus obligaciones financieras sin dificultades	65
Tabla 24 Los ingresos por ventas de los servicios prestados han superado las expectativas presupuestadas .....	66

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Está de acuerdo en que el mantenimiento preventivo reduce la frecuencia de fallos inesperados en la empresa principal .....	39
Figura 2 Consideras que el personal está adecuadamente capacitado para satisfacer las necesidades de mantenimiento de la empresa principal.....	41
Figura 3 Considera que la comunicación de la empresa AT Soluciones y la empresa solicitante del servicio es efectiva y clara .....	42
Figura 4 Considera que la tercerización de servicios permite a la empresa principal enfocarse más en su actividad principal .....	43
Figura 5 Usted considera que la tercerización del servicio de mantenimiento es necesaria para la utilidad de la empresa .....	45
Figura 6 Percibe usted actualmente que los ingresos de la empresa son los adecuados.....	46
Figura 7 Usted percibe que los egresos que incurren en la empresa prestando servicios a otras entidades lo realizan de manera adecuada .....	47
Figura 8 Con la tercerización de servicios mejoraría la economía empresarial y sería más rentable .....	48
Figura 9 Se debe considerar a la tercerización como un valor agregado para lograr una mayor rentabilidad .....	49
Figura 10 Con la tercerización se incrementaría las ventas logrando una mayor rentabilidad en la empresa .....	50
Figura 11 Considera adecuado la modalidad de contratación por proyectos para los servicios tercerizados .....	51

Figura 12 Se encuentra usted satisfecho con la modalidad de contratación por servicio en comparación con la contratación anual.....	52
Figura 13 La empresa realiza la contratación de servicios según las necesidades que tenga .....	53
Figura 14 Considera efectiva la contratación anual para garantizar la rentabilidad a largo plazo .....	54
Figura 15 El Roe es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa .....	55
Figura 16 El Roa es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa .....	56
Figura 17 Una adecuada inversión mejoraría la efectividad y la rentabilidad de la empresa AT Soluciones .....	58
Figura 18 Considera que una planificación adecuada en la empresa AT Soluciones es indispensable para ser rentable .....	59
Figura 19 Considera que una administración adecuada de los recursos de la empresa es indispensable para ser rentable .....	60
Figura 20 Considera que un control adecuado de los gastos es importante para conocer el flujo de la empresa .....	61
Figura 21 La empresa ha experimentado un incremento en sus ganancias netas en el último año .....	62
Figura 22 La empresa ha logrado mantener o reducir su nivel de endeudamiento en relación con su capital .....	64
Figura 23 La empresa ha podido cumplir con todas sus obligaciones financieras sin dificultades .....	65
Figura 24 Los ingresos por ventas de los servicios prestados han superado las expectativas presupuestadas .....	66

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: La tercerización de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023, donde su objetivo principal fue determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023. El tipo de investigación es aplicada, y el nivel de investigación es descriptivo, la población estuvo constituido por 16 trabajadores, como técnica se utilizó la encuesta y su respectivo instrumento cuestionario el cual estuvo conformado por 24 preguntas relacionados a las variables de estudio y la técnica de análisis documental (Informe de Sunat), para el procesamiento de los datos recolectados se empleó el sistema SPSS, donde se tabuló y se ordenó la información mediante gráficos y tablas estadísticas, se llegó a la siguiente conclusión: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023, obteniendo los siguientes resultados, como se observa en la tabla N° 10 y figura N° 10 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, La mayoría significativa (81%) de los empleados encuestados en AT Soluciones cree que la tercerización de servicios tiene un efecto positivo en el aumento de las ventas y, por ende, en la rentabilidad de la empresa. Sin embargo, hay una minoría (19%) que no tiene conocimiento suficiente sobre el tema para opinar, lo que sugiere que podría ser beneficioso proporcionar más información o capacitación sobre la tercerización dentro de la empresa, y finalmente se recomendó: Al Gerente General de la Empresa AT Soluciones S.R.L que, si se continua con el servicio de la tercerización entre ambas empresas se debe negociar mejores condiciones a fin de que incremente el porcentaje de utilidad de la empresa. Ya que es fundamental revisar los contratos actuales y renegociar condiciones que

garantizan tarifas más competitivas, ajustadas al valor agregado que ofrece AT Soluciones S.R.L. Además, se recomienda incorporar cláusulas que incentivan la fidelización a largo plazo, como descuentos progresivos por contratos extendidos o esquemas de precios escalonados según el volumen de trabajo, lo que permitirá asegurar ingresos sostenibles.

Palabras claves: Tercerización, Rentabilidad, Mantenimiento preventivo, Servicios.

## ABSTRACT

The present research work called: The outsourcing of services and its impact on the profitability of the company AT Soluciones S.R.L, period 2023, where its main objective was to determine how the outsourcing of services affects the profitability of the company AT Soluciones S.R.L, period 2023. The type of research is applied, and the level of research is descriptive, the population consisted of 16 workers, as a technique the survey and its respective questionnaire instrument were used which consisted of 24 questions related to the study variables and the documentary analysis technique (Sunat Report), for the processing of the collected data the SPSS system was used, where the information was tabulated and ordered using statistical graphs and tables, the following conclusion was reached: The objective of determining how the outsourcing of services affects the profitability of the company AT Soluciones S.R.L, period 2023, was met, obtaining the following results, as seen in table No. 10 and figure No. 10 After conducting the survey to the 16 respondents of the company AT Soluciones, the significant majority (81%) of the employees surveyed at AT Soluciones believe that outsourcing services has a positive effect on increasing sales and, therefore, on the profitability of the company. However, there is a minority (19%) that does not have enough knowledge on the subject to give an opinion, which suggests that it could be beneficial to provide more information or training on outsourcing within the company, and finally it was recommended: To the General Manager of the Company AT Soluciones S.R.L that, if the outsourcing service continues between both companies, better conditions should be negotiated in order to increase the percentage of profit of the company. Since it is essential to review current contracts and renegotiate conditions that guarantee more competitive rates, adjusted to the added value offered by AT Soluciones S.R.L, it is also recommended to incorporate clauses

that encourage long-term loyalty, such as progressive discounts for extended contracts or tiered pricing schemes based on the volume of work, which will ensure sustainable income.

Keywords: Outsourcing, Profitability, Preventive maintenance, Services.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad, la tercerización se ha convertido en un fenómeno de gran relevancia, experimentando un crecimiento constante año tras año. La tercerización de servicios en el ámbito empresarial internacional se ha establecido como un componente fundamental en la gestión del desarrollo empresarial. En el contexto actual, las empresas se enfrentan a una competencia cada vez más intensa. Aquellas que logran liderar su negocio de manera efectiva son las que pueden sobrevivir y alcanzar el éxito. La tercerización se presenta como uno de los modelos de gestión más modernos y exitosos, permitiendo a las empresas obtener ventajas competitivas sobre sus rivales. Este enfoque implica que las empresas contraten servicios especializados de manera externa, delegando funciones que antes realizaban internamente, tales como contabilidad, servicios legales, estudios de mercado, soporte técnico de redes corporativas internas, etc.

La tercerización implica la transferencia de trabajo a una entidad externa con el fin de obtener resultados que sean más económicos, rápidos y de mejor calidad. El principal motivo detrás de la adopción de la tercerización suele ser el ahorro de costos, aunque también puede estar motivado por la dificultad de desarrollar un equipo interno altamente competente y especializado. Un aspecto crucial de la tercerización es que permite a la empresa concentrarse en las actividades centrales de su negocio. A medida que aumenta el uso de la tercerización, la estabilidad empresarial tiende a incrementarse.

La empresa AT Soluciones SRL es una empresa contratista peruana dedicada a la prestación de servicios relacionados con el mantenimiento de redes eléctricas a las concesionarias de energía eléctrica en el país. Por lo que brinda servicios relacionados con el mantenimiento de

energía eléctrica como mantenimiento de postes, reparación de cableado ayuda a prevenir y hace la debida prevención del sistema de distribución de energía eléctrica a las concesionarias que brindan energía eléctrica en el Perú como Electro Sur Este.

La tercerización podría permitir a empresas concesionarias a enfocarse en sus competencias principales mientras delega responsabilidades operativas a especialistas externos como AT SOLUCIONES S.R.L. Esto no sólo optimizará la eficiencia operativa sino también mejoraría la calidad del servicio proporcionado a los usuarios finales. Por lo que se ha visto conveniente investigar la situación en que se encuentra la utilidad de la empresa AT SOLUCIONES S.R.L.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

a) ¿De qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad económica de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023?

b) ¿De qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad financiera de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023?

c) ¿De qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad por ventas de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023?

### **1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron diversas teorías relacionadas al tema de la tercerización en los servicios y la rentabilidad de una empresa para poder analizar el tema de investigación, a partir de ello se muestran las dimensiones y los indicadores de la presente investigación.

#### **1.3.2. Justificación Práctica**

La presente investigación tiene relevancia social, porque los trabajadores y directivos de la empresa AT Soluciones, serán los beneficiarios directos. Así como su principal cliente será el beneficiario indirecto.

### **1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

a) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad económica de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

b) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad financiera de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

c) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad por ventas de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

a) (Toro Marinez & Valencia Gallardo) en su tesis titulado “ La tercerización del mantenimiento de equipos de manufactura: una propuesta metodológica”

Resumen: Producto de la globalización, se crean tendencias cambiantes en los mercados. Las compañías requieren flexibilidad para adaptarse eficazmente a las necesidades del cliente, manteniendo precios competitivos. Una de las muchas prácticas realizadas por las organizaciones para responder a los retos y oportunidades de la globalización, es la tercerización de sus actividades. Nuestro trabajo se centra en la tercerización de servicios de mantenimiento de equipos. El mantenimiento de equipos es un proceso crítico, susceptible de mejora continua, que impacta los resultados de la industria manufacturera. Es por eso, que resulta atractivo delegar las actividades de mantenimiento a manos especializadas, para que la compañía enfoque sus competencias y energías en los procesos que más le agregan valor. Si bien en Colombia existen algunos prejuicios a la hora de considerar que un tercero pueda tener injerencia indirecta sobre sus procesos, probablemente parte de éstos, se deban a la falta de una metodología que ayude a definir cuáles son las actividades que conviene tercerizar en servicios de mantenimiento. Frecuentemente la decisión de tercerizar no es el resultado de un análisis profundo, en ocasiones se suele tomar de manera intuitiva, tal vez tratando de seguir las practicas del sector. El objetivo del presente documento es desarrollar una metodología, para ayudar en la toma de decisiones de tercerizar o no el mantenimiento, y en caso de ser viable, cómo hacer una implementación exitosa y confiable.

b) ( Luque Malat, Marín Narvárez, & Salcedo Toro, 2015) en su tesis titulado “La Tercerización/Outsourcing como Estrategia Organizacional: Revisión del Estado del Arte”

Resumen: El presente documento analiza la tercerización (outsourcing), desde el marco de las organizaciones, mediante una revisión bibliográfica (conocida también como revisión del estado del arte) de documentos relevantes publicados durante un periodo de 10 años (2004-2013). Lo que se intenta es: (a) identificar cuáles han sido los elementos claves en la utilización de la tercerización como herramienta administrativa, y (b) recopilar los diferentes aspectos que resultaron determinantes a la hora de la implementación de este enfoque administrativo moderno.

c) (Salazar Soto, 2012) en su tesis titulado “El outsourcing como proceso de transformación organizacional y su incidencia en el desarrollo de empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales”

Resumen: El objetivo principal de este estudio es determinar el impacto de la subcontratación como proceso de transformación organizacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales, pertenecientes a grupos internacionales, fue necesario realizar un abordaje teórico que va desde lo estratégico hasta lo financiero, utilizando variables relacionadas: actividades a realizar por sí mismo, actividades de subcontratación, temas relacionados con proveedores, los riesgos y beneficios y en general todos los hechos relacionados con el desarrollo de las organizaciones. El estudio es de tipo cualitativo y se realizó mediante metodología de entrevista estructurada y análisis de documentos en el que participaron cuatro compañías de seguros que cumplieron con los criterios de selección. Los hallazgos de este estudio lograron identificar los aspectos más relevantes de la subcontratación en el sector asegurador de la ciudad de Manizales.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

a) (Castillo Cordero, 2017) en su tesis titulado “Tercerización como herramienta de gestión y su relación con la rentabilidad en las empresas de servicio de sistemas contra incendios del distrito de Los Olivos, año 2017”

Resumen: La presente investigación tiene como objetivo principal analizar de qué manera la tercerización se relaciona con la rentabilidad en las empresas de servicio de sistemas contra incendios del distrito de Los Olivos. Año 2017. Según el desarrollo de la investigación, se considera que es un diseño no experimental transversal, debido a que ninguna de las variables en estudio será manipulada y está dada en un tiempo único. Está conformada por una población de 50 personas que laboran en las empresas de servicio de sistemas contra incendios del distrito de Los Olivos, para la delimitación de la muestra se utilizó una fórmula estadística, con un margen de error de 0.05, un nivel de confiabilidad del 95% y el total de población investigada, por lo que la muestra quedara limitada por 44 personas del Área de Ingeniería. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, el cual ha sido validado por jueces expertos de la Universidad Cesar Vallejo y por el coeficiente de Alfa de Cron Bach. Para la comparación de la hipótesis se procederá a utilizar la prueba de Correlación Rho de Spearman, según la fórmula aplicada nos muestra la relación entre la variable 1 y variable 2. Como parte final de la investigación se concluyó que la tercerización como herramienta de gestión se relaciona con la rentabilidad en las empresas de servicio de sistemas contra incendios del distrito de Los Olivos, año 2017.

b) (Callirgos Torres , 2019) en su tesis titulado “La tercerización de ambulancias equipadas y sus efectos en la rentabilidad operativa de las Empresas Pre Hospitalarias De Lima Metropolitana 2015-2016”

Resumen: En la actualidad la tesis constituye un tema de vital importancia que busca identificar aquellas variables financieras y no financieras en las empresas pre- hospitalarias que les permita un crecimiento sostenible en el tiempo y a la vez genere una adecuada rentabilidad de operación. Se aplicaron técnicas de recojo de datos, como es la técnica de la encuesta mediante el uso del cuestionario, elaborado con preguntas vinculadas a los indicadores de las dos variables (Tercerización de ambulancias y rentabilidad operativa), se aplicó la encuesta a los gerentes de empresas, quienes con sus respuestas nos brindaron significativos aportes para esclarecer las interrogantes presentadas. En relación a la estructura de la tesis, ésta comprende a partir de Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, culminando con la Discusión, Conclusiones y Recomendaciones; sustentada por amplia fuente de información de diferentes especialistas de nuestro país y del extranjero, quienes con sus aportes ayudaron a esclarecer las dudas que se tuvo. En cuanto a la información obtenida en el trabajo de campo, facilitó su procesamiento estadístico, presentación gráfica; así como, las interpretaciones y análisis de cada una de las interrogantes, que ayudaron a determinar su alcance; para luego, presentar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

c) (Lujan Torres, 2019) en su tesis titulado “La tercerización y su incidencia en la rentabilidad de la empresa familiar Inversiones Migaby S.A.C., año 2018”

Resumen: La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la tercerización en la rentabilidad de la empresa familiar Inversiones Migaby S.A.C., año 2018. La metodología de la investigación es de tipo aplicada, de un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La técnica utilizada fue el análisis documental y como instrumento la ficha de análisis documental. La población está conformada por la empresa Inversiones Migaby S.A.C.

y la muestra está conformada por la documentación de la empresa Inversiones Migaby S.A.C. del año 2018, entre los resultados más relevantes se tiene que al momento de evaluar los documentos de la empresa se encontró que la empresa cuenta con maquinaria que no está siendo alquilada y esto se debe porque solo cuenta con un cliente, en donde se encontró que se está perdiendo ingresos por 408,000.00 soles. La rentabilidad del patrimonio aumento en un 2%, teniendo como resultado 28% a diferencia del 30% que se hubiera tenido si hubiéramos alquilado toda la maquinaria y no haberla tenido parada. Para la rentabilidad económica se encuentra una diferencia del 3%, en donde nos encontramos con un 19%, debiendo haber sido un 22%.

d) (Gallardo Condori, 2016) en su tesis titulado “Tercerización de servicios y su impacto en los costos de las empresas dedicadas a la implementación y remodelación de proyectos inmobiliarios, San Isidro 2016”

Resumen: El trabajo de investigación tiene como objetivo general de determinar el impacto que genera en los costos del servicio la tercerización, en empresas dedicadas a la implementación y remodelación de proyectos inmobiliarios, San Isidro 2016. La investigación realizada contiene información de autores nacionales y extranjeros que han realizado investigaciones similares, los cuales son de gran respaldo para desarrollar el objetivo del estudio, se aplicó teorías relacionadas al tema el cual nos da un enfoque más certero de las definiciones relacionadas con ambas variables; las cuales son tercerización de servicios y costos. La investigación realizada tiene un diseño no experimental transversal, cuenta con una población de 48 trabajadores (gerente general, costista, financista y administrador) de las 12 empresas de Arquitectura y diseño de interiores que se encuentran en el distrito de San Isidro. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica del cuestionario, el cual consto de 16 preguntas cerradas. Para la validación del instrumento se obtuvo

el juicio de tres expertos y para medir la confiabilidad se desarrolló el método Alfa de Cronbach. Como conclusión final del presente trabajo de investigación se estableció que: La tercerización impacta de forma positiva en los costos de las empresas que brindan servicios de implementación y remodelación de proyectos inmobiliarios en el distrito de San Isidro, 2016

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

a) (Carpio Rosa & Perez Villena, 2020) en su tesis titulado “La tercerización de servicios de transporte de carga y su efecto en la utilidad de la empresa Transportes Carpio Cusco, periodo 2016 – 2017”

Resumen: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar de qué manera la tercerización de servicios de transporte de carga incide en la utilidad de la empresa Transportes Carpio, Cusco periodo 2016 – 2017. Las características metodológicas utilizadas son de tipo de investigación básica con un enfoque cuantitativo, teniendo como alcance descriptivo. En la presente investigación no necesariamente se tiene que demostrar la hipótesis debido a que tiene un alcance eminentemente descriptivo. Según, los datos obtenidos en la presente investigación de los datos obtenidos en la presente investigación se llegaron a concluir que la tercerización de servicios de transporte de carga y su efecto en la utilidad de la empresa transportes Carpio es significativa de esta manera el 60% de los trabajadores precisan que a veces el margen de utilidad neta de la empresa es satisfactoria, mientras que el 40% de los trabajadores precisan que siempre es adecuada la cantidad de carros para brindar un servicio a tiempo, esto indica que el margen de rentabilidad que tiene la empresa es estable con el manejo de tercerización que llevan. Por otro lado, se puede corroborar que el efecto de la tercerización de servicios de transporte de

carga tiene un efecto positivo en las utilidades de la empresa de transporte Carpio, Cusco periodo 2016-2017.

b) (Segovia Pacheco & Baca Pareja, 2016) en su tesis titulado “Los costos de servicio y los aspectos legales y tarifarios de la empresa de transporte de pasajeros Campana E.I.R.L. en la ruta Cusco-Quillabamba, periodo 2015”

Resumen: El presente trabajo de investigación busca la correcta presentación de una estructura de costos, el cumplimiento de normas legales, así como la determinación justa de tarifas en una empresa de transportes de pasajeros, el cual busca contrarrestar los problemas presentados en el sistema de rural dentro de las provincias de Cusco y La Convención, ya que muchos de ellos presentan una situación empresarial muy deplorable. El fin de este trabajo de investigación es buscar el mejoramiento del diseño de una estructura de costos el cual implica en el cumplimiento de normas y determinación de tarifas y mediante esta investigación poder mejorar el servicio de transporte, entre otros aspectos, como los problemas comunes que acarrea este tipo de servicio día a día. Para la creación de una estructura de costos se empleó diversos mecanismos, como la indagación, entrevistas, encuestas y experiencia propia en este tipo de servicio, el cual permitió analizar y corregir aquellas falencias que la gerencia y conductores acarrea desde hace buen tiempo, se plantea además una estructura de costos como medio de solución el cual a su vez permitirá mediante los costos fijos y variables determinar tarifas justas. En conclusión, el presente trabajo de investigación, de acuerdo al planteamiento de los problemas se concluye tres puntos importantes: los costos de servicio, aspectos legales y tarifarios, esta empresa incurre a un manejo de costos de manera empírica; es una entidad donde no cumple con la normativa correspondiente a este tipo de servicio, el cual proponemos la actualización legal de esta empresa. Mediante esta

investigación se busca tener organizada toda la información de costos para posteriormente los usuarios sean beneficiados con tarifas justas, pues contarán con información disponible las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana sobre las tarifas justas que pagan para transportarse.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Se desarrollan los siguientes aspectos que son de suma importancia para la realización de nuestro trabajo de investigación.

### **2.2.1. Tercerización de servicios**

La tercerización es el proceso mediante el cual una empresa delega una parte de sus actividades o procesos a otra organización especializada, que puede ejecutarlos de manera más eficiente, rápida y económica. Esta estrategia permite a la empresa mejorar su desempeño global, reducir costos operativos y centrarse en sus funciones esenciales, impulsando así el logro de sus objetos. (Aguilar Velasquez, 2017)

El outsourcing, también conocido como tercerización o subcontratación, es una estrategia de gestión que consiste en delegar ciertas actividades a empresas externas especializadas. Este enfoque permite optimizar los procesos internos, enfocando los recursos y esfuerzos en las actividades principales de la organización, con el objetivo de mejorar la competitividad y obtener resultados concretos y medibles. (Aguilar Velasquez, 2017)

El outsourcing es la práctica de emplear recursos externos para llevar a cabo actividades que normalmente gestionaba el personal y los recursos internos de una empresa. Al delegar estas tareas a organizaciones especializadas, las empresas pueden mejorar sus resultados al optimizar procesos y cumplir con los objetivos establecidos en sus planos estratégicos.

Además, las empresas contratistas suelen centrarse en aportar valor agregado a las operaciones, contribuyendo al éxito global de la organización que las contrata. (Aguilar Velasquez, 2017)

### **Ley que regula los servicios de tercerización**

#### **Artículo 1: Objeto de la Ley**

La Ley regula los casos en que procede la tercerización, los requisitos, derechos y obligaciones, así como las sanciones aplicables a las empresas que desnaturalizan el uso de este método de vinculación empresarial (LEY N° 29245).

#### **Artículo 2: Definición**

Se entiende por tercerización la contratación de empresas para que desarrollen actividades especializadas u obras, siempre que aquellas asuman los servicios prestados por su cuenta y riesgo; cuenten con sus propios recursos financieros, técnicos o materiales; sean responsables por los resultados de sus actividades y sus trabajadores estén bajo su exclusiva subordinación (LEY N° 29245).

Constituyen elementos característicos de tales actividades, entre otros, la pluralidad de clientes, que cuente con equipamiento, la inversión de capital y la retribución por obra o servicio. En ningún caso se admite la sola provisión de personal (LEY N° 29245).

La aplicación de este sistema de contratación no restringe el ejercicio de los derechos individuales y colectivos de los trabajadores (LEY N° 29245).

#### **Artículo 3: Casos que constituyen tercerización de servicios**

Constituyen tercerización de servicios, entre otros, los contratos de gerencia conforme a la Ley General de Sociedades, los contratos de obra, los procesos de tercerización externa, los contratos que tienen por objeto que un tercero se haga cargo de una parte integral del proceso productivo (LEY N° 29245).

**Artículo 4: Desplazamiento de personal a la empresa principal**

Los contratos donde el personal de la empresa tercerizadora realiza el trabajo especializado u obra en las unidades productivas o ámbitos de la empresa principal, no deben afectar los derechos laborales y de seguridad social de dichos trabajadores, manteniéndose la subordinación de los mismos respecto de la empresa que presta los servicios de tercerización, lo cual debe constar por escrito en dicho contrato, en el cual debe especificarse cuál es la actividad empresarial a ejecutar y en qué unidades productivas o ámbitos de la empresa principal se realiza (LEY N° 29245).

**Artículo 5: Desnaturalización**

Los contratos de tercerización que no cumplan con los requisitos señalados en los artículos 2 y 3 de la presente Ley y que impliquen una simple provisión de personal, originan que los trabajadores desplazados de la empresa tercerizadora tengan una relación de trabajo directa e inmediata con la empresa principal, así como la cancelación del registro a que se refiere el artículo 8 de la presente Ley, sin perjuicio de las demás sanciones establecidas en las normas correspondientes (LEY N° 29245).

**Artículo 6: Derecho a información**

Al iniciar la ejecución del contrato, la empresa tercerizadora tiene la obligación de informar por escrito a los trabajadores encargados de la ejecución de la obra o servicio, a sus representantes, así como a las organizaciones sindicales y a los trabajadores de la empresa principal, lo siguiente (LEY N° 29245).

1. La identidad de la empresa principal, incluyendo a estos efectos el nombre, denominación o razón social de esta, su domicilio y número de Registro Único del Contribuyente.

2. Las actividades que son objeto del contrato celebrado con la empresa principal, cuya ejecución se llevará a cabo en el centro de trabajo o de operaciones de la misma.
3. El lugar donde se ejecutarán las actividades mencionadas en el numeral anterior.

El incumplimiento de esta obligación constituye infracción administrativa, de conformidad con lo señalado en las normas sobre inspección del trabajo (LEY N° 29245).

### **Artículo 7: Garantía de derechos laborales**

Los trabajadores de las empresas que prestan servicio de tercerización tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de los ya establecidos en la legislación laboral vigente:

1. Los trabajadores bajo contrato de trabajo sujetos a modalidad tienen iguales derechos que los trabajadores contratados a tiempo indeterminado. Este derecho se aplica a los trabajadores desplazados en una tercerización, respecto de su empleador.
2. Los trabajadores que realicen labores en las instalaciones de la empresa principal en una tercerización, cualquiera fuese la modalidad de contratación laboral utilizada, como todo trabajador contratado a tiempo indeterminado o bajo modalidad, tiene respecto de su empleador todos los derechos laborales individuales y colectivos establecidos en la normativa vigente; en consecuencia, los trabajadores no están sujetos a subordinación por parte de la empresa principal.
3. La tercerización de servicios y la contratación sujeta a modalidad, incluyendo aquella realizada en la tercerización de servicios, no puede ser utilizada con la intención o efecto de limitar o perjudicar la libertad sindical, el derecho de negociación colectiva, interferir en la actividad de las organizaciones sindicales, sustituir trabajadores en huelga o afectar la situación laboral de los dirigentes amparados por el fuero sindical.

4. Cuando corresponda, los trabajadores pueden interponer denuncias ante la Autoridad Administrativa de Trabajo o recurrir al Poder Judicial, para solicitar la protección de sus derechos colectivos, incluyendo los referidos en el numeral 2 del presente artículo, a impugnar las prácticas antisindicales, incluyendo aquellas descritas en el numeral 3 del presente artículo, a la verificación de la naturaleza de los contratos de trabajo sujetos a modalidad de acuerdo con la legislación laboral vigente, a impugnar la no renovación de un contrato para perjudicar el ejercicio del derecho de libertad sindical y de negociación colectiva o en violación del principio de no discriminación, y obtener, si correspondiera, su reposición en el puesto de trabajo, su reconocimiento como trabajador de la empresa principal, así como las indemnizaciones, costos y costas que corresponda declarar en un proceso judicial, sin perjuicio de la aplicación de multas (LEY N° 29245).

#### **Artículo 8: Registro de las empresas tercerizadoras**

Para iniciar y desarrollar sus actividades, las empresas tercerizadoras se inscriben en un Registro Nacional de Empresas Tercerizadoras a cargo de la Autoridad Administrativa de Trabajo, en un plazo de treinta (30) días hábiles de su constitución (LEY N° 29245).

La inscripción en el Registro se realiza ante la Autoridad Administrativa de Trabajo competente del lugar donde la empresa desarrolla sus actividades, quedando sujeta la vigencia de su autorización a la subsistencia de su registro (LEY N° 29245).

#### **Artículo 9.- Responsabilidad de la empresa principal**

La empresa principal que contrate la realización de obras o servicios con desplazamiento de personal de la empresa tercerizadora es solidariamente responsable por el pago de los derechos y beneficios laborales y por las obligaciones de seguridad social devengados por el tiempo en que el trabajador estuvo desplazado. Dicha responsabilidad se extiende por un año

posterior a la culminación de su desplazamiento. La empresa tercerizadora mantiene su responsabilidad por el plazo establecido para la prescripción laboral (LEY N° 29245).

### **2.2.1.1. Mantenimiento preventivo por tercerización**

La tercerización del mantenimiento preventivo, también conocida como "outsourcing" de mantenimiento, es una práctica común en muchas industrias. Consiste en contratar a empresas externas especializadas para que se encarguen del mantenimiento de equipos, instalaciones y sistemas, en lugar de hacerlo con personal propio. Esta estrategia puede ofrecer varias ventajas, pero también implica algunos desafíos que es importante considerar ) (Carpio Rosa & Perez Villena, 2020)

El mantenimiento preventivo por tercerización es una estrategia mediante la cual una empresa contrata a una organización externa especializada para realizar tareas de mantenimiento planificado en sus equipos, instalaciones o sistemas. Su objetivo principal es prevenir fallos o averías mediante inspecciones regulares, ajustes, limpiezas y reparaciones menores, asegurando así la continuidad operativa, la prolongación de la vida útil de los activos y la reducción de costos asociados con reparaciones correctivas o tiempos de inactividad no planificados. (Carpio Rosa & Perez Villena, 2020)

### **Ventajas de la Tercerización del Mantenimiento Preventivo**

- 1. Especialización y Experiencia:** Las empresas especializadas en mantenimiento suelen contar con técnicos altamente capacitados y con experiencia en diversas áreas. Esto puede mejorar la calidad del mantenimiento y reducir el riesgo de fallos.
- 2. Reducción de Costos:** Al contratar servicios externos, las empresas pueden reducir costos operativos al evitar la contratación y capacitación de personal especializado. También se ahorran costos asociados a herramientas y equipos específicos.

3. **Enfoque en el Core Business:** Externalizar el mantenimiento permite a la empresa concentrarse en su actividad principal, sin desviar recursos hacia tareas de mantenimiento.
4. **Flexibilidad y Escalabilidad:** La tercerización ofrece flexibilidad para ajustar los servicios según las necesidades cambiantes de la empresa, y facilita la escalabilidad en tiempos de crecimiento.
5. **Acceso a Tecnología Avanzada:** Las empresas de mantenimiento suelen tener acceso a tecnologías avanzadas y mejores prácticas, lo que puede mejorar la eficiencia y efectividad del mantenimiento (Carpio Rosa & Perez Villena, 2020).

#### **2.2.1.2. Mantenimiento correctivo por tercerización**

La tercerización del mantenimiento correctivo, al igual que el mantenimiento preventivo, es una práctica en la que una empresa contrata a proveedores externos especializados para realizar reparaciones y resolver fallos cuando ocurren. Este enfoque puede ser especialmente útil para gestionar tareas que requieren conocimientos específicos o equipos avanzados que la empresa no posee internamente. A continuación, se detallan las ventajas, desafíos y pasos para una tercerización efectiva del mantenimiento correctivo. (Carpio Rosa & Perez Villena, 2020)

El mantenimiento correctivo por tercerización es el proceso mediante el cual una empresa delega a un proveedor externo especializado en la reparación o restauración de equipos, sistemas o instalaciones que han fallado o presentan defectos. Este tipo de mantenimiento se lleva a cabo después de que ocurra una avería, con el objetivo de devolver los activos a su estado operativo en el menor tiempo posible. Al externalizar estas tareas, la empresa puede beneficiarse de la experiencia técnica del proveedor y optimizar tiempos y costos en situaciones de emergencia. (Carpio Rosa & Perez Villena, 2020)

### **Ventajas de la Tercerización del Mantenimiento Correctivo**

- 1. Especialización y Experiencia:** Las empresas externas especializadas suelen tener técnicos con amplia experiencia en identificar y reparar fallos complejos, lo que puede resultar en soluciones más rápidas y efectivas.
- 2. Reducción de Costos:** La contratación de servicios externos puede ser más rentable que mantener un equipo interno completo de mantenimiento, especialmente si los fallos no son frecuentes.
- 3. Disponibilidad de Tecnología Avanzada:** Los proveedores de mantenimiento correctivo suelen contar con herramientas y tecnologías avanzadas que pueden no estar disponibles internamente, lo que puede mejorar la calidad de las reparaciones.
- 4. Enfoque en el Core Business:** Al externalizar el mantenimiento correctivo, las empresas pueden concentrarse en sus actividades principales sin desviar recursos hacia la reparación de fallos.
- 5. Flexibilidad y Capacidad de Respuesta:** La tercerización permite una respuesta rápida y flexible a los fallos, ya que los proveedores externos pueden estar disponibles 24/7 y movilizar recursos adicionales si es necesario (Carpio Rosa & Perez Villena, 2020)

#### **2.2.1.3. Modalidades de contratación**

Las modalidades de contratación son diversas formas en que una organización puede establecer acuerdos laborales o de servicios con individuos o entidades, adaptándose a sus necesidades específicas. A continuación, se detallan las principales modalidades:

- **Contratación por proyectos:** Esta modalidad se centra en la ejecución de tareas específicas con objetivos y plazos definidos. El contrato se extiende únicamente durante la duración del proyecto, finalizando al concluir este. Es común en sectores como la

construcción, tecnología y consultoría, donde las necesidades son temporales y orientadas a resultados concretos. (Chanamé Arriola, 2022)

- **Contratación anual:** Implica acuerdos laborales o de servicios que abarcan un período de un año. Este tipo de contrato es útil para planificar y presuponer actividades anuales, garantizando la continuidad de servicios o trabajos durante todo el año fiscal o calendario. (Chanamé Arriola, 2022)
  - **Contratación por servicio:** Se refiere a acuerdos donde una parte se compromete a realizar una tarea o prestar un servicio específico sin establecer una relación laboral permanente. Estos contratos son comunes en la contratación de profesionales independientes o empresas que ofrecen servicios especializados. En el contexto de las contrataciones del Estado peruano, existen diversas modalidades para la contratación de servicios, como el concurso público, la adjudicación simplificada, la contratación directa, la subasta inversa electrónica o la comparación de precios. (Chanamé Arriola, 2022)
  - **Contratación por plazos:** También conocida como contratación a plazo fijo, establece una relación laboral o de servicios por un período determinado. Se utiliza cuando las necesidades de la organización son temporales o estacionales. En el Perú, los contratos sujetos a modalidad de plazo fijo están regulados por el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral. (Chanamé Arriola, 2022)
- Es esencial que las organizaciones seleccionen la modalidad de contratación que mejor se adapte a sus requerimientos operativos y legales, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y la satisfacción de sus necesidades específicas. (Chanamé Arriola, 2022)

### **2.2.2. Rentabilidad**

La rentabilidad en una empresa es la relación que, entre los recursos invertidos en una operación comparado con las ganancias obtenidas, considera como un indicador primordial al realizar un análisis de la situación financiera de la empresa y poder evaluar la eficacia de la gestión administrativa implementada dentro de la misma (Lopez Navarro, 2022).

La rentabilidad es el resultado entre la inversión y la ganancia de una organización, La rentabilidad se relaciona con la gestión empresarial determinada y aplicada en la entidad para poder obtener utilidad con relación a los recursos o inversiones. Menciona que la rentabilidad es un cálculo general que podría determinarse de manera específica en diversas áreas de la empresa así determinar si esta tiene la capacidad de subsistir y afrontar sus gastos. (Aguilar Velasquez, 2017)

Desde la perspectiva de la administración financiera, la rentabilidad mide el rendimiento con los activos, capital y las ventas de las organizaciones, de este modo se puede evaluar tomar medidas en cuanto a mejorar las ganancias y así poder seguir generando utilidades que es el objetivo primordial de toda organización, sin una buena rentabilidad la empresa corre el riesgo de quebrar. (Aguilar Velasquez, 2017)

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia: por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos. Pero una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla (Grados Dominguez , 2018)

La rentabilidad es el rendimiento que una entidad o individuo espera obtener de la inversión realizada en una empresa o proyecto. Representa la ganancia mínima que se busca generar en

relación con el capital invertido, y es un indicador clave para evaluar la eficiencia y el éxito de una inversión, considerando tanto los ingresos como los costos asociados. (Aguilar Velasquez, 2017)

Una gestión eficiente y estratégica de los costos es crucial para la sostenibilidad de las organizaciones, ya que permite conocer con precisión el costo de producción de bienes o servicios. Esto ayuda a determinar los precios adecuados para los productos, asegurando que cubran los costos y generen los márgenes de beneficio necesarios para el éxito a largo plazo de la empresa. Además, esta gestión permite tomar decisiones informadas sobre la rentabilidad y la competitividad en el mercado. (Aguilar Velasquez, 2017)

#### **2.2.2.1. Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio (Grados Dominguez , 2018).

Como se mencionó anteriormente, la rentabilidad es una medida clave que refleja los resultados de las estrategias implementadas por una organización en el entorno económico en el que opera. Esta medida permite realizar comparaciones entre empresas dentro de un mismo sector e incluso entre sectores diferentes, lo que facilita la evaluación de la competitividad y las tendencias estructurales de cada sector en relación con otros. Los resultados obtenidos a través de estas comparaciones se reflejan directamente en la rentabilidad, lo que ofrece una visión clara de la eficiencia y el desempeño de la empresa en su contexto. (Grados Dominguez , 2018)

En esta clase de rentabilidad se analiza la capacidad que tienen los activos –de la estructura productiva: sus inmuebles, sus máquinas– para generar beneficios brutos, es decir, beneficios en los que no se descuentan los intereses y los impuestos que hay que pagar sobre los mismos (Prana, 2020).

Rodríguez, et al. (2020) indican que la rentabilidad sobre activos o por sus siglas en inglés ROA (Return on Assets), es un indicador que mide el rendimiento de la totalidad de inversiones que llevo a cabo una empresa, por lo que el ROA mide y evalúa si las ganancias que se obtuvieron son adecuadas o suficientes frente a la inversión realizada. Así mismo, es importante mencionar que para lograr una medición precisa de la rentabilidad es necesario contar con factores o la información necesaria como; los valores que deben reflejarse en términos monetarios, así también un periodo de tiempo específico, y el cálculo de los recursos que se hayan invertido como el capital financiero, los bienes materiales, entre otros. Estos factores son importantes porque permiten evaluar de manera precisa la rentabilidad de una empresa.

La rentabilidad económica es un concepto crucial en la evaluación del desempeño financiero de una empresa. Se refiere a la capacidad de la empresa para generar beneficios a partir de sus activos y recursos invertidos. La rentabilidad económica se mide mediante varios indicadores y ratios financieros, que ayudan a los inversionistas, gerentes y otras partes interesadas a entender cómo una empresa está utilizando sus recursos para generar ganancias.

$$\text{ROA} = \text{Utilidad neta} / \text{Total activos} * 100$$

#### **2.2.2.2. Rentabilidad financiera**

Se relaciona a los rendimientos o beneficios que se obtienen netos, en una operación concreta, con los recursos que se necesitan para obtenerla.

Es el rendimiento que se obtiene al realizar una inversión; aquí no se toman en cuenta la deuda utilizada para generar beneficios. (Prana, 2020)

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma.

La rentabilidad financiera, también llamada rentabilidad sobre el patrimonio o sus siglas en inglés ROE (Return on Equity), es un indicador que permite evaluar el rendimiento de los capitales propios de una empresa, es decir evalúa las inversiones de los mismos propietarios y accionistas. Es así que la rentabilidad financiera es una medida que posee relación con la inversión de los accionistas y propietarios en la empresa, pero ello no significa que sea una rentabilidad propia de los accionistas ya que para que sea propiamente de los accionistas intervienen varios factores como el beneficio distribuable, dividendos, entre otros, y en la rentabilidad financiera no intervienen dichos factores, por ello la rentabilidad financiera es de la empresa y cómo va el rendimiento de sus inversiones (Sánchez, 2002).

La rentabilidad financiera es un indicador clave que mide la capacidad de una empresa para generar beneficios utilizando los fondos propios de los accionistas. Es fundamental para los inversionistas y los administradores, ya que proporciona una visión clara de cómo se están utilizando los recursos financieros para generar valor

$$\text{ROE} = \text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio neto} * 100$$

### 2.2.2.3. Rentabilidad por Ventas

La rentabilidad sobre ventas mide la capacidad de obtener rentabilidad que tienen las ventas que realiza la empresa en su actividad empresarial (Grados Dominguez , 2018).

La rentabilidad por ventas, también conocida como margen de beneficio, es una medida que indica qué proporción de los ingresos de una empresa se convierte en ganancias netas. Es un indicador crucial de la eficiencia operativa y la capacidad de una empresa para controlar sus costos y maximizar sus beneficios (Grados Dominguez , 2018).

$$\text{ROS} = \text{Utilidad neta} / \text{ventas}$$

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES)

**a) Actividades Esenciales:** Son los llamados procesos claves que considera tener una compañía, las cuales representan las actividades primordiales y establece una ventaja frente a sus competidores. (Torres Dalens & Guevara Ropa, 2023)

**b) Cliente:** Un cliente es quien adquiere los productos o servicios de un negocio. Por tanto, es un consumidor, desde la perspectiva de la empresa. Es quien adquiere los bienes o servicios ofrecidos por una empresa, ya sea para su uso personal o para el disfrute de otros (Castillo Cordero, 2017).

**c) Contrato:** Acuerdo entre dos o más partes, se trata de un acuerdo, oral o escrito, en el que se comprometen a cumplir una serie de condiciones. Lo más común es dejarlo por escrito, para asegurarse del cumplimiento del mismo (Castillo Cordero, 2017).

**d) Costo:** es el desembolso económico que se realiza para la producción de algún bien o la oferta de algún servicio. El costo incluye la compra de insumos, el pago de la mano de obra, los gastos en la producción y los gastos administrativos, entre otras actividades (Castillo Cordero, 2017).

e) **Costo de servicio:** Se refiere a la contraprestación efectuada de parte de la empresa principal al subcontratista a cambio de la prestación del servicio y que forma parte del costo de fabricación (Callirgos Torres , 2019).

f) **Contratos a plazos:** Son o aquellos que se dan por un periodo determinado y que se celebran en razón de las necesidades del mercado o a la mayor producción de la empresa, así como cuando lo exija la naturaleza temporal o accidental del servicio que se va prestar o de la obra (Callirgos Torres , 2019).

g) **Contratación de Servicios:** Constituye cualquier modalidad de convenio, concesión, contratación o provisión de servicios inherentes al cumplimiento de la función de la entidad. Generalmente debe cumplir con algunos requisitos tales como: calidad, garantía, condiciones de pago y cláusulas de entrega. (Torres Dalens & Guevara Ropa, 2023)

h) **Costos indirectos fijos:** Se trata de los costos que se mantienen relativamente constantes sin importar la cantidad de producción, por ejemplo, la depreciación, mantenimiento, reparación de edificios y de equipos de fábrica, costo de administración de planta, alquileres y seguros de planta. (Torres Dalens & Guevara Ropa, 2023)

i) **Costos de Administración:** Son los que se originan producto de la gestión para encaminar el objeto social de la organización; la planeación, organización, dirección y control; son procesos que conforman los costos administrativos. Algunos ejemplos son los sueldos y prestaciones sociales de la dirección general, departamento de contabilidad, tesorería, auditoría. (Torres Dalens & Guevara Ropa, 2023)

j) **Costos Financieros:** Son aquellos gastos que se originan como consecuencia de proceso de obtención de capital de trabajo para el financiamiento de la actividad empresarial. (Torres Dalens & Guevara Ropa, 2023)

**k) Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie (Callirgos Torres , 2019).

**l) Estados Financieros:** Son documentos que contienen la información económica y financiera de una empresa. Estos deben ser suficientes, comprensibles y confiables para la correcta toma de decisiones (Elizalde, 2019).

**m) Fidelización:** Es una estrategia del marketing la cual permite que las empresas consigan clientes fieles a sus marcas (Callirgos Torres , 2019).

**n) Inversión:** Es un gasto con el propósito de incrementar las utilidades. Es un gasto en bienes de capital que realiza la empresa y el gobierno para llevarlos al proceso productivo como un factor en un periodo de tiempo. El objetivo de la inversión es aumentar la capacidad de producción en el futuro (Castillo Cordero, 2017).

**o) Gastos:** Los gastos o servicios encargados a otras personas o empresas, cuando de ellos no se ha derivado un producto o servicio aceptado por el mercado, esto incluye los costos de la mano de obra y otros rubros operativos de la empresa (Carpio Rosa & Perez Villena, 2020).

**p) Margen de Rentabilidad:** También conocido como margen de beneficio, se refiere al beneficio directo que consigue una empresa de un servicio o bien, sin descontar impuestos, gastos de personal y otros costes. Es un indicador financiero que sirve para determinar si el negocio es rentable o no y que representa (en términos porcentuales) lo reflejado por la utilidad bruta de la empresa frente a los ingresos operacionales netos en un mismo periodo de tiempo (generalmente un año) (Carpio Rosa & Perez Villena, 2020).

**q) Outsourcing:** Es el proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción (Callirgos Torres , 2019).

r) **Planeación:** Es la elección y relación de acciones, así como definir las metas a alcanzar y lo que debe de realizarse para alcanzarlo, su formulación debe tener en cuenta el plan estratégico, la evaluación de los avances realizados en los periodos anteriores y diagnóstico de la situación actual (Castillo Cordero, 2017).

s) **Posicionamiento en el Mercado:** Es la estrategia de mercadotecnia que se concentra en un segmento del mercado específico, tratando de revolucionar un producto en particular con los de sus competidores (Castillo Cordero, 2017).

t) **Rentabilidad:** La rentabilidad es un indicador que permite conocer las ganancias para que la empresa logre una mejor toma de decisiones, determinar mejor los costos y reducir los costos de personal que afectan los estados financieros (Chilón, 2020).

u) **Ratios de liquidez:** El índice de liquidez tiene como objetivo poner a prueba la capacidad de una empresa para cumplir con sus compromisos financieros a corto plazo (Cespedes & Rivera, 2019).

v) **Ratios de rentabilidad:** Evalúa la capacidad de la generación de utilidad y beneficios que se ve reflejado en el resultado económico de la empresa (Cespedes & Rivera, 2019).

w) **Rentabilidad sobre los activos ROA:** Mide la eficacia que posee la empresa en la generación de utilidades con los activos que tiene, mientras mayor sea el valor significa que existe mayor rendimiento (Lizarzaburu, Gómez, & Beltrán, 2016).

x) **Rentabilidad sobre el patrimonio ROE:** Mide el rendimiento de las inversiones de los propios accionistas para beneficio de la empresa (Lizarzaburu, Gómez, & Beltrán, 2016).

y) **Servicio:** Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades que satisfacen una determinada necesidad. Los clientes lo compran recibiendo un producto inmaterial y personalizado (Castillo Cordero, 2017).

**z) Tercerización:** La tercerización es el proceso de los cuales otras empresas, se hacen a cargo para ser desempeñadas con eficiencia y eficacia optima por otra corporación (especializada en gestión tercerizada de la función transporte), la cual es contratada para su mejor desarrollo de esa fracción del negocio o la capacidad de viaje (Carpio Rosa & Perez Villena, 2020).

**aa) Ventas:** Es la acción de vender algo mediante el cual se obtiene ingresos monetarios, como también es el dinero obtenido por productos. En resumen, es el dinero global obtenido por servicios prestados (Castillo Cordero, 2017).

**bb) Utilidad de operación:** La utilidad operacional es el resultado de tomar los ingresos operacionales y restarle los costos y gastos operacionales (Callirgos Torres , 2019).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

La tercerización de servicios incide significativamente en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicos**

- a) La tercerización de servicios incide significativamente en la rentabilidad económica de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.
- b) La tercerización de servicios incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.
- c) La tercerización de servicios incide significativamente en la rentabilidad por ventas de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

#### **3.2.IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES**

##### **3.2.1. Variable Independiente**

X. TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS

##### **3.2.2. Variable Dependiente**

Y. RENTABILIDAD

### 3.3.OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIBALES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)   <b>TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS</b></p>	<p>Es la forma de organización empresarial por la que una empresa principal encarga o delega el desarrollo de una o más partes de su actividad principal a una o más empresas tercerizadoras, que le proveen de obras o servicios vinculados o integrados a la misma (LEY N° 29245)</p>	<p>Se refiere a establecer un contrato con otra empresa para que se encargue de realizar algunos o la totalidad de los servicios de mantenimiento a determinado equipo o a todo el equipamiento productivo, o sea, lo que cobra la empresa seleccionada por prestar los servicios que se necesitan.</p>	<p>X.1 Mantenimiento preventivo por tercerización</p> <p>X.2 Mantenimiento correctivo por tercerización</p> <p>X.3 Modalidades de contratación</p>	<p>X.1.1 Prevención del sistema de distribución de energía eléctrica.</p> <p>X.1.2 Actividades de reparación preventiva</p> <p>X.1.3 Mantenimiento de postes</p> <p>X.1.4 Monitoreo y Evaluación permanente</p> <p>X.2.1 Identificación de Activos Críticos</p> <p>X.2.2 Reparación programada</p> <p>X.2.3 Respuesta rápida y eficaz al fallo</p> <p>X.2.4 Reparación de cableado</p> <p>X.3.1 Contratación por proyectos</p> <p>X.3.2 Contratación anual</p> <p>X.3.3 Contratación por servicio</p> <p>X.3.4 Contratación por plazos</p>

---

<p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</p> <p><b>RENTABILIDAD</b></p>	<p>Son las utilidades obtenidas por la realización de ventas gracias a las inversiones realizadas por la compañía, dichas utilidades obtenidas son logradas gracias a la administración competente, planeación adecuada de costos y en general debido a la obtención de utilidades (Castillo Cordero, 2017)</p>	<p>La rentabilidad es una medida financiera que indica la capacidad de una empresa, proyecto o inversión para generar ganancias en relación con sus costos y recursos invertidos. En términos simples, la rentabilidad muestra cuán eficientemente se están utilizando los recursos para producir beneficios económicos.</p>	<p>Y.1 Rentabilidad Económica</p>	<p>Rentabilidad</p>	<p><math>ROA = \text{Utilidad neta} / \text{Total activos} * 100</math></p>
	<p>Y.2 Rentabilidad Financiera</p>	<p>Rentabilidad</p>	<p><math>ROE = \text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio neto} * 100</math></p>		
	<p>Y.3 Rentabilidad por Ventas</p>	<p>Rentabilidad por Ventas</p>	<p><math>ROS = \text{Utilidad neta} / \text{ventas} * 100</math></p>		

---

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA**

- **RUC:** 20527736871
- **Razón Social:** AT SOLUCIONES S.R.L.
- **Razon Social Anterior:** At Soluciones
- **Tipo Empresa:** Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada
- **Condición:** Activo
- **Fecha Inicio Actividades:** 10 / Febrero / 2009
- **Actividades Comerciales:**
  - Generación y Dist. Energia Electrica.
  - Transporte de Carga por Carretera.
- **CIIU:** 40104
- **Dirección Legal:** Mza. E Lote. 20
- **Urbanizacion:** Villa Andina (a 2 Cuadras de Enaco)
- **Distrito / Ciudad:** San Sebastian
- **Departamento:** Cusco, Perú
- **Estado Domicilio:** Habido

#### **4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

##### **4.2.1. Tipo de investigación**

Para la presente investigación hemos aplicado la investigación aplicada. La investigación aplicada se explora con el fin de hacer, actuar, construir y modificar, con el objetivo de conocer la

realidad económica, cultural, política y social de un área determinado, proponiendo soluciones fáciles y reales, necesarias a los problemas identificados.

El presente trabajo es de tipo aplicada ya que su objetivo es resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad, estudiando hechos y fenómenos de utilidad práctica, el problema está establecido y es conocido por el investigador. (Hernandez Sampieri, 2018)

#### **4.2.2. Nivel de Investigación**

La siguiente investigación está bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y explicativo.

El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio cada etapa precede a la siguiente y no se puede saltar pasos. El orden es riguroso; parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Hernandez Sampieri, 2018)

##### ***4.2.2.1. Nivel descriptivo***

Orientada al descubrimiento de las propiedades particulares del hecho o situación problemática y también a la determinación de la frecuencia con que ocurre el hecho o situación problemática. (Dueñas, 2013) .

La investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernandez Sampieri, 2018)

#### 4.2.2.2. Nivel explicativo

A través del nivel explicativo se busca encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste. Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Asimismo, debe señalar las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. (Hernandez Sampieri, 2018)

#### 4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

Estará conformada por 16 encuestados de la empresa AT Soluciones S.R.L.

#### 4.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, Lepkowski (2008) citado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) (p.174)

La población estará conformada por el área contable, área administrativa y área de ventas de la empresa AT Soluciones S.R.L haciendo un total de 16 encuestados.

OFICINA	TOTAL
Área administrativa	5
Área contable	4
Área de ventas	7

#### 4.5. TAMAÑO DE MUESTRA

La muestra es un subconjunto del universo o población en que se realiza la investigación con el propósito de generalizar los resultados. En la presente investigación se aplicó la muestra intencionada que es la elección por métodos no aleatorios, sin ninguna fórmula matemática o estadística, elección según el criterio del investigador, quien procura que la muestra sea la más representativa posible, para ello es necesario que conozca objetivamente las características de la

población que estudia. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, (2014) (p.175) La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

La muestra será no probabilística, se tomará el total de la población que comprende a 16 encuestados de la empresa AT Soluciones.

#### **4.6. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA**

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. (Hernandez Sampieri, 2018)

#### **4.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta o del vaciado de datos que nos permitirá obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias y análisis cuantitativo del contenido de datos.

##### **4.7.1. Encuesta**

Esta se utiliza con el fin de obtener información en forma amplia y detallada por ello las preguntas suelen ser abiertas y se aplica a quienes poseen datos y experiencias relevantes para el estudio. (Dueñas, 2013)

##### **4.7.2. Búsqueda de información bibliográfica**

El objetivo de esta técnica es proporcionar información y asesoramiento a sus usuarios facilitando la localización, el acceso y la utilización de los recursos documentales existentes, facilitando la obtención de referencias bibliográficas sobre cualquier tema de interés. (Hernandez Sampieri, 2018)

### **4.7.3. Trabajo de campo**

Es uno de los instrumentos que día a día nos permite sistematizar nuestras prácticas investigativas; además, nos permite mejorarlas, enriquecerlas y transformarlas. Según Bonilla y Rodríguez “el trabajo diario de campo debe permitirle al investigador un monitoreo permanente del proceso de observación. Puede ser especialmente útil al investigador en él se toma nota de aspectos que considere importantes para organizar, analizar e interpretar la información que está recogiendo” (Bonilla castro, Elssy - Rodriguez Sehk, Penelope, 1997)

## **4.8. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

“La estadística inferencial nos permite dar respuestas a preguntas (hipótesis) sobre poblaciones grandes a partir de datos de grupos pequeños o muestras” Los cuestionarios son un plan formal para recabar información y alcanzar los objetivos de la investigación, el cuestionario nos permite uniformizar y estandariza la información recopilada. Se va aplicar procesamiento estadístico elemental, para cuantificar las frecuencias de respuesta y porcentajes que representan éstas; así como Estadígrafos o gráficas estadísticas, para facilitar la observación y la comparación de resultados ya matematizados para ello utilizaremos el programa Microsoft Excel. (Hernandez Sampieri, 2018)

### **4.8.1. Guías de análisis documental**

Es una de las operaciones fundamentales de la cadena documental. Se trata de una operación de tratamiento. El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que

solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo. (Hernandez Sampieri, 2018)

#### **4.8.2. Cuestionarios**

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

EL cuestionario es el instrumento de investigación que a través del procedimiento estandarizados de interrogación que permite la comparabilidad de respuestas, obtiene mediciones cuantitativas de una gran variedad de aspectos objetivos y subjetivos de una población (Garcia Fernando, 1977).

### **4.9. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS**

Utilizando el programa estadístico SPSS, “se demostrará la hipótesis mediante la técnica de la hipótesis nula que es la afirmación que se pondrá a prueba. Y mediante intervalos de confianza que es un método de comprobación de hipótesis, y se basa en una estimación de los parámetros de la misma. En este tipo de prueba, la fórmula consiste en encontrar la media de la muestra y se compara con el error estándar para determinar cuál es mayor y aceptar la hipótesis nula. En otras palabras, esto se aproxima a cuán seguro (o convencido) se está de la hipótesis y el nivel de confianza”. (Hernandez Sampieri, 2018)

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se contrasta la hipótesis del trabajo de investigación “LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AT SOLUCIONES S.R.L, PERIODO 2023”

Este estudio comprende el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- **Objetivo General**

Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

- **Objetivos Específicos:**

a) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad económica de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

b) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad financiera de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

c) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad por ventas de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

### 5.1.1. Encuesta – realizada de acuerdo a la variable estrategias de recaudación tributaria

1. ¿Está de acuerdo en que el mantenimiento preventivo reduce la frecuencia de fallos inesperados en la empresa principal?

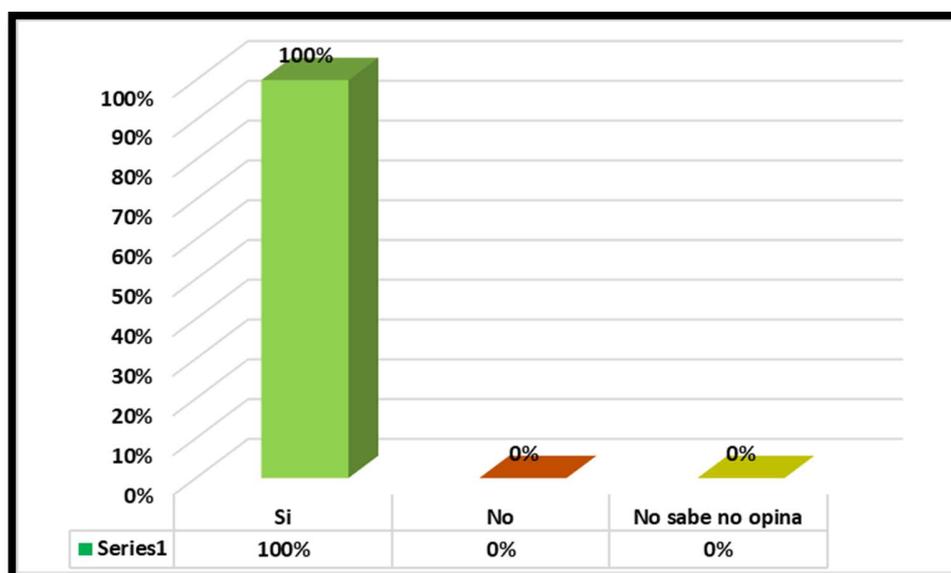
**Tabla 1**  
**Está de acuerdo en que el mantenimiento preventivo reduce la frecuencia de fallos inesperados en la empresa principal**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	16	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

**Figura 1**  
**Está de acuerdo en que el mantenimiento preventivo reduce la frecuencia de fallos inesperados en la empresa principal**



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 1 y figura N° 1 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 100% indica que, si está de acuerdo en que el mantenimiento preventivo reduce la frecuencia de fallos inesperados en la empresa principal, ya que al contar con trabajos preventivos se podrá evitar futuros riesgos.

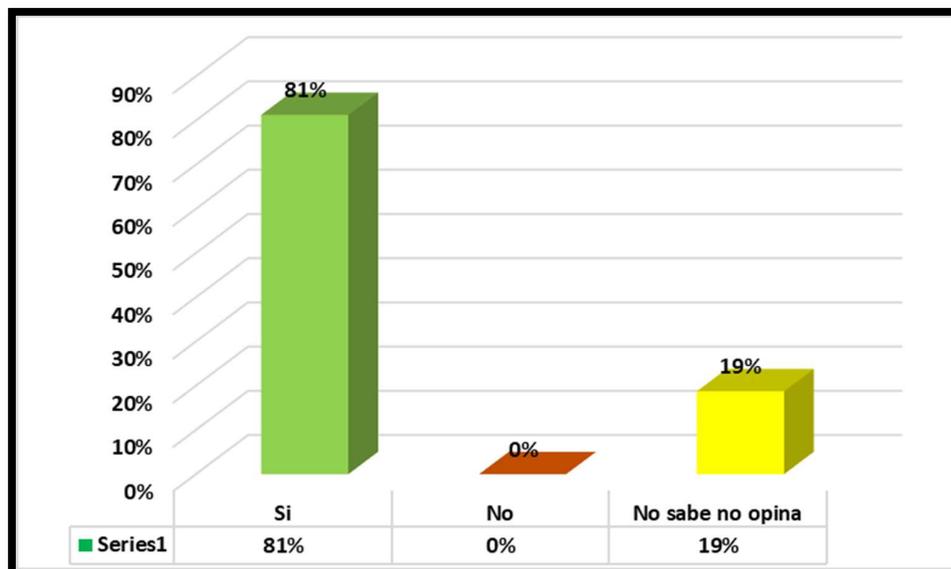
2. ¿Consideras que el personal está adecuadamente capacitado para satisfacer las necesidades de mantenimiento de la empresa principal?

**Tabla 2**  
**Consideras que el personal está adecuadamente capacitado para satisfacer las necesidades de mantenimiento de la empresa principal**

<b>Respuesta</b>	<b>N° de encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	13	81%
No	0	0%
No sabe no opina	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 2**  
**Consideras que el personal está adecuadamente capacitado para satisfacer las necesidades de mantenimiento de la empresa principal**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

#### **INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 2 y figura N° 2 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 81% indica que el personal si está adecuadamente capacitado para satisfacer las necesidades de mantenimiento de la empresa principal, y el otro 19% no sabe no opina del tema.

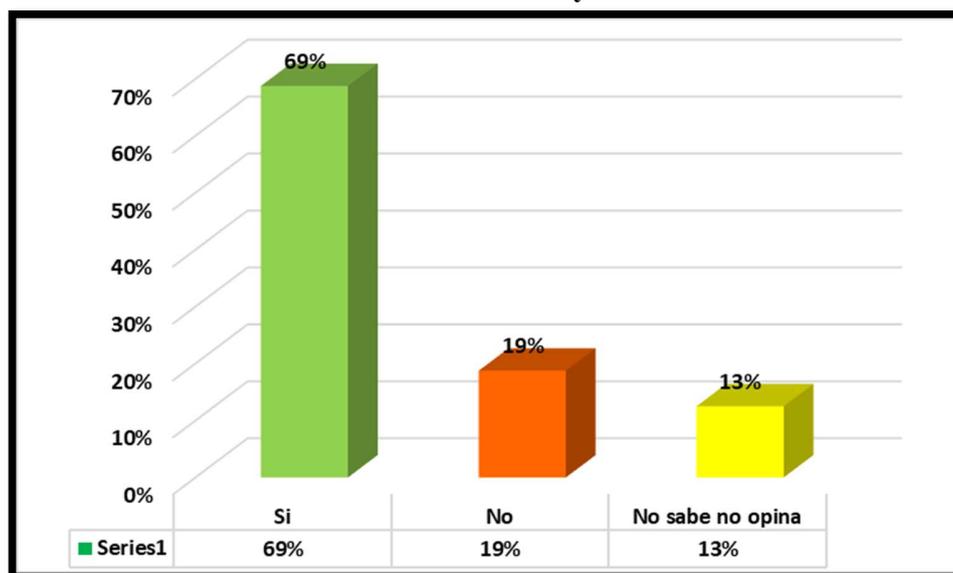
3. ¿Considera que la comunicación de la empresa AT Soluciones y la empresa solicitante del servicio es efectiva y clara?

**Tabla 3**  
**Considera que la comunicación de la empresa AT Soluciones y la empresa solicitante del servicio es efectiva y clara**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	11	69%
No	3	19%
No sabe no opina	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 3**  
**Considera que la comunicación de la empresa AT Soluciones y la empresa solicitante del servicio es efectiva y clara**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

#### **INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 3 y figura N° 3 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 69% indico que la comunicación de la

empresa AT Soluciones y la empresa solicitante del servicio si es efectiva y clara, el otro 19% indica que no es efectiva y el 13% no sabe no opina del tema.

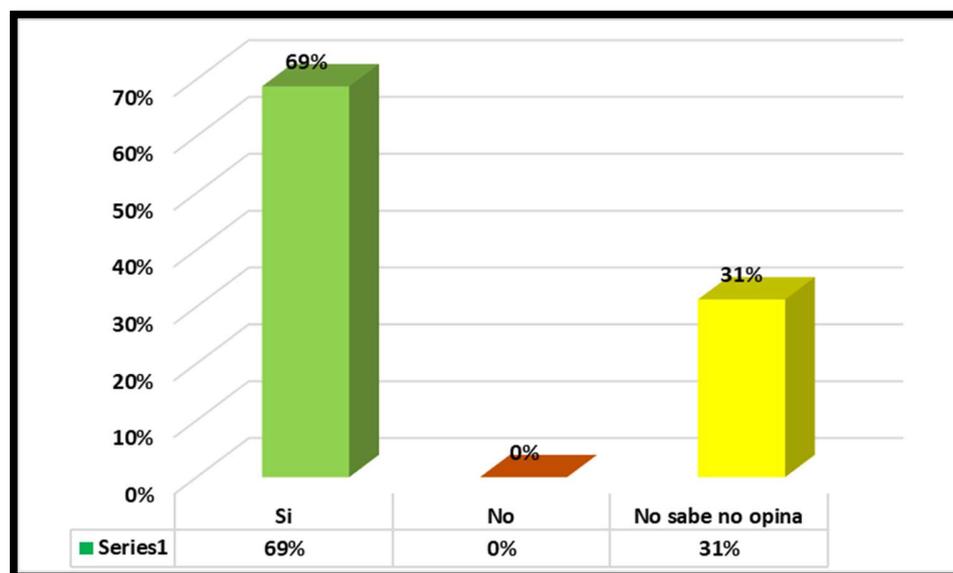
4. ¿Considera que la tercerización de servicios permite a la empresa principal enfocarse más en su actividad principal?

**Tabla 4**  
**Considera que la tercerización de servicios permite a la empresa principal enfocarse más en su actividad principal**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	11	69%
No	0	0%
No sabe no opina	5	31%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 4**  
**Considera que la tercerización de servicios permite a la empresa principal enfocarse más en su actividad principal**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 4 y figura N° 4 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 69% indica que la tercerización de servicios si permite a la empresa principal enfocarse más en su actividad principal, el otro 31% indico desconocer del tema.

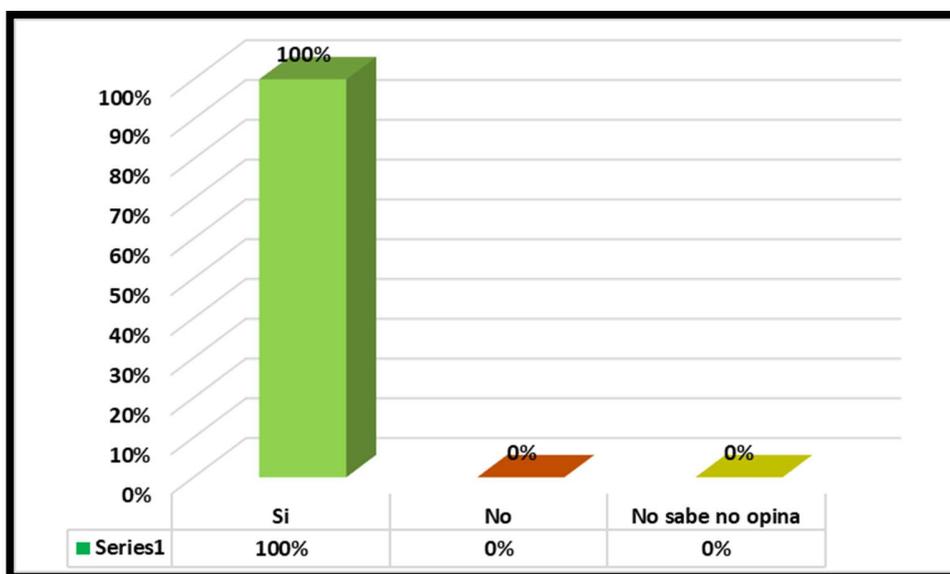
5. ¿Usted considera que la tercerización del servicio de mantenimiento es necesaria para la utilidad de la empresa?

**Tabla 5**  
**Usted considera que la tercerización del servicio de mantenimiento es necesaria para la utilidad de la empresa**

<b>Respuesta</b>	<b>N° de encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	16	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 5**  
**Usted considera que la tercerización del servicio de mantenimiento es necesaria para la utilidad de la empresa**



Fuente: Encuesta aplicada  
 Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 5 y figura N° 5 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 100% considera que la tercerización del servicio de mantenimiento si es necesaria para la utilidad de la empresa.

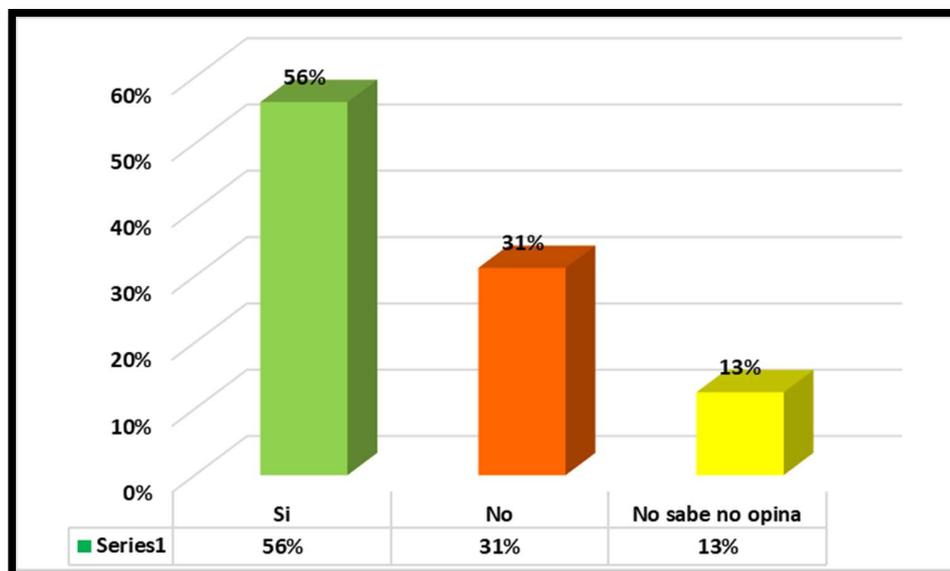
6. ¿Percibe usted actualmente que los ingresos de la empresa son los adecuados?

**Tabla 6**  
**Percibe usted actualmente que los ingresos de la empresa son los adecuados**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	9	56%
No	5	31%
No sabe no opina	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
 Elaboración propia

**Figura 6**  
**Percibe usted actualmente que los ingresos de la empresa son los adecuados**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

#### **INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 6 y figura N° 6 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 56% indico que actualmente los ingresos de la empresa si son adecuados, el otro 31% indico que no son adecuados y el 13% no sabe no opina del tema.

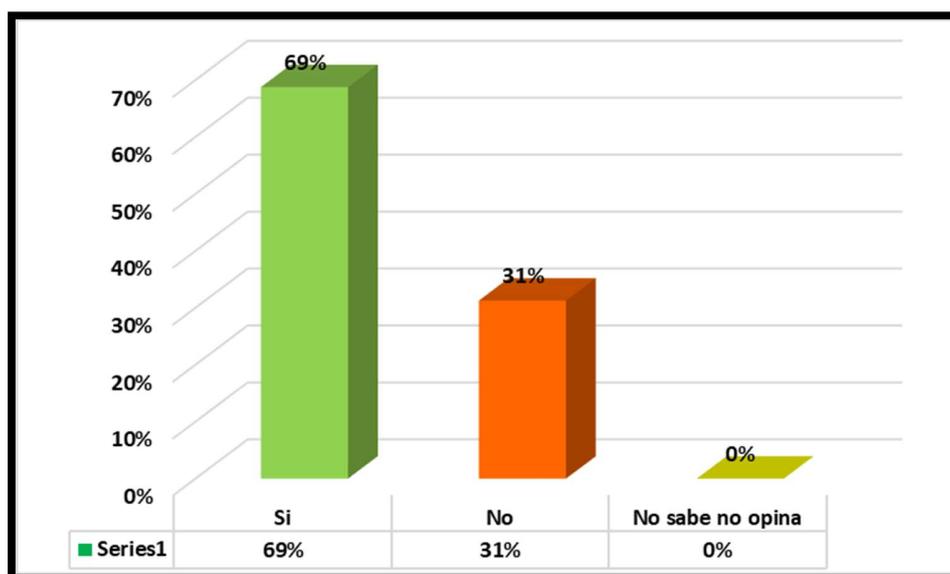
7. ¿Usted percibe que los egresos que incurren en la empresa prestando servicios a otras entidades lo realizan de manera adecuada?

**Tabla 7**  
**Usted percibe que los egresos que incurren en la empresa prestando servicios a otras entidades lo realizan de manera adecuada**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	11	69%
No	5	31%
No sabe no opina	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
 Elaboración propia

**Figura 7**  
**Usted percibe que los egresos que incurren en la empresa prestando servicios a otras entidades lo realizan de manera adecuada**



Fuente: Encuesta aplicada  
 Elaboración propia

#### **INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 7 y figura N° 7 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 69% indico que los egresos que incurren en la empresa prestando servicios a otras entidades si lo realizan de manera adecuada

buscando siempre que estos negocios sean rentables, por otro lado, el 31% indico que no se maneja adecuadamente los gastos.

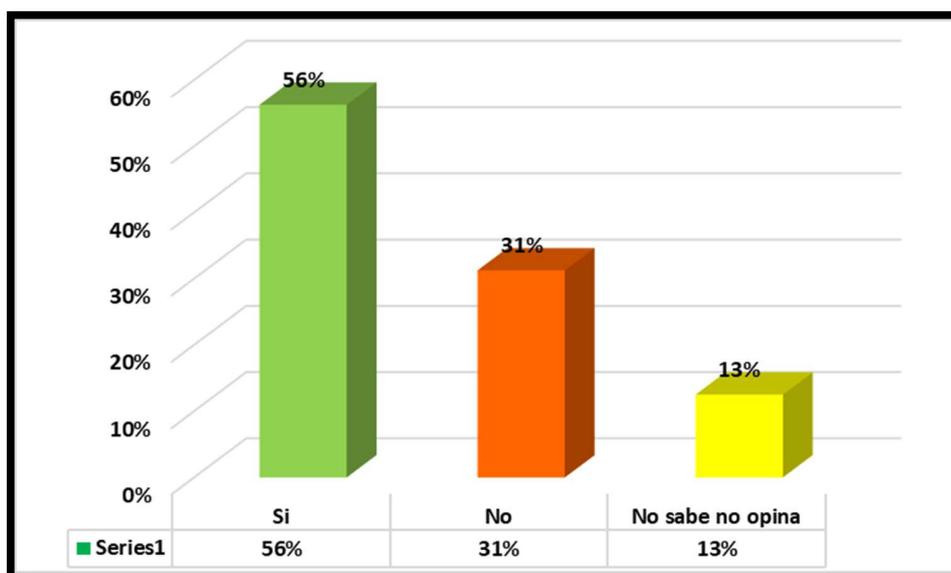
8. ¿Con la tercerización de servicios mejoraría la economía empresarial y sería más rentable?

**Tabla 8**  
**Con la tercerización de servicios mejoraría la economía empresarial y sería más rentable**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	9	56%
No	5	31%
No sabe no opina	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 8**  
**Con la tercerización de servicios mejoraría la economía empresarial y sería más rentable**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

### INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 8 y figura N° 8 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 56% indico que con la tercerización de servicios

si se mejora la economía empresarial y sería más rentable la empresa, el otro 31% indico que no se ve mejorar y el 13% no sabe no opina del tema.

9. ¿Se debe considerar a la tercerización como un valor agregado para lograr una mayor rentabilidad?

**Tabla 9**

**Se debe considerar a la tercerización como un valor agregado para lograr una mayor rentabilidad**

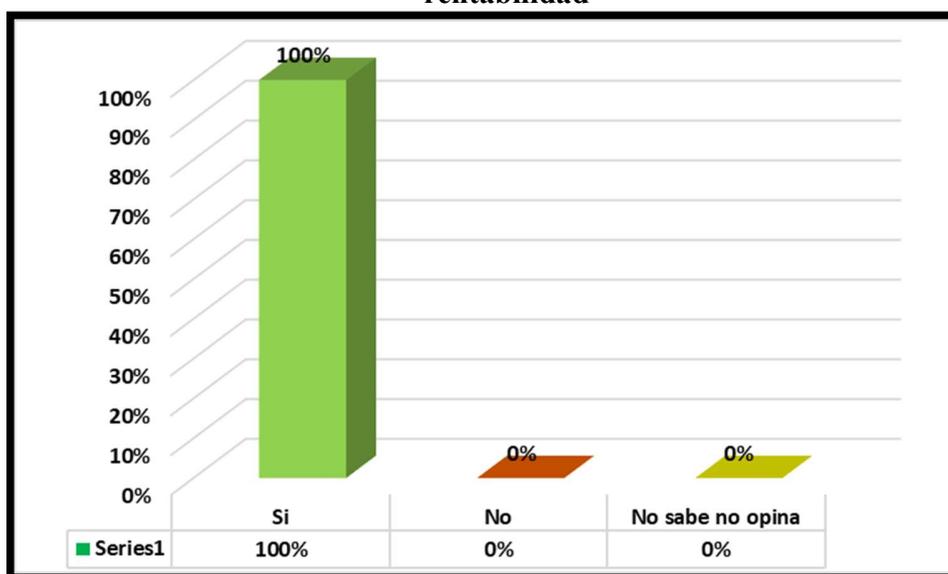
Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	16	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

**Figura 9**

**Se debe considerar a la tercerización como un valor agregado para lograr una mayor rentabilidad**



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 9 y figura N° 9 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 100% indico que siempre se debe considerar a la tercerización como un valor agregado para lograr una mayor rentabilidad.

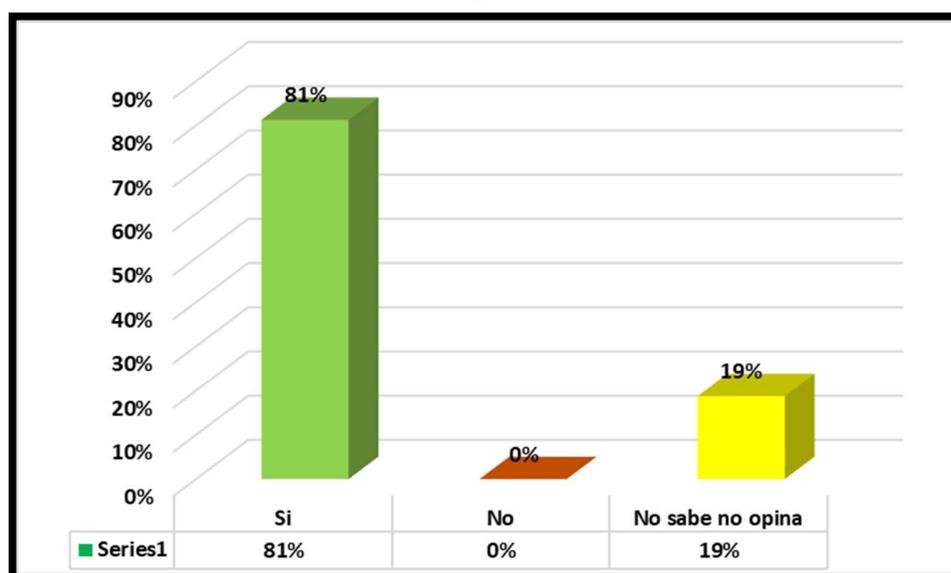
10. ¿Con la tercerización se incrementarían las ventas logrando una mayor rentabilidad en la empresa?

**Tabla 10**  
**Con la tercerización se incrementarían las ventas logrando una mayor rentabilidad en la empresa**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	13	81%
No	0	0%
No sabe no opina	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 10**  
**Con la tercerización se incrementarían las ventas logrando una mayor rentabilidad en la empresa**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 10 y figura N° 10 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 81% indico que con la tercerización si se incrementaría las ventas logrando una mayor rentabilidad en la empresa, el otro 19% indico desconocer del tema.

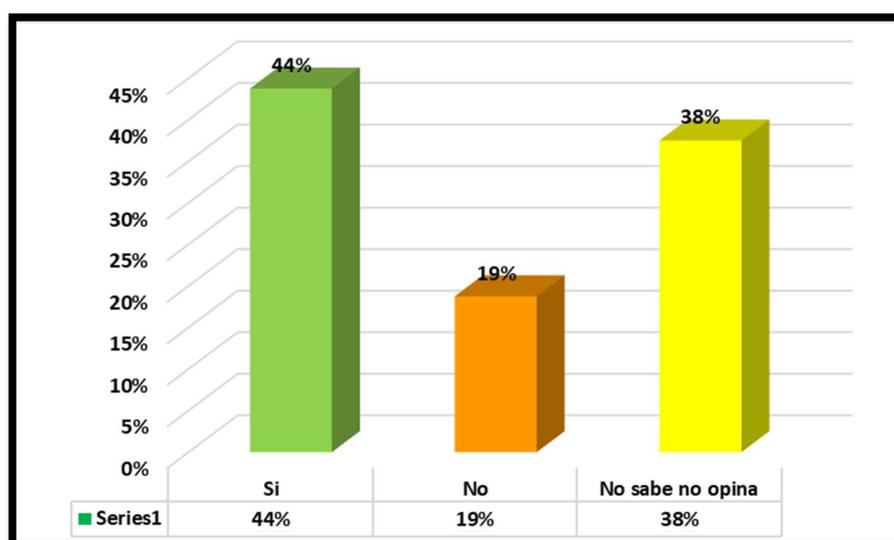
11. ¿Considera adecuado la modalidad de contratación por proyectos para los servicios tercerizados?

**Tabla 11**  
**Considera adecuado la modalidad de contratación por proyectos para los servicios tercerizados**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	7	44%
No	3	19%
No sabe no opina	6	38%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 11**  
**Considera adecuado la modalidad de contratación por proyectos para los servicios tercerizados**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 11 y figura N° 11 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 44% indico que, si considera adecuado la modalidad de contratación por proyectos para los servicios tercerizados, por otro lado, el 19% indico que no y el 38% restante no sabe no opina del tema.

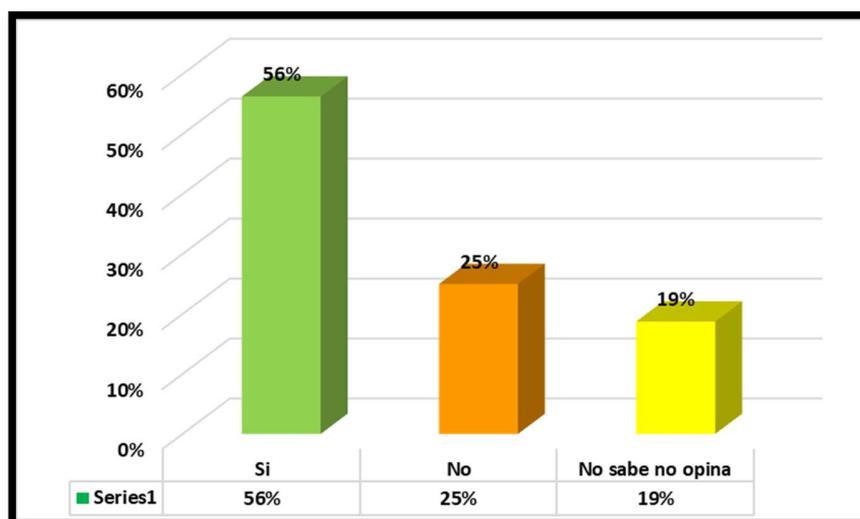
12. ¿Se encuentra usted satisfecho con la modalidad de contratación por servicio en comparación con la contratación anual?

**Tabla 12**  
**Se encuentra usted satisfecho con la modalidad de contratación por servicio en comparación con la contratación anual**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	9	56%
No	4	25%
No sabe no opina	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 12**  
**Se encuentra usted satisfecho con la modalidad de contratación por servicio en comparación con la contratación anual**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 12 y figura N° 12 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 56% indico que, si se encuentra satisfecho con la modalidad de contratación por servicio en comparación con la contratación anual, el otro 25% indico no estar satisfecho y el 19% no sabe no opina del tema.

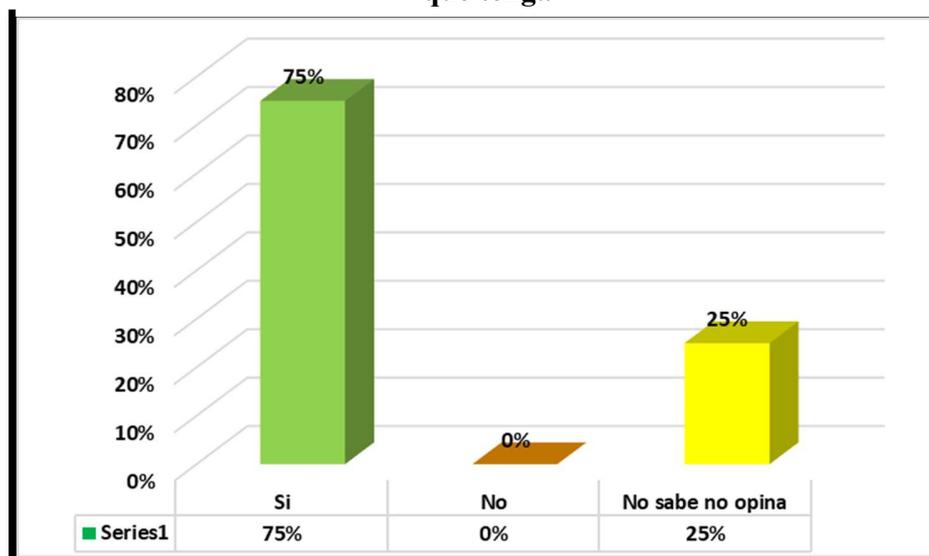
13. ¿La empresa realiza la contratación de servicios según las necesidades que tenga?

**Tabla 13**  
**La empresa realiza la contratación de servicios según las necesidades que tenga**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	12	75%
No	0	0%
No sabe no opina	4	25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 13**  
**La empresa realiza la contratación de servicios según las necesidades que tenga**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 13 y figura N° 13 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 75% indico que la empresa si realiza la contratación de servicios según las necesidades que tenga, por otro lado, el 25% indico desconocer el tema.

14. ¿Considera efectiva la contratación anual para garantizar la rentabilidad a largo plazo?

**Tabla 14**

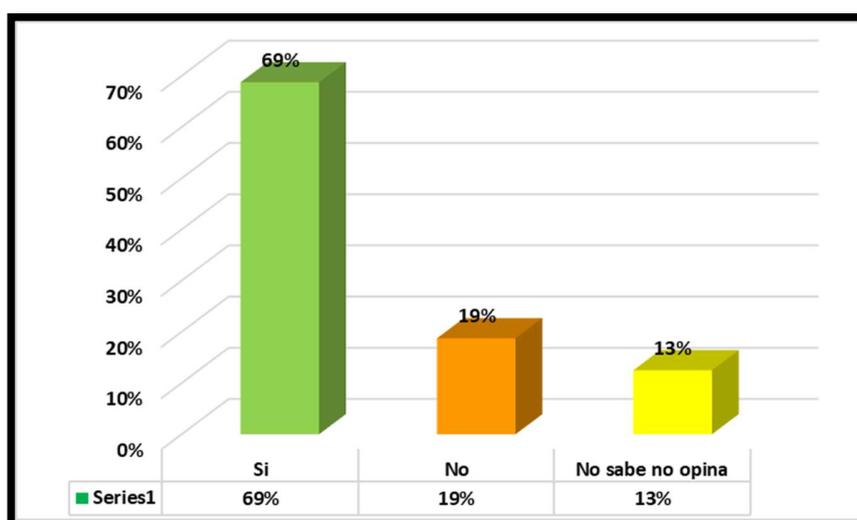
**Considera efectiva la contratación anual para garantizar la rentabilidad a largo plazo**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	11	69%
No	3	19%
No sabe no opina	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 14**

**Considera efectiva la contratación anual para garantizar la rentabilidad a largo plazo**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

## INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 14 y figura N° 14 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 69% considera efectiva la contratación anual para garantizar la rentabilidad a largo plazo, el otro 19% indico que no es efectiva y el 13% no sabe no opina del tema.

### 5.1.2. Encuesta – realizada de acuerdo a la variable rentabilidad

15. ¿El Roe es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa?

**Tabla 15**

**El Roe es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa**

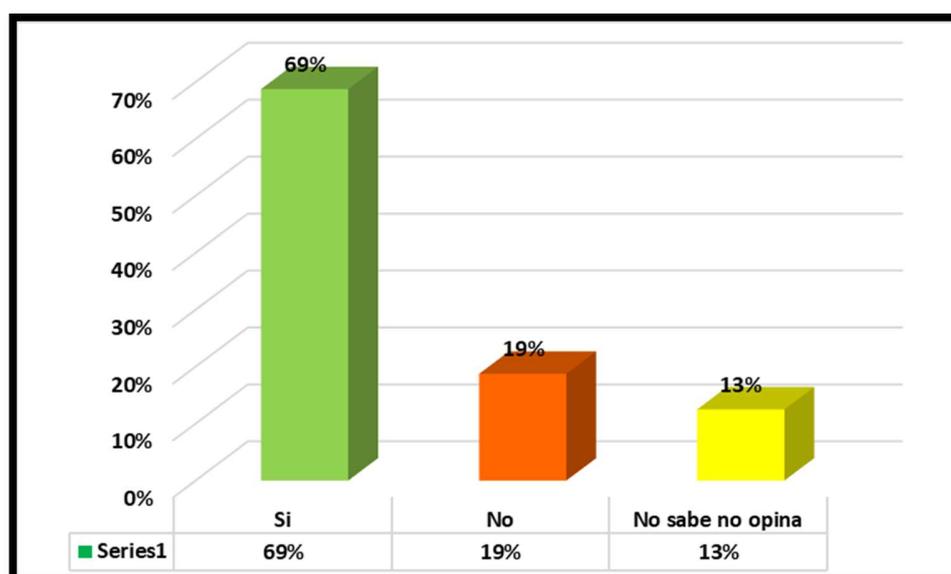
Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	11	69%
No	3	19%
No sabe no opina	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

**Figura 15**

**El Roe es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa**



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 15 y figura N° 15 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 69% indico que el Roe si es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa, por otro lado, el 19% indico que no es necesario y el 13% no sabe no opina del tema.

16. ¿El Roa es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa?

**Tabla 16**

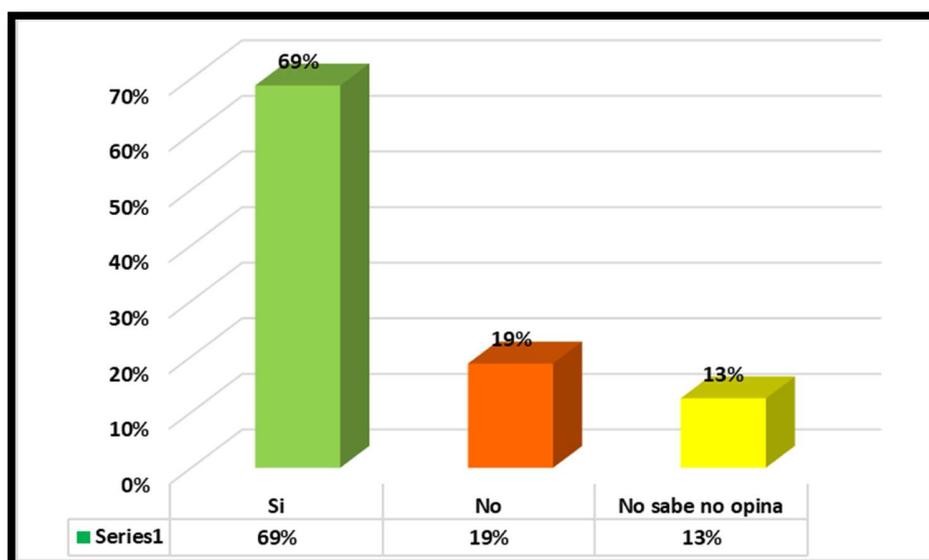
**El Roa es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	11	69%
No	3	19%
No sabe no opina	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 16**

**El Roa es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 16 y figura N° 16 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 69% indico que el Roa si es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa, el otro 19% indico que no y el 13% no sabe no opina.

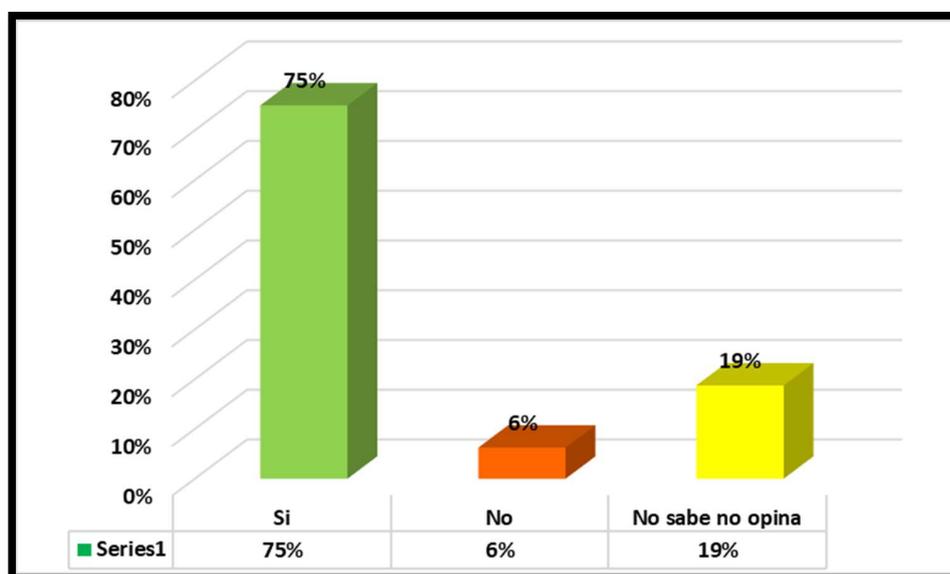
17. ¿Una adecuada inversión mejoraría la efectividad y la rentabilidad de la empresa AT Soluciones?

**Tabla 17**  
**Una adecuada inversión mejoraría la efectividad y la rentabilidad de la empresa AT Soluciones**

<b>Respuesta</b>	<b>N° de encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	12	75%
No	1	6%
No sabe no opina	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 17**  
**Una adecuada inversión mejoraría la efectividad y la rentabilidad de la empresa AT Soluciones**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

#### **INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 17 y figura N° 17 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 75% indico que una adecuada inversión siempre mejora la efectividad y la rentabilidad de la empresa AT Soluciones, el otro 6% indico que no y el 19% no sabe no opina del tema.

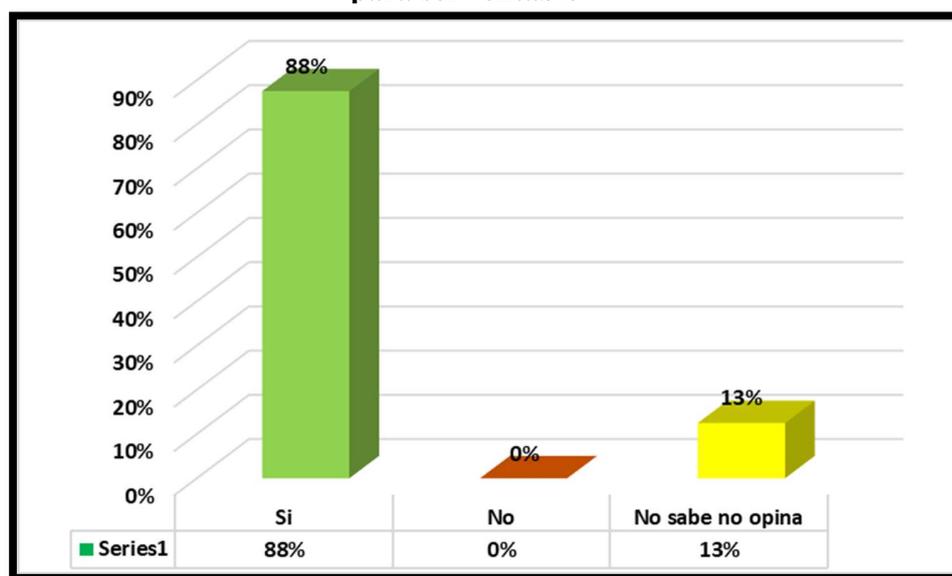
18. ¿Considera que una planificación adecuada en la empresa AT Soluciones es indispensable para ser rentable?

**Tabla 18**  
**Considera que una planificación adecuada en la empresa AT Soluciones es indispensable para ser rentable**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	14	88%
No	0	0%
No sabe no opina	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 18**  
**Considera que una planificación adecuada en la empresa AT Soluciones es indispensable para ser rentable**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

### INTERPRETACION:

Como se observa en la tabla N° 18 y figura N° 18 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 88% indico que una planificación adecuada en la

empresa AT Soluciones siempre es indispensable para ser rentable, por otro lado, el 13% indico desconocer del tema.

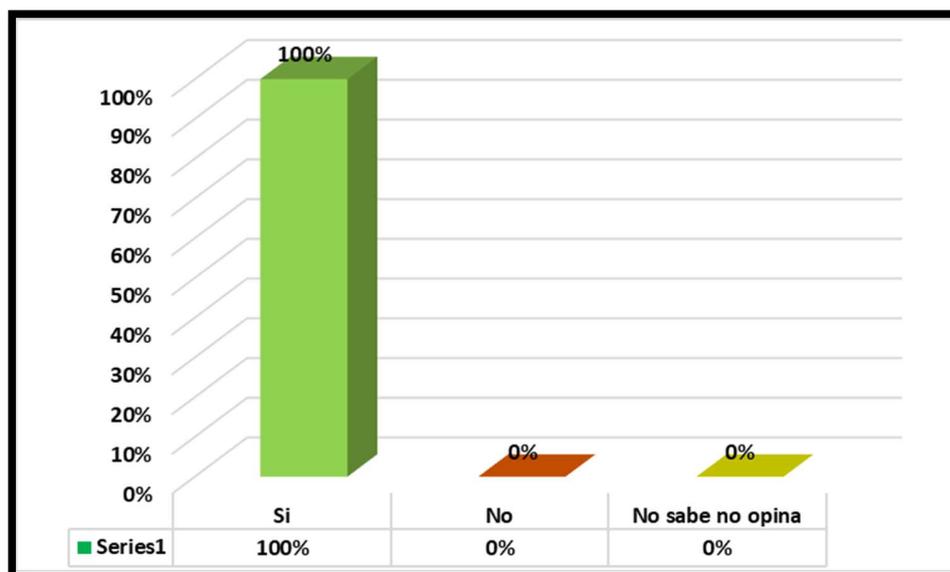
19. ¿Considera que una administración adecuada de los recursos de la empresa es indispensable para ser rentable?

**Tabla 19**  
**Considera que una administración adecuada de los recursos de la empresa es indispensable para ser rentable**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	16	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 19**  
**Considera que una administración adecuada de los recursos de la empresa es indispensable para ser rentable**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 19 y figura N° 19 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 100% indico que una administración adecuada de los recursos de la empresa si es indispensable para ser rentable.

20. ¿Considera que un control adecuado de los gastos es importante para conocer el flujo de la empresa?

**Tabla 20**

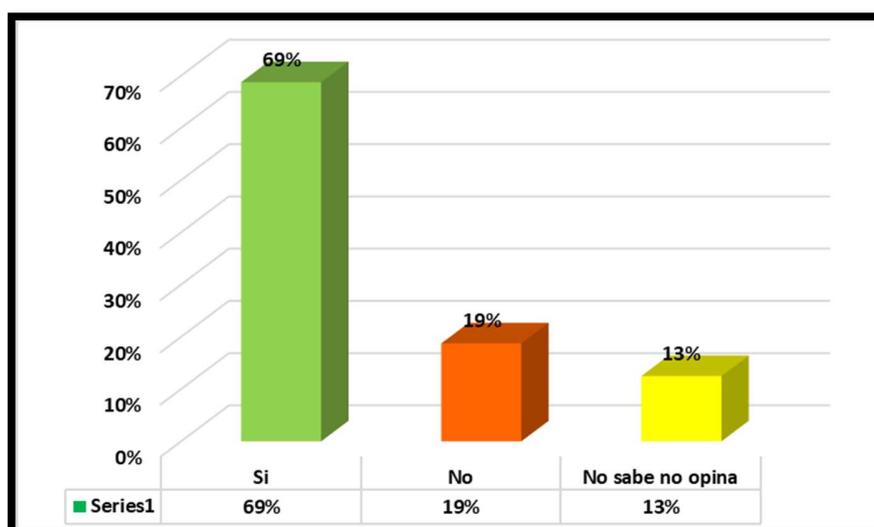
**Considera que un control adecuado de los gastos es importante para conocer el flujo de la empresa**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	11	69%
No	3	19%
No sabe no opina	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 20**

**Considera que un control adecuado de los gastos es importante para conocer el flujo de la empresa**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 20 y figura N° 20 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 69% considera que un control adecuado de los gastos siempre es importante para conocer el flujo de la empresa, por otro lado, el 19% indico que no y el 13% no sabe no opina del tema.

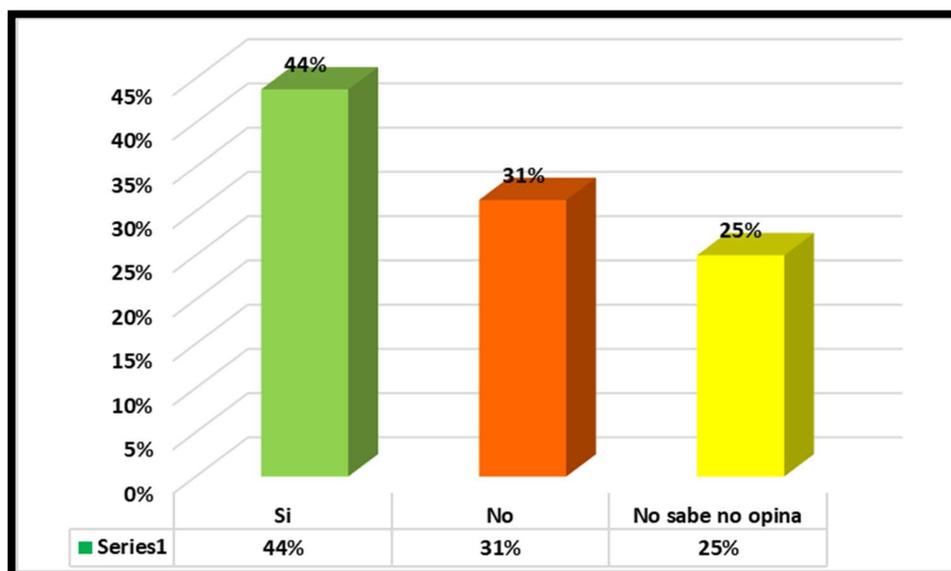
21. ¿La empresa ha experimentado un incremento en sus ganancias netas en el último año?

**Tabla 21**  
**La empresa ha experimentado un incremento en sus ganancias netas en el último año**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	7	44%
No	5	31%
No sabe no opina	4	25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 21**  
**La empresa ha experimentado un incremento en sus ganancias netas en el último año**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 21 y figura N° 21 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 44% indico que la empresa si ha experimentado un incremento en sus ganancias netas en el último año, el otro 31% indico que no y el 25% no sabe no opina.

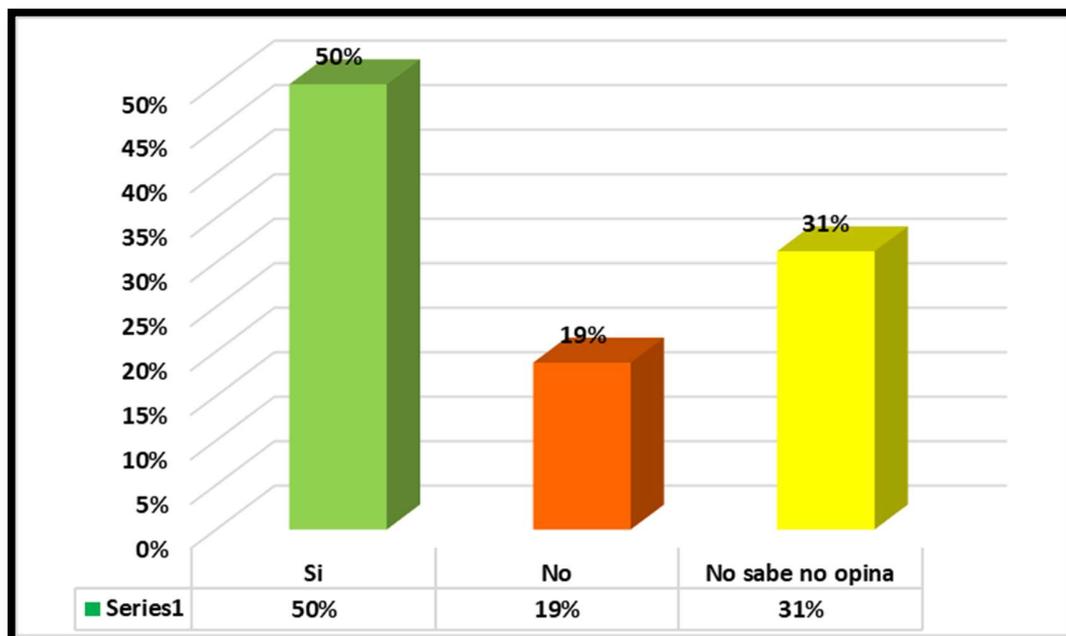
22. ¿La empresa ha logrado mantener o reducir su nivel de endeudamiento en relación con su capital?

**Tabla 22**  
**La empresa ha logrado mantener o reducir su nivel de endeudamiento en relación con su capital**

<b>Respuesta</b>	<b>N° de encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	8	50%
No	3	19%
No sabe no opina	5	31%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 22**  
**La empresa ha logrado mantener o reducir su nivel de endeudamiento en relación con su capital**



Fuente: Encuesta aplicada  
 Elaboración propia

#### **INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 22 y figura N° 22 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 50% indico que la empresa si ha logrado mantener o reducir su nivel de endeudamiento en relación con su capital, el otro 19% indico que no y el 31% no sabe no opina del tema.

23. ¿La empresa ha podido cumplir con todas sus obligaciones financieras sin dificultades?

**Tabla 23**

**La empresa ha podido cumplir con todas sus obligaciones financieras sin dificultades**

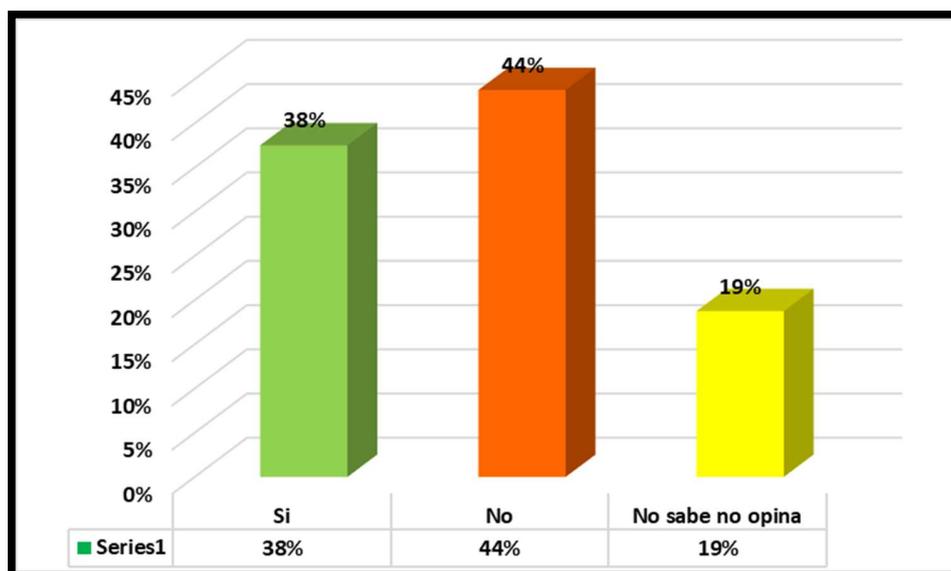
Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	6	38%
No	7	44%
No sabe no opina	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

**Figura 23**

**La empresa ha podido cumplir con todas sus obligaciones financieras sin dificultades**



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

### **INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 23 y figura N° 23 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 38% indico que la empresa si ha podido cumplir con todas sus obligaciones financieras sin dificultades, el 44% indico que no cumplió con todas sus obligaciones y el 19% no sabe no opina del tema.

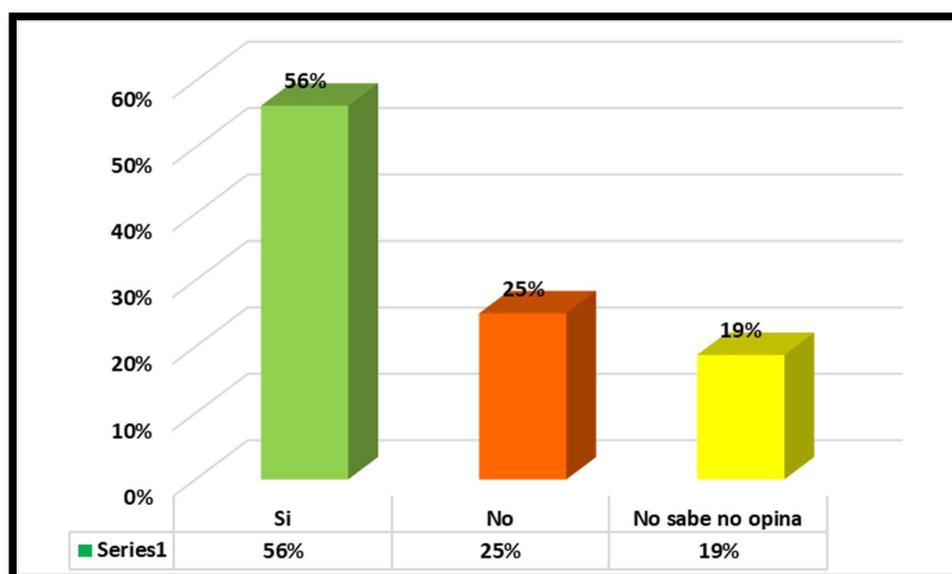
24. ¿Los ingresos por ventas de los servicios prestados han superado las expectativas presupuestadas?

**Tabla 24**  
**Los ingresos por ventas de los servicios prestados han superado las expectativas presupuestadas**

Respuesta	N° de encuestados	Porcentaje
Si	9	56%
No	4	25%
No sabe no opina	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

**Figura 24**  
**Los ingresos por ventas de los servicios prestados han superado las expectativas presupuestadas**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

### **INTERPRETACION:**

Como se observa en la tabla N° 24 y figura N° 24 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 56% indico que los ingresos por ventas de los

servicios prestados si han superado las expectativas presupuestadas, el otro 25% indico que no y el 19% no sabe no opina del tema.

## 5.3. INFORMACION DOCUMENTARIA



## REPORTE DEFINITIVO

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2022  
TERCERA CATEGORÍA - ITF

## ESTADOS FINANCIEROS

<b>Número de RUC:</b>	20527736871	<b>Razón Social :</b>	AT SOLUCIONES S.R.L.
<b>Periodo Tributario :</b>	202213	<b>Número de Orden:</b>	1002885708
<b>Número de Formulario</b>	0710	<b>Fecha Presentación:</b>	27/03/2023

## Estados Financieros

Estado de Situación Financiera ( Balance General - Valor Histórico al 31 de dic. 2022 )					
ACTIVO			PASIVO		
Efectivo y equivalentes de efectivo	359	3225554	Sobregiros bancarios	401	0
Inversiones financieras	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	151413
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	0	Remuneraciones y particip. por pagar	403	0
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas. por pagar comerciales - terceros	404	0
Cuentas por cobrar al personal, acc(socios) y directores	363	0	Ctas. por pagar comerciales - relac.	405	0
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	0
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas. por pagar diversas - terceros	407	0
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas. por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	2052576
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411	0
Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>2203989</b>
Productos en proceso	371	0	<b>PATRIMONIO</b>		
Materias primas	372	0			
Materias aux, suministros y repuestos	373	0	Capital	414	2277080
Envases y embalajes	374	0	Acciones de inversión	415	0
Inventarios por recibir	375	0	Capital adicional positivo	416	0
Desvalorización de inventarios	376	(0)	Capital adicional negativos	417	(0)
Activos no ctes. mantenidos por la vta	377	0	Resultados no realizados	418	0
Otros activos corrientes	378	590613	Excedentes de evaluacion	419	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Reservas	420	0
Propiedades de inversión (1)	380	0	Resultados acumulados positivos	421	1255194
Activos por derecho de uso (2)	381	2713582	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Propiedades, planta y equipo	382	1394893	Utilidad del ejercicio	423	534720
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(1653659)	Pérdida del ejercicio	424	(0)
Intangibles	384	0	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>425</b>	<b>4066994</b>
Activos biológicos	385	0	<b>TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO</b>	<b>426</b>	<b>6270983</b>
Deprec act biológico y amortiz acumulada	386	(0)			
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)			
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>6270983</b>			



REPORTE DEFINITIVO

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2022  
TERCERA CATEGORÍA - ITF

**Estado de Resultados**

<b>Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del2022</b>		
Ventas netas o Ing. por servicios	<b>461</b>	7228140
Desc. rebajas y bonif. concedidas	<b>462</b>	(0)
Ventas netas	<b>463</b>	7228140
Costo de ventas	<b>464</b>	(0)
Resultado bruto de utilidad	<b>466</b>	7228140
Resultado bruto de pérdida	<b>467</b>	(0)
Gasto de ventas	<b>468</b>	(6315440)
Gasto de administración	<b>469</b>	(174244)
Resultado de operación utilidad	<b>470</b>	738456
Resultado de operación pérdida	<b>471</b>	(0)
Gastos financieros	<b>472</b>	(203736)
Ingresos financieros gravados	<b>473</b>	0
Otros ingresos gravados	<b>475</b>	0
Otros ingresos no gravados	<b>476</b>	0
Enaj. de val. y bienes del act. F.	<b>477</b>	0
Costo enajen. de val y bienes a. f.	<b>478</b>	(0)
Gastos diversos	<b>480</b>	(0)
REI del ejercicio positivo	<b>481</b>	0
Resultado antes de part. Utilidad	<b>484</b>	534720
Resultado antes de part. Pérdida	<b>485</b>	(0)
Distribución legal de la renta	<b>486</b>	(0)
Resultado antes del imp. - Utilidad	<b>487</b>	534720
Resultado antes del imp. - Pérdida	<b>489</b>	(0)
Impuesto a la renta	<b>490</b>	(0)
Resultado de ejercicio - Utilidad	<b>492</b>	534720
Resultado de ejercicio - Pérdida	<b>493</b>	(0)



**REPORTE  
FORMULARIO 710 RENTA ANUAL  
TERCERA CATEGORIA E ITF  
ESTADOS FINANCIEROS**

Número de RUC:	20527736871	Razón Social:	AT SOLUCIONES S.R.L.
Período Tributario:	202313		
Número de Formulario:	0710		
Fecha Presentación:	27/03/2024	Número de Orden:	1003721033



Detalle en archivo excel



Detalle en archivo PDF

Estado de Situación Financiera ( Balance General )

Estado de Situación Financiera ( Balance General - Valor Histórico al 31 de dic 2023 )				
Activo		Pasivo		
Electivo y equivalentes de efectivo	359	3625658	Sobregiros bancarios	401
Inversiones financieras	360		Trib y aport sist pens y salud por pagar	402
Ctas por cobrar comerciales - terc	361		Remuneraciones y particip por pagar	403
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404
Cuentas por cobrar al personal, acc (socios) y directores	363		Ctas por pagar comerciales - relac	405
Ctas por cobrar diversas - terceros	364		Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407
Serv y otros contratados por anticipado	366		Ctas por pagar diversas - relacionadas	408
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409
Mercaderías	368		Provisiones	410
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411
Subproductos, desechos y desperdicios	370		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>
Productos en proceso	371			1793716
Materias primas	372		<b>PATRIMONIO</b>	
Materiales aux, suministros y repuestos	373		Capital	414
Envases y embalajes	374		Acciones de inversión	415
Inventarios por recibir	375		Capital adicional positivo	416
Desvalorización de inventarios	376		Capital adicional negativo	417
Activos no ctes mantenidos para la vita	377		Resultados no realizados	418
Otro activos corrientes	378	712915	Excedente de revaluación	419
Inversiones mobiliarias	379		Reservas	420
Propiedades de inversión (1)	380		Resultados acumulados positivos	421
Activos por derecho de uso (2)	381	2713582	Resultados acumulados negativos	422
Propiedades, planta y equipo	382	1388283	Utilidad de ejercicio	423
Depreciación de I,2 y PPE acumulados	383	(1748187)	Pérdida de ejercicio	424
Intangibles	384		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>425</b>
Activos biológicos	385			4908535
Deprec act biológico y amortiz acumulada	386		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>426</b>
Desvalorización de activo inmovilizado	387			6702251
Activo diferido	388			
Otros activos no corrientes	389			
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>6702251</b>		



## Estado de Resultados

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2023)		
Ventas netas o ing por servicios	461	13590732
Desc , rebajas y bonif concedidas	462	
Ventas netas	463	13590732
Costo de ventas	464	
Resultado bruto Utilidad	466	13590732
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(12242288)
Gastos de administración	469	(345667)
Resultado de operación utilidad	470	1002777
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	
Ingresos financieros gravados	473	
Otros ingresos gravados	475	
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del Act. F.	477	
Costo enajen, de val. y bienes A.F	478	
Gastos diversos	480	
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	
Resultado antes de part - Utilidad	484	1002777
Resultado antes de part - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	1002777
Resultados antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	1002777
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

## RATIOS DE RENTABILIDAD

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total de activos}} \times 100$$

### PERIODO 2023

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{1,002,777.00}{6,702,251.00} \times 100$$

$$= 14.96$$

La rentabilidad económica de una empresa, también conocida como retorno sobre activos (ROA, por sus siglas en inglés), mide la eficiencia con la que una empresa utiliza sus activos para generar beneficios.

Una rentabilidad económica del 14.96% indica que la empresa es bastante eficiente en el uso de sus activos para generar beneficios. En otras palabras, la empresa está obteniendo un buen rendimiento de sus inversiones en activos como equipos, herramientas, instalaciones, y posiblemente en software o vehículos utilizados para prestar los servicios

Una ROA del 14.96% sugiere que la empresa tiene una buena capacidad para reinvertir sus beneficios en el crecimiento y la expansión de sus operaciones. Esto podría incluir la adquisición de nuevos activos, la mejora de los existentes o la expansión de su base de clientes.

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}} \times 100$$

### PERIODO 2023

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{1,002,777.00}{4,908,535.00} \times 100$$

$$= 20.43$$

La rentabilidad financiera, también conocida como retorno sobre el patrimonio (ROE, por sus siglas en inglés), mide la capacidad de una empresa para generar beneficios a partir del capital invertido por sus accionistas.

Una rentabilidad financiera del 20.43% indica que la empresa es muy eficiente en la utilización del capital de sus accionistas para generar beneficios. Este es un indicador sólido de que la empresa está gestionando bien sus recursos financieros y está obteniendo un buen rendimiento sobre el capital invertido.

Un ROE del 20.43% es atractivo para los inversionistas, ya que muestra que la empresa ofrece un retorno significativo sobre el capital invertido. Esto puede aumentar el interés de los inversores actuales y potenciales en la empresa, facilitando la captación de más capital si es necesario.

$$\text{Rentabilidad por ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{ventas}} \times 100$$

**PERIODO 2023**

$$\text{Rentabilidad por ventas} = \frac{1,002,777.00}{13,590,732.00} \times 100$$

$$= 7.38$$

La rentabilidad por ventas, también conocida como margen de beneficio neto, mide el porcentaje de ingresos que se convierte en beneficio neto después de deducir todos los gastos.

Una rentabilidad por ventas del 7.38% indica que la empresa es moderadamente eficiente en convertir sus ventas en beneficios netos. Esto refleja la capacidad de la empresa para controlar sus costos y gastos en relación con sus ingresos.

Una rentabilidad por ventas de 7.38% es un indicador positivo para una empresa de servicios de mantenimiento e instalaciones, mostrando que una parte razonable de sus ingresos se

convierte en beneficios netos. Esto sugiere una gestión efectiva de los costos y una operación eficiente. Sin embargo, siempre hay oportunidades para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y optimizar la estrategia de precios para aumentar este margen y fortalecer la posición financiera de la empresa.

### **Análisis situacional de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023**

#### **1. Historia y Evolución de la empresa y tecnología que usa la empresa**

La empresa AT Soluciones S.R.L., dirigida por su gerente general Juan Domingo Ayti Ttito, ha experimentado un crecimiento gradual desde su fundación el 10 de febrero de 2009. Creada con el concepto de ser una empresa familiar, el nombre "AT" proviene de las iniciales de los apellidos de los padres, Ayti y Ttito, simbolizando su origen y valores familiares. Los hermanos fundadores, impulsados por la visión de ofrecer servicios tercerizados, enfrentaron los retos iniciales de emprender en un campo que requería esfuerzo, sacrificio y compromiso constante.

Su primer gran cliente fue Electro Sur Este S.A.C., con quien comenzó a trabajar tras ganar una licitación. Al demostrar un servicio eficiente y confiable, Electro Sur Este continuó contratándolos para nuevos proyectos, estableciendo así una relación laboral duradera. En 2015, AT Soluciones expandió sus operaciones al ganar una licitación en Arequipa, lo que incentivó su crecimiento en otras regiones, abriendo sucursales en La Libertad, Cajamarca y Quillabamba.

Gracias a este crecimiento y al incremento de sus ingresos, AT Soluciones S.R.L. alcanzó la categoría de "PRICO" (Principal Contribuyente), lo cual es otorgado por la SUNAT a las empresas que superan un volumen de ingresos superior a las 300 UIT. Este estatus no solo destaca el crecimiento económico y financiero de la empresa, sino que también la coloca

bajo un régimen de fiscalización especial, lo que confirma su rol como actor relevante en el sector de tercerización en Perú.

Este progreso no solo valida la visión y esfuerzo de sus fundadores, sino que también marca el camino de AT Soluciones S.R.L. como una empresa establecida y en constante expansión en el mercado peruano de tercerización, manteniendo el espíritu familiar que la vio nacer y abriendo puertas a nuevas oportunidades en el futuro.

## **2. Interpretación de resultados del análisis a los estados financieros.**

La rentabilidad de AT Soluciones S.R.L. se basa en sus ventas proyectadas mensuales, estimadas antes de las declaraciones financieras. Estos pronósticos mensuales permiten evaluar el impacto de las ventas en los estados financieros de la empresa, con un margen de utilidad estimado entre el 10% y el 12%, que representa el rango en el que fluctúa su rentabilidad proyectada. Los estados financieros, en este contexto, actúan como un reflejo fiel de la salud financiera de la empresa y de su capacidad de crecimiento en el mercado.

Analizando el estado de resultados de 2023, observamos que la empresa alcanzó una utilidad neta del 7.38%, un logro significativo que señala un aumento en su actividad y estabilidad económica. Este margen de rentabilidad permitió a AT Soluciones S.R.L. acceder a diversas opciones de financiamiento, incluyendo préstamos y cartas fianza, que son garantías monetarias solicitadas por las entidades financieras para asegurar sus operaciones comerciales. Estas cartas fianza respaldan su capacidad para cumplir con sus compromisos en proyectos y permiten que la empresa continúe expandiendo sus operaciones, mostrando la incidencia positiva de la rentabilidad en su crecimiento y en su acceso a financiamiento estratégico.

Esta estabilidad y crecimiento, reflejados en los estados financieros, permiten a la empresa evaluar su desempeño, planificar futuras expansiones, y optimizar su estructura de costos y precios.

### **3. Tendencias de uso de tecnología para mejorar la rentabilidad.**

AT Soluciones S.R.L. integra herramientas tecnológicas tanto en el área contable como en la operativa, optimizando el control y seguimiento de cada proceso. El uso de software contable permite una gestión financiera precisa, mientras que la implementación de soluciones tecnológicas en el mantenimiento operativo asegura un control eficiente y una mejor toma de decisiones. Esta combinación impulsa la rentabilidad al automatizar procesos clave y minimizar errores, lo que permite a la empresa adaptarse rápidamente a las demandas del mercado y optimizar sus recursos.

## **5.3. CONTRASTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

### **Hipótesis General**

La tercerización de servicios incide significativamente en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

### **APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO IBM SPSS STATISTICS V. 25**

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo según las encuestas, a continuación, confrontamos la hipótesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.25:

Arribando a los siguientes resultados:

## Tablas cruzadas

### Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Incidencia de la tercerización de servicios * Rentabilidad de la empresa AT Soluciones, periodo 2023	16	100,0%	0	0,0%	16	100,0%

#### Tabla cruzada Incidencia de la tercerización de servicios \*Rentabilidad de la empresa AT Soluciones, periodo 2023

		Rentabilidad de la empresa AT Soluciones, periodo 2023			Total	
		Si	No	No sabe no opina		
Incidencia de la tercerización de servicios	Si	Recuento	6	1	0	7
		% dentro de Incidencia de la tercerización de servicios	85,7%	14,3%	0,0%	100,0%
	No	Recuento	0	6	0	6
		% dentro de Incidencia de la tercerización de servicios	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	No sabe no opina	Recuento	0	0	3	3
		% dentro de Incidencia de la tercerización de servicios	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	6	7	3	16	
	% dentro de Incidencia de la tercerización de servicios	37,5%	43,8%	18,8%	100,0%	

### Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,755 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	27,646	4	,000
Asociación lineal por lineal	13,444	1	,000
N de casos válidos	16		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,56.

### Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

#### Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,796	,000
N de casos válidos		16	

### HIPÓTESIS GENERAL

**Ha:** Hipótesis alterna

**Ho:** Hipótesis Nula

**Ha:** La tercerización de servicios incide significativamente en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

**Ho:** La tercerización de servicios no incide significativamente en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.

**P = Sig.=0.000 < 0.05 ➡ se acepta Ha.**

### ANALISIS.

**Del resultado obtenido P = Sig.=0.000 < 0.05 se comprueba la hipótesis**

## CONCLUSIONES

PRIMERO: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023, obteniendo los siguientes resultados, como se observa en la tabla N° 10 y figura N° 10 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, La mayoría significativa (81%) de los empleados encuestados en AT Soluciones cree que la tercerización de servicios tiene un efecto positivo en el aumento de las ventas y, por ende, en la rentabilidad de la empresa. Sin embargo, hay una minoría (19%) que no tiene conocimiento suficiente sobre el tema para opinar, lo que sugiere que podría ser beneficioso proporcionar más información o capacitación sobre la tercerización dentro de la empresa.

SEGUNDO: Se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad económica de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023, obteniendo los siguientes resultados, Como se observa en la tabla N° 21 y figura N° 21 después de realizada la encuesta a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones, el 44% indico que la empresa si ha experimentado un incremento en sus ganancias netas en el último año, el otro 31% indico que no y el 25% no sabe no opina. Estos resultados sugieren una percepción variada entre los empleados respecto al impacto de la tercerización en la rentabilidad económica de la empresa, indicando la necesidad de una evaluación más detallada y posiblemente una mayor comunicación o análisis interno para comprender mejor estos efectos.

TERCERO: Se cumplió con el objetivo de evaluar el impacto de la tercerización de servicios en la rentabilidad financiera de AT Soluciones S.R.L. Los resultados muestran que la

mitad (50%) de los encuestados percibe que la tercerización ha contribuido a mantener o reducir el nivel de endeudamiento de la empresa en relación con su capital. Sin embargo, un 19% de los encuestados no ha observado este beneficio, y un 31% no tiene una opinión formada sobre el tema. Estos resultados indican que, aunque hay una percepción positiva significativa sobre el impacto de la tercerización en la estabilidad financiera de la empresa, existe una diversidad de opiniones que sugiere la necesidad de un análisis más exhaustivo y una mayor comunicación interna para aclarar los efectos de la tercerización en la rentabilidad financiera.

CUARTO: Se cumplió con el objetivo de evaluar el impacto de la tercerización de servicios en la rentabilidad por ventas de AT Soluciones S.R.L. Los resultados muestran que la mayoría (56%) de los encuestados percibe que la tercerización ha permitido que los ingresos por ventas superen las expectativas presupuestadas. Sin embargo, un 25% no ha observado este incremento en los ingresos, y un 19% no tiene una opinión formada sobre el tema. Estos resultados sugieren que, aunque hay una percepción mayoritariamente positiva sobre el impacto de la tercerización en la rentabilidad por ventas, existe una diversidad de opiniones. Esto indica la necesidad de realizar un análisis más profundo y de mejorar la comunicación interna para que todos los empleados comprendan mejor los efectos de la tercerización en las ventas de la empresa. AT Soluciones S.R.L. demuestra una gestión financiera eficiente al mantener un margen de rentabilidad que le permite proyectar su crecimiento en el mercado y asegurar sus operaciones a través de financiamientos estratégicos como cartas fianza. La utilidad neta del 7.38% en 2023 es un reflejo de su capacidad para optimizar recursos y cumplir con sus compromisos comerciales, lo cual fortalece su posición en el sector y abre oportunidades para nuevos proyectos.

## RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda al Gerente General de la Empresa AT Soluciones S.R.L que, si se continua con el servicio de la tercerización entre ambas empresas se debe negociar mejores condiciones a fin de que incremente el porcentaje de utilidad de la empresa. Ya que es fundamental revisar los contratos actuales y renegociar condiciones que garantizan tarifas más competitivas, ajustadas al valor agregado que ofrece AT Soluciones SRL, Además, se recomienda incorporar cláusulas que incentivan la fidelización a largo plazo, como descuentos progresivos por contratos extendidos o esquemas de precios escalonados según el volumen de trabajo, lo que permitirá asegurar ingresos sostenibles.

SEGUNDO: Se recomienda al Gerente General de la Empresa AT Soluciones S.R.L, optimizar los recursos y procesos ya que es clave para reducir costos y aumentar la eficiencia operativa. Esto incluye la implementación de un mantenimiento preventivo más eficiente, la evaluación de herramientas y equipos modernos que reduzcan gastos a largo plazo, y la capacitación constante del personal para garantizar un servicio de alta calidad y reducir tiempos muertos en las operaciones.

TERCERO: Se recomienda al Gerente General de la Empresa AT Soluciones S.R.L prestar un servicio que garantice la satisfacción de sus consumidores finales, ampliar la oferta de servicios puede mejorar significativamente la rentabilidad. AT Soluciones SRL podría diversificar incluyendo auditorías energéticas, instalación de sistemas inteligentes de monitoreo eléctrico o servicios personalizados adaptados a las necesidades específicas de cada concesionaria. Esta

estrategia permitirá captar nuevos clientes, generar ingresos adicionales y aumentar la competitividad en el mercado

CUARTO: Se recomienda al Gerente General de la Empresa AT Soluciones S.R.L establecer mejores canales de comunicación, asegurándose de que los clientes sepan cómo y con quién comunicarse para resolver cualquier duda o problema, también implementar encuestas de satisfacción y reuniones periódicas para recibir retroalimentación y ajustar los servicios según las necesidades del cliente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Luque Malat, J., Marín Narváez, L., & Salcedo Toro, G. (2015). La Tercerización/Outsourcing como Estrategia Organizacional: Revisión del Estado del Arte. *La Tercerización/Outsourcing como Estrategia Organizacional: Revisión del Estado del Arte*. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068239.pdf>
- Aguilar Velasquez, J. (2017). Tercerización de Transporte y su efecto en la Rentabilidad de la empresa Materiales de Construcción Alca E.I.R.L, Trujillo – 2016. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9935/Aguilar\\_VJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9935/Aguilar_VJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bonilla castro, Elssy - Rodriguez Sehk, Penelope. (1997). Más alláde los métodos. La investigación en ciencias sociales. colombia: Norma.
- Callirgos Torres , M. (2019). LA TERCERIZACIÓN DE AMBULANCIAS EQUIPADAS Y SUS EFECTOS EN LA RENTABILIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS PRE HOSPITALARIAS DE LIMA METROPOLITANA 2015-2016. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4621/callirgos\\_tmm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4621/callirgos_tmm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carpio Rosa, M., & Perez Villena, M. (2020). LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA Y SU EFECTO EN LA UTILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES CARPIO CUSCO, PERIODO 2016 - 2017. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4136/Miluska\\_Mariel\\_Tesis\\_bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4136/Miluska_Mariel_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castillo Cordero, L. (2017). Tercerización como herramienta de gestión y su relación con la rentabilidad en las empresas de servicio de sistemas contra incendios del distrito de Los Olivos, año 2017.
- Chanamé Arriola, J. (2022). ¿Qué son los contratos sujetos a modalidad? Obtenido de <https://lpderecho.pe/contratos-modales-temporales-plazo-fijo/>
- Dueñas, C. d. (2013). *Estadística Aplicada*. Lima: Moshera S.R.L.
- Ernesto, M. L. (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México: Editorial TRILLAS .
- Gallardo Condori, I. (2016). Tercerización de servicios y su impacto en los costos de las empresas dedicadas a la implementación y remodelación de proyectos inmobiliarios, San Isidro 2016. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15697>
- García Fernando, M. (1977). *el análisis de la realidad social, métodos y técnicas*. Madrid: la encuesta.
- Grados Domínguez, G. (2018). LOS GASTOS NO DEDUCIBLES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: A&L MODA S.A.C. CHIMBOTE, 2015. *LOS GASTOS NO DEDUCIBLES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: A&L MODA S.A.C. CHIMBOTE, 2015.* Obtenido de [https://www.youtube.com/watch?v=\\_X3SCogNOyw](https://www.youtube.com/watch?v=_X3SCogNOyw)
- Hernández Sampieri, R. (2018). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- LEY N° 29245. (s.f.). Ley que regula los servicios de tercerización. *Ley que regula los servicios de tercerización*.

- Lopez Navarro, E. (2022). ANÁLISIS DE LOS GASTOS NO DEDUCIBLES EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES SALVADOR S.A.C. – ICA, 2020. *ANÁLISIS DE LOS GASTOS NO DEDUCIBLES EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES SALVADOR S.A.C. – ICA, 2020*. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Desktop/TESIS%20TRABAJADAS/A%C3%B1o%202024/TESIS%20POSGRADO/15/Tesis\_an%C3%A1lisis\_gastos\_no%20deducibles\_rentabilidad\_empresa\_transporte\_Salvador%20SAC\_Ica.pdf
- Lujan Torres, D. (2019). La tercerización y su incidencia en la rentabilidad de la empresa familiar Inversiones. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46189/Lujan\\_TDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46189/Lujan_TDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Prana. (2020). ¿Qué es la rentabilidad de una empresa y cómo se calcula? *¿Qué es la rentabilidad de una empresa y cómo se calcula?*
- Salazar Soto, M. (2012). El outsourcing como proceso de transformación organizacional y su incidencia en el desarrollo de empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/9873>
- Sampieri, H. (2014).
- Segovia Pacheco, J., & Baca Pareja, H. (2016). Los costos de servicio y los aspectos legales y tarifarios de la empresa de transporte de pasajeros Campana E.I.R.L. en la ruta Cusco-Quillabamba, periodo 2015. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/585>
- Toro Marinez, J., & Valencia Gallardo, J. (s.f.). LA TERCERIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE MANUFACTURA: UNA PROPUESTA

METODOLÓGICA. Obtenido de

[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/67572/1/tercerizacion\\_mantenimeinto\\_equipos.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67572/1/tercerizacion_mantenimeinto_equipos.pdf)

Torres Dalens, K. K., & Guevara Ropa, J. W. (2023). Tercerización y su influencia en los costos de producción de las empresas de confecciones textiles del distrito de San Juan de Lurigancho año 2022. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7391/K.Torres\\_J.Guevara\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7391/K.Torres_J.Guevara_Tesis_Titulo_Profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXOS**  
**ANEXO N° 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**“LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AT SOLUCIONES S.R.L,**  
**PERIODO 2023”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b>  ¿De qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  a) ¿De qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad económica de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023?  b) ¿De qué manera la tercerización de servicios incide en la</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b>  Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  a) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad económica de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.  b) Determinar de qué manera la tercerización</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b>  La tercerización de servicios incide significativamente en la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>  a) La tercerización de servicios incide significativamente en la rentabilidad económica de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE X. TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS DIMENSIONES</b>  X.1 Mantenimiento preventivo por tercerización  X.2 Mantenimiento correctivo por tercerización  X.3 Modalidades de contratación</p>	<p><b>POBLACIÓN</b>  La población estará conformada por el área contable, área administrativa y área de ventas de la empresa AT Soluciones S.R.L haciendo un total de 16 encuestados.</p>	<p><b>METODOS DE INVESTIGACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantitativo</li> </ul> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo – explicativo</li> </ul> <p><b>TECNICAS DE INVESTIGACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Análisis documental</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guías de análisis documental</li> </ul>

rentabilidad financiera de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023?	de servicios incide en la rentabilidad financiera de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.	b) La tercerización de servicios incide significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE Y. RENTABILIDAD DIMENSIONES</b> Y.1 Rentabilidad Económica Y.2 Rentabilidad Financiera Y.2 Rentabilidad por Ventas	<b>MUESTRA</b> La muestra será no probabilística, se tomará el total de la población que comprende a 16 encuestados de la empresa AT Soluciones S.R.L.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas bibliográficas</li> <li>• Cuestionarios</li> </ul> <b>PROCESAMIENTO DE DATOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Office Word.</li> <li>• Microsoft Office Excel.</li> <li>• IBM SPSS Statistitics 21</li> </ul>
c) ¿De qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad por ventas de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023?	c) Determinar de qué manera la tercerización de servicios incide en la rentabilidad por ventas de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.	c) La tercerización de servicios incide significativamente en la rentabilidad por ventas de la empresa AT Soluciones S.R.L, periodo 2023.			

**ANEXO N° 02****ENCUESTA N° 01****Instrucciones:**

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AT SOLUCIONES S.R.L, PERIODO 2023”**; al respecto, se le pide a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones S.R.L, que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

**DATOS GENERALES:**

a) Edad:  años

b) Sexo:

Masculino

Femenino

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

a) Primaria

b) Secundaria Incompleta

c) Secundaria Completa

d) Superior Incompleto

e) Superior Completo

1. ¿Está de acuerdo en que el mantenimiento preventivo reduce la frecuencia de fallos inesperados en la empresa principal?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

2. ¿Consideras que el personal está adecuadamente capacitado para satisfacer las necesidades de mantenimiento de la empresa principal?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

3. ¿Considera que la comunicación de la empresa AT Soluciones y la empresa solicitante del servicio es efectiva y clara?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

4. ¿Considera que la tercerización de servicios permite a la empresa principal enfocarse más en su actividad principal?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

5. ¿Usted considera que la tercerización del servicio de mantenimiento es necesaria para la utilidad de la empresa?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

6. ¿Percibe usted actualmente que los ingresos de la empresa son los adecuados?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

7. ¿Usted percibe que los egresos que incurren en la empresa prestando servicios a otras entidades lo realizan de manera adecuada?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

8. ¿Con la tercerización de servicios mejoraría la economía empresarial y sería más rentable?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

9. ¿Se debe considerar a la tercerización como un valor agregado para lograr una mayor rentabilidad?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

10. ¿Con la tercerización se incrementaría las ventas logrando una mayor rentabilidad en la empresa?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

11. ¿Considera adecuado la modalidad de contratación por proyectos para los servicios tercerizados?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

12. ¿Se encuentra usted satisfecho con la modalidad de contratación por servicio en comparación con la contratación anual?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

13. ¿La empresa realiza la contratación de servicios según las necesidades que tenga?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

14. ¿Considera efectiva la contratación anual para garantizar la rentabilidad a largo plazo?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

**ANEXO N° 03****ENCUESTA N° 02****Instrucciones:**

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AT SOLUCIONES S.R.L, PERIODO 2023”**; al respecto, se le pide a los 16 encuestados de la empresa AT Soluciones S.R.L, que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

**DATOS GENERALES:**

a) Edad:  años

b) Sexo:

Masculino

Femenino

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

a) Primaria

b) Secundaria Incompleta

c) Secundaria Completa

d) Superior Incompleto

e) Superior Completo

1. ¿El Roe es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

.....

2. ¿El Roa es un indicador necesario para medir la rentabilidad en una empresa?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

3. ¿Una adecuada inversión mejoraría la efectividad y la rentabilidad de la empresa AT Soluciones S.R.L?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

4. ¿Considera que una planificación adecuada en la empresa AT Soluciones S.R.L es indispensable para ser rentable?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

5. ¿Considera que una administración adecuada de los recursos de la empresa es indispensable para ser rentable?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

6. ¿Considera que un control adecuado de los gastos es importante para conocer el flujo de la empresa?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

7. ¿La empresa ha experimentado un incremento en sus ganancias netas en el último año?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

8. ¿La empresa ha logrado mantener o reducir su nivel de endeudamiento en relación con su capital?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

9. ¿La empresa ha podido cumplir con todas sus obligaciones financieras sin dificultades?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

10. ¿Los ingresos por ventas de los servicios prestados han superado las expectativas presupuestadas?

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No sabe no opina ( )

Justifique su respuesta: .....

.....

.....

**ANEXO N° 04****MATRIZ DE VALIDACIÓN****VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS MEDIANTE  
CRITERIO DE EXPERTOS EN LA ESPECIALIDAD.****G U I A:**

El presente documento, tiene por finalidad el de recabar la información útil de personas experto y especializadas en el tema de la investigación. La validez y la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se componen de (9) ítems según prelación y con la respectiva escala de estimación que a continuación se indica:

- Indica una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
- Representa una absolución escasa de la interrogante.
- Significa la absolución de los ítems en términos intermedios.
- Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
- Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecie que el ítem es absoluto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

Marque con una X en la escala que se consigna a la derecha de cada ítem según la opción que le corresponde el instrumento de investigación.

		<b>Escala de validación</b>				
<b>1</b>	¿Considera Ud. que los ítems de los instrumentos de recolección de datos miden lo que pretende medir?					
<b>2</b>	¿Considera Ud. que la cantidad de ítems formulados en esta versión son suficientes para tener una comprensión del tema en estudio?					
<b>3</b>	¿Considera Ud. que los ítems consignados en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?					
<b>4</b>	¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento se orienta a los objetivos planteados?					
<b>5</b>	¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos datos también similares?					
<b>6</b>	¿Considera Ud. que los conceptos y/o términos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las hipótesis y variables de estudio?					
<b>7</b>	¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?					

8	¿Considera Ud. ¿Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					
9	¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?					

10.- ¿A su criterio qué aspectos se tiene que modificar o qué ítems se tendrían que incrementarse o disminuir, para mejorar el instrumento de recolección de datos?

.....

.....

.....

## ANEXO N° 05

## ANÁLISIS DOCUMENTARIO



CP-SM-55-2022-HDNA-1

GAL/- 039-2023

**CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA PARA EJECUTAR EL SERVICIO ESPECIALIZADO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, PREDICTIVO, CORRECTIVO, ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, MEDICIONES DE CALIDAD, EJECUCIÓN DE PEQUEÑAS REMODELACIONES Y AMPLIACIONES EN LOS SISTEMAS ELÉCTRICOS DE DISTRIBUCIÓN DE LA UU EE CAJAMARCA - UNIDAD TÉCNICA – CAJAMARCA**

**CONCURSO PÚBLICO N° 55-2022-HDNA-1**

Conste por el presente documento, la **CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA PARA EJECUTAR EL SERVICIO ESPECIALIZADO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, PREDICTIVO, CORRECTIVO, ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, MEDICIONES DE CALIDAD, EJECUCIÓN DE PEQUEÑAS REMODELACIONES Y AMPLIACIONES EN LOS SISTEMAS ELÉCTRICOS DE DISTRIBUCIÓN DE LA UU EE CAJAMARCA - UNIDAD TÉCNICA – CAJAMARCA**, que celebran de una parte la **EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO NORTE MEDIO SOCIEDAD ANONIMA – HIDRANDINA S.A.**, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20132023540, con domicilio legal en Jirón San Martín N° 831, del distrito y provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, debidamente representada por su Gerente Regional Ricardo José Arrese Pérez, identificado con DNI N° 02608342, y por su Apoderado Richar Royer Ramos Verastegui, identificado con DNI N° 18215719, ambos con facultades de poder inscrito en la partida electrónica N° 11000323 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° V – Sede Trujillo; y, de la otra parte **CONSORCIO CORPORACIÓN PERUANA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO - COPEMANE** (Conformado por la empresa **AT SOLUCIONES S.R.L.** con RUC N° 20527736871, inscrita en la partida electrónica N° 11052536 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° X – Cusco, debidamente representada por su Gerente General **JUAN DOMINGO AYTI TTITO**, con DNI N° 25001567, con un porcentaje de participación de 40% y; por la empresa **ARCE S.R.L.** con RUC N° 20527676011, inscrita en la partida electrónica N° 11050029 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° X – Cusco, debidamente representada por su Gerente General **JAVIER MAURO ARCE LAZO**, con DNI N° 25218209, con un porcentaje de participación de 60%), designándose como representante común del consorcio a **JAVIER MAURO ARCE LAZO** identificado con DNI N° 25218209 y poderes otorgados mediante contrato de consorcio con fecha de legalización de firmas 11 y 13 de marzo de 2023; consignando para efectos de pago el RUC N° 20527736871 a nombre de **AT SOLUCIONES S.R.L.**; con domicilio común del consorcio en Av. Kennedy N° 803, distrito de Paucarpata, provincia y departamento de Arequipa, correo electrónico: arcesrl@hotmail.com, juanayti@hotmail.com; teléfono: 945262325, 974984409 y código de cuenta interbancario en 011-204-000100016558-57 del banco BBVA PERÚ; a quien en adelante se le denominará "EL CONTRATISTA" en los términos y condiciones siguientes:

**CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha 08 de febrero de 2023, el Comité de Selección adjudicó la buena pro de la **CONCURSO PÚBLICO N° 55-2022-HDNA-1** para la **CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA PARA EJECUTAR EL SERVICIO ESPECIALIZADO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, PREDICTIVO, CORRECTIVO, ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, MEDICIONES DE CALIDAD, EJECUCIÓN DE PEQUEÑAS REMODELACIONES Y AMPLIACIONES EN LOS SISTEMAS ELÉCTRICOS DE DISTRIBUCIÓN DE LA UU EE CAJAMARCA - UNIDAD TÉCNICA – CAJAMARCA** a **CONSORCIO CORPORACIÓN PERUANA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO - COPEMANE** cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.



t. (044) 481300  
d. Jr. San Martín 831 - Trujillo - La Libertad - Perú



CP-SM-55-2022-HDNA-1

GAL- 039-2023

Que, de la revisión del reporte del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado – SEACE, se aprecia que el registro del consentimiento de la Buena Pro del procedimiento de selección referido en el párrafo precedente, se produjo el 22 de febrero del 2023.

Con Carta C\_C\_RL/002-2023 de fecha de recepción 06 de marzo del 2023, CONSORCIO CORPORACIÓN PERUANA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO - COPEMANE, presentó los requisitos establecidos en las bases para el perfeccionamiento de contrato.

Que, mediante Correo electrónico de fecha de 08 de marzo del 2023, la Unidad de Logística otorgó un plazo de 04 días hábiles a CONSORCIO CORPORACIÓN PERUANA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO - COPEMANE, a fin de que subsane los requisitos para perfeccionamiento de contrato, de conformidad con el numeral 1) del artículo 119 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Con Carta C\_C\_RL/006-2023 de fecha de recepción 14 de marzo del 2023, CONSORCIO CORPORACIÓN PERUANA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO - COPEMANE subsanó los requisitos para perfeccionamiento de contrato.

#### CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA PARA EJECUTAR EL SERVICIO ESPECIALIZADO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, PREDICTIVO, CORRECTIVO, ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, MEDICIONES DE CALIDAD, EJECUCIÓN DE PEQUEÑAS REMODELACIONES Y AMPLIACIONES EN LOS SISTEMAS ELÉCTRICOS DE DISTRIBUCIÓN DE LA UU EE CAJAMARCA - UNIDAD TÉCNICA – CAJAMARCA, bajo el sistema de contratación a Precios Unitarios, de acuerdo con las Bases Integradas y la Oferta de EL CONTRATISTA.

#### CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a S/ 38,381,558.22 (Treinta y Ocho Millones Trescientos Ochenta y Un Mil Quinientos Cincuenta y Ocho con 22/100 Soles), que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

#### CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en PAGOS PERIODICOS, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la



t. (044) 481300  
d. Jr. San Martín



Libertad - Perú

Página 2 de 14





CP-SM-55-2022-HDNA-1

GAL- 039-2023

conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

#### CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de mil noventa y cinco (1095) días calendario el mismo que se computa a partir del día siguiente de entregada la orden de trabajo de inicio por parte de la Unidad Técnica de la Unidad Empresarial Cajamarca.

El inicio efectivo e integral de las actividades está previsto para el mes de marzo de 2023; sin embargo, previa coordinación con el contratista que resultara ganador del concurso, dicha fecha podrá adelantarse en caso sea necesario.

Los plazos para la ejecución de los trabajos son los siguientes:

- Para las actividades de mantenimiento predictivo, preventivo y Correctivo.
  - ✓ Todas las actividades y/o tareas son de obligatoria ejecución por parte de la contratista.
  - ✓ Los plazos para la ejecución se computarán al día siguiente de recibida las órdenes de trabajo programadas, siendo las siguientes:

Cuadro N° 04

ACTIVIDAD Y/O TAREA DE	DIAS CALENDARIO DE ATENCIÓN
MEDIA TENSIÓN	De acuerdo con la prioridad y magnitud de actividad (*)
SUBESTACIONES (SED)	07
BAJA TENSIÓN	05
ALUMBRADO PUBLICO (**)	1

(\*) Definido por la concesionaria de acuerdo con la prioridad.

(\*\*) Para deficiencias tipo DT3 el plazo será de 3 días.

- ✓ Independiente a lo indicado, si existe disposiciones de la autoridad (Osinergmin) y/o HIDRANDINA S.A. en casos excepcionales el contratista efectuará las actividades en forma inmediata, debiendo informar como máximo 48 horas de vencimiento del plazo otorgado por LA EMPRESA, aplicando esto para los Oficios, Resoluciones u otro documento dirigido por alguna autoridad.
- ✓ Los plazos establecidos en las normas Técnicas legales vigentes tienen mayor prioridad a los plazos indicados en el cuadro adjunto.
- ✓ La vulneración de los plazos de atención por parte de la contratista estará sujeta a la penalidad por mora establecida en el artículo 133° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



t. (044) 481300  
d. Jr. San Martín 831

Unidad - Perú

Página 3 de 14



# Hidrandina

CP-SM-55-2022-HDNA-1

GAL- 039-2023

- Para las actividades de Emergencias y Reparaciones  
Los plazos para la ejecución de Actividades de Emergencia y reparaciones una vez recibida las órdenes de trabajo vía SERVILUZ, CCO, correo electrónico, celular son las siguientes:

Cuadro N° 05

ACTIVIDADES DE EMERGENCIA	Plazo Máximo (Horas)
MEDIA TENSIÓN	De acuerdo con la prioridad y magnitud de actividad (Entre 0 a 2 horas)
SUBESTACIONES (SED)	02
BAJA TENSIÓN AEREA	04
ALUMBRADO PUBLICO EN SED	06

Notas Importantes para Actividades de Emergencia:

- ✓ Las órdenes que ingresen en cada turno, por los diversos medios de comunicación recibida tienen como plazo máximo de atención el cuadro N° 05, caso contrario estará sujeta a la penalidad por mora establecida en el artículo 133° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- ✓ Las ordenes que ingrese en cada turno, por los diversos medios de comunicación recibida y no fueron atendidos en el turno correspondiente; tienen como plazo máximo de atención al siguiente turno, caso contrario estará sujeta a una penalidad de 1/12 del valor de la UIT por cada SED (subestación de distribución) desatendida.
- ✓ Para el caso de contingencia presentada como lluvias, huaycos, anegados, festividades de Navidad y Año Nuevo, entre otros fenómenos naturales, la contratista está obligada en coordinación con HIDRANDINA S.A. incrementar sus cuadrillas de trabajo y unidades móviles de emergencia, para dar cumplimiento las atenciones señaladas en cuadro N° 05 y en el peor de los casos en plazos no mayores a 24 horas de recibida la orden. caso contrario estará sujeta a una penalidad de 1/10 del valor de la UIT por cada SED (subestación de distribución) desatendida.

#### CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

#### CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:

- De fiel cumplimiento del contrato: S/ 3,838,155.83 (Tres Millones Ochocientos Treinta y Ocho Mil Ciento Cincuenta y Cinco con 83/100 Soles) a través de la institución que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número

t. (044) 481307  
d. Jr. San Martín 831 - Callao La Libertad - Perú

Página 4 de 14





CP-SM-55-2022-HDNA-1

GA/L- 039-2023

total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.

**CLÁUSULA OCTAVA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por el Jefe Técnico, previa conformidad del Supervisor de Mantenimiento de la Unidad de Negocios Cajamarca, según corresponda en el plazo máximo de siete (7) días o máximo quince (15) días de producida la recepción en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

**CLÁUSULA NOVENA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

**CLÁUSULA DÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de tres (03) AÑOS contado a partir del día siguiente de haber otorgado la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

Donde:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

t. (044) 481300  
d. Jr. San Martín

Libertad - Perú

Página 5 de 14



CP-SM-55-2022-HDNA-1

GAL- 039-2023

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**OTRAS PENALIDADES:**

Se ha establecido el sistema de otras penalidades contenidas en el ANEXO 05 - Otras penalidades que tiene como objetivo principal propender al logro de la calidad, cumplimiento de normas de seguridad según especificaciones técnicas del servicio contratado.

HIDRANDINA S.A. debe de notificar al CONTRATISTA la penalidad impuesta. En todos los casos, las penalidades serán descontadas de las liquidaciones y no liberan al CONTRATISTA de su responsabilidad frente a terceros o frente a HIDRANDINA S.A. por las consecuencias de un eventual incumplimiento de sus obligaciones y por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a terceros y/o a HIDRANDINA S.A.

El procedimiento para la aplicación de la penalidad es el siguiente:

1. HIDRANDINA S.A. notifica al contratista la infracción y penalidad aplicable, en base al informe del Supervisor de HIDRANDINA S.A. o del Jefe Técnico.
2. El CONTRATISTA presenta su descargo debidamente sustentado en un plazo no mayor a 03 días hábiles de notificada la infracción.
3. En caso no se reciba el descargo del CONTRATISTA dentro del plazo fijado, la penalidad se dará por aceptada y se procederá con el trámite de penalización correspondiente.
4. HIDRANDINA S.A. representando por el Jefe Técnico convoca al Representante Técnico del contratista en la modalidad presencial o virtual para evaluar y analizar en forma conjunta los descargos.
5. Se concluye con un Acta de penalización o Acta de Revisión, este último en caso no amerite ninguna penalización.

OTRAS PENALIDADES				
ITEM	DESCRIPCIÓN	POR OCURRENCIA	Monto	OBSERVACION
a	<b>SEGURIDAD</b>			
a.1	No informar a HIDRANDINA S.A. de los accidentes de trabajo ocurridos en el plazo de 24 horas y las enfermedades ocupacionales de acuerdo a la normatividad.	Por cada caso	2 UIT	Penalidad proporcional a la multa que Sunafil determina por este incumplimiento.
a.2	Realizar maniobras u operación de los equipos y/o en el sistema, sin permiso o autorización.	Por cada caso	1 UIT	
a.3	No hacer uso o no contar con los elementos y/o dispositivos de protección para trabajos en el sistema eléctrico (uso de equipos de tierras franca y temporarias, uso de las boletas de Seguridad, uso de los permisos de trabajo, guante dieléctricos, cintas, reveladores, escaleras	Por cada caso	0.5 UIT	Penalidad proporcional a la multa que Osinergmin y/o Sunafil determina por este incumplimiento

t. (044) 481300  
d. Jr. San Martín 8

La Libertad - Perú

Página 6 de 14



# Hidrandina

CP-SM-55-2022-HDNA-1

GA/L- 039-2023

	dieléctricas, arneses de seguridad completo y demás equipos de protección de acuerdo al RESESATE - 2013) o la que la sustituya.			
a.4	Permitir que sus trabajadores realicen sus tareas y actividades con Equipos de Protección Personal -EPP (casco, guantes, calzado, lentes, caretas faciales, arneses de seguridad con línea de vida) y/o Herramientas en mal estado o defectuosas <sup>1</sup> , bajo condiciones inseguras y aquellos factores que pongan en riesgo la integridad de las personas en general, los equipos y la continuidad del servicio de energía.	Por cada caso	0.5 UIT	
a.5	Permitir que sus trabajadores desarrollen actividades y/o tareas, sin contar con el seguro Complementario de Riesgos y/o Seguro Vida Ley.	Por cada caso	2 UIT	Penalidad proporcional a la multa que Osinergmin y/o Sunafil determina por este incumplimiento
a.6	No utilizar las señales de peligro al transportar materiales y/o equipos en las unidades móviles, además de no utilizar las mismas cuando se realice trabajos en campo.	Por cada caso	0.25 UIT	
a.7	No cumplir con la entrega dentro del plazo establecido en los TTRR del plan anual de seguridad y plan mensual de seguimiento en seguridad y salud en el trabajo.	Por cada caso	0.5 UIT	
a.8	Hacer caso omiso al requerimiento de HIDRANDINA S.A. de paralizar y/o suspender en forma inmediata aquello que implique un riesgo grave e inminente.	Por cada caso	0.5 UIT	
a.9	Realizar acciones o imprudencias temerarias <sup>2</sup> que atenten contra la seguridad de sus propios trabajadores, público en general y de la propia actividad desarrollada.	Por cada caso	0.25 UIT	
a.10	Incumplimiento a lo establecido en los procedimientos operativos del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad (R.M. N° 111-2013-MEM/DM) o la que la sustituya.	Por cada caso	2 UIT	
a.11	Utilizar dotación de Herramientas, equipos e implementos en mal estado o no cumplan con las especificaciones técnicas debidamente aprobadas por HIDRANDINA S.A. establecidas en el contrato.	Por cada caso	0.25 UIT	





CP-SM-55-2022-HDNA-1

GAL- 039-2023

a.12	No informar a HIDRANDINA los incidentes de trabajo ocurridos en las labores de su personal en forma mensual (plazo 3 días del siguiente mes)	Por cada caso	0.25 UIT	
a.13	No cumplir con las 5 Reglas de Oro en Seguridad	Por cada caso	1 UIT	
a.14	No cumplir con los procedimientos escritos de trabajo seguro y matrices de identificación de peligros y riesgos ( PETS e IPERC) en las labores realizadas.	Por cada caso	0.5 UIT	
a.15	Utilizar unidades móviles que no están de acuerdo a las condiciones mínimas establecidas en los TTRR	Por cada caso	0.25 UIT	
a.16	No utilizar señales de riesgo eléctrico o peligro, durante trabajos de mantenimiento programados o tareas de emergencia.	Por cada caso	0.25 UIT	
a.17	Operar o utilizar equipos de HIDRANDINA <u>sin autorización</u> para trabajos propios del servicio o particulares	Por cada caso	0.5 UIT	
a.18	No participación del 100% de su personal comprometido en las actividades de mantenimiento programado en las Charlas de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, que convoque la CONTRATISTA	Por cada caso	0.25 UIT	
a.19	Permitir que su personal labore bajo el efecto de alcohol o drogas.	Por cada caso	0.5 UIT	
a.20	Conducir un vehículo, sin contar con la Licencia respectiva solicitada para el cargo en el contrato	Por cada caso	0.5 UIT	
a.21	No delimitar y/o señalar en la vía pública la zona de trabajo durante el desarrollo de la actividad	Por cada caso	0.25 UIT	
a.22	Ingresar o permitir el ingreso a áreas energizadas, sin implementos y/o equipos de protección personal y/o sin autorización.	Por cada caso	1 UIT	
a.23	No entregar el informe de seguridad mensual (a los 3 días de mes siguiente)	Por cada caso	0.5 UIT	
a.24	Incumplir con las disposiciones legales, directivas de HIDRANDINA S.A, el contrato y anexos respecto a seguridad y salud.	Por cada caso	0.5 UIT	
a.25	Incumplir las Reglas de Transito	Por cada caso	0.5 UIT	
a.26	Incidente de trabajo ocurrido	Por cada caso	3 UIT	Penalidad proporcional a la multa que Osinergmin y/o Sunafil determina por este Incumplimiento







CP-SM-55-2022-HDNA-1

GAL- 039-2023

d.2	Incumplimiento en la dotación del equipamiento técnico establecido en su oferta técnica en el desarrollo de las actividades ejecutadas materia de la prestación del servicio	por cada caso	0.5 UIT	
d.3	Labores de supervisión a cargo de personal no acreditado y sin formación profesional o técnica	Por cada caso	0.5 UIT	
d.4	Falta de probidad u honestidad, agresión, maltrato físico o moral del personal contratista a HIDRANDINA S.A. o a sus clientes.	Por persona	0.5 UIT	
d.5	Reemplazo o incorporación del personal sin autorización del área usuaria en cumplimiento al contrato	Por cada caso	0.5 UIT	
e.	<b>ASPECTOS TÉCNICOS</b>			
e.1	Inadecuado <sup>3</sup> transporte o almacenamiento de materiales, equipos, herramientas o instrumentos.	Por cada caso	0.5 UIT	
e.2	Uso de equipos e instrumentos con fecha de certificación de calibración vencido o sin certificación.	Por Cada equipo	0.5 UIT	
e.3	Suministro de materiales que no cumplan las especificaciones técnicas.	Por cada caso	0.5 UIT	
f.	<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>			
f.1	Reclamo de terceros ocasionado por personal de la contratista que ejecutaron actividades no autorizados ( debidamente verificadas) en las redes de propiedad de Hidrandina S.A.	Por cada caso	1.0 UIT	
f.2	Recibir reclamos por parte de instituciones o usuarios por el trabajo de mala calidad efectuado por los trabajadores de la contratista debidamente comprobado.	Por cada caso	0.5 UIT	
f.3	Pedir y/o recibir dinero u otro análogo por parte del personal de la contratista a cualquier usuario en beneficio propio y/o en perjuicio de LA EMPRESA.	Por cada caso	0.5 UIT	Retiro del personal involucrado
f.4	Falta de orden o limpieza <sup>4</sup> de la zona de trabajo durante o después de la ejecución de la actividad.	Por cada caso	0.25 UIT	
g.	<b>INFORMACION</b>			
g.1	Entrega a HIDRANDINA S.A. de información inexacta o falsa.	Por cada caso	0.5 UIT	
g.2	Uso indebido de la información antes, durante y/o después de la ejecución de las actividades y/o áreas, de la orden del servicio o contrato	Por cada caso	0.5 UIT	





# Hidrandina

CP-SM-55-2022-HDNA-1

GAI/ - 039-2023

g.3	Impuntualidad en la entrega de información, reportes, Informes solicitados por Hidrandina	Por cada caso	0.5 UIT	
g.4	Incumplir con la liquidación de la OM al finalizar la actividad de acuerdo al Contrato	Por cada caso	0.5 UIT	
g.5	No atender las solicitudes, reclamos en los plazos determinados en el Anexo 02	Por cada caso	0.5 UIT	
h	<b>OTROS</b>			
h.1	Por incumplimiento con la cantidad mínima de personal comprometido según su Plan de Trabajo que afecte el normal avance de los trabajos	Por cada caso	0.5 UIT	
h.2	Falta de orden y limpieza en los almacenes de la CONTRATISTA, material de propiedad de Hidrandina mal clasificado <sup>5</sup> y en riesgo de deterioro.	Por cada caso	0.5 UIT	
h.3	No comunicar a la Municipalidad sobre los trabajos por ejecutar en vía pública.	Por cada caso	0.5 UIT	

**NOTA:**

Nota 1	El término <u>mal estado o defectuosas</u> se refiere a implementos de seguridad deteriorados, rotos, se refiere a equipos, herramientas defectuosas en la operación que pueda conllevar a accidentes no deseados.
Nota 2	La expresión <u>acciones o imprudencias temerarias</u> se refiere a la ejecución del trabajo sin tener en cuenta las normas más elementales de precaución ni prudencia, y asumiendo voluntariamente riesgos graves e innecesarios (que pueden poner en peligro la vida o los bienes).
Nota 3	El término <u>Inadecuado</u> se refiere cuando el contratista transporta en las camionetas o grúas los materiales, herramientas o instrumentos sin el uso de cajas, jabs, cajones que garantizan el cuidado, separación y orden de los materiales, herramientas.
Nota 4	4.- La Expresión <u>Falta de orden o limpieza</u> se refiere a normas de seguridad donde el orden y limpieza son de prioridad que se debe tener durante la actividad a fin de evitar cualquier accidente y al término de la ejecución de una actividad para dejar limpia la zona de trabajo y evitar reclamos de terceros ejemplo por el desmonte dejado en la vía pública que podría Hidrandina ser penalidad por la autoridad municipal.
Nota 5	5.- El término "mal clasificado", se refiere al almacenamiento de materiales de propiedad de Hidrandina sin considerar el tipo de material, tamaño que puede generar deterioro de los materiales con perjuicio de no cumplir con los programas de mantenimiento e incumplir con la normatividad medio ambiental.

**Importante**

Item 01	En todos los casos, su abono no libera al contratista de su responsabilidad frente a terceros o frente a HIDRANDINA S.A., por las consecuencias de un eventual incumplimiento de sus obligaciones, así como por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a terceros y/o a HIDRANDINA S.A.
Item 02	Las penalidades se ejecutarán con el informe del Supervisor de HIDRANDINA S.A. o del Jefe Técnico.
Item 03	Estas Otras penalidades son de carácter disuasivo y preventivo, a fin de que el contratista cumpla con el contrato Bases Integrales y normatividad técnica legal vigentes indicadas en los TDR.

**Nota.**

<sup>1</sup>Para el reemplazo de personal, la Entidad emitirá su pronunciamiento en un plazo de cinco (05) días calendario, mientras tanto el personal propuesto por el Contratista no podrá participar en las actividades contratadas.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

t. (044) 481300  
d. Jr. San Martín 831





# Hidrandina

CP-SM-55-2022-HDNA-1

GA/L- 039-2023

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

PAGOS A CARGO DEL CONTRATISTA POR INCUMPLIMIENTO:

El CONTRATISTA debe tener en cuenta:

- ✓ Las multas y sanciones por atrasos e incumplimientos de ordenanzas municipales, observaciones detectadas o identificadas por la autoridad (OSINERGMIN) dentro de la vigencia del contrato, serán por cuenta y cargo del CONTRATISTA, por omisión, reclamos, trabajos mal ejecutados, trámites no realizados, trabajos no informados o cualquier incumplimiento al contrato que generen multas o sanciones a HIDRANDINA S.A.
- ✓ En caso de producirse daños en bienes de HIDRANDINA S.A por actos u omisiones del CONTRATISTA, aquellas podrán hacer efectiva la responsabilidad de éste por el valor de los daños debidamente justificados.

En ambos supuestos, los montos adeudados se deducirán del próximo pago al CONTRATISTA vía las liquidaciones, o de cualquier suma que HIDRANDINA S.A. le adeude.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

t. (044) 481300  
d. Jr. San Martín de Porres 1000 - Libertad - Perú

Página 12 de 14





CP-SM-55-2022-HDNA-1

GA/L- 039-2023

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

#### CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

#### CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Por lo tanto, en el caso que surjan controversias entre las partes durante la ejecución del presente contrato, éstas serán resueltas mediante arbitraje institucional, resuelto por Tribunal Arbitral, conformado por tres (3) árbitros, del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima o del Centro de Arbitraje y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: AUDITORÍA Y/O SUPERVISIÓN PARA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

LA CONTRATISTA brindará las facilidades a LA EMPRESA a fin que esta última pueda efectuar auditorías y/o supervisiones específicas para la verificación del cumplimiento de obligaciones contraídas en el presente contrato, estando obligada LA CONTRATISTA a alcanzar la documentación e información que resulte necesaria para dicho propósito, conforme al requerimiento formulado por LA EMPRESA.





CP-SM-55-2022-HDNA-1

GA/L- 039-2023

Si como resultado de la auditoría y/o supervisión de la prestación de servicio, se detectase algún incumplimiento, LA EMPRESA aplicará la penalidad o actuará con arreglo a la normativa de contratación estatal que corresponda, conforme a las obligaciones asumidas.

Es de precisar, que las actividades relacionadas al servicio, cumplimiento de obligaciones con su personal, medidas de control, ejecución contractual y; validación y consistencia de información brindada producto de la actividad contratada y demás, son detalladas en los Términos de Referencia que forman parte integrante del presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

**CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

**DOMICILIO DE LA ENTIDAD:** Jirón San Martín N° 831, del distrito y provincia de Trujillo, departamento de La Libertad

**DOMICILIO DEL CONTRATISTA:** Av. Kennedy N° 803, distrito de Paucarpata, provincia y departamento de Arequipa.

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de Trujillo, el 16 de marzo del 2023.

LA ENTIDAD



Ricardo José Arrese Pérez  
Gerente Regional



EL CONTRATISTA

Consortio COPEMANE  
Javier Mauro Arce Lazo  
REPRESENTANTE COMÚN  
Javier Mauro Arce Lazo  
Representante Común  
CONSORCIO CORPORACIÓN PERUANA  
DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO -  
COPEMANE



Ricardo Royer Ramos Verástegui  
Apoderado



t. (044) 481100  
d. Jr. San Martín N° 831 - Trujillo - La Libertad - Perú

Página 14 de 14