



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Espetia Núñez, Elizabeth (ORCID: 0000-0003-1249-395X)

Salcedo Coaquira, Libia Rina (ORCID: 0000-0002-1452-9007)

ASESOR:

Dr. Espinoza Cruz, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0001-8694-8844)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA — PERÚ

2021

DEDICATORIA

A. Dios me dio otra oportunidad en la vida, a mi madre por su apoyo que medio mi eterna gratitud, también agradecer a mi familia por creer en mí por mis deseos de superación. A mi hermano Daniel y mis hijas por motivarme a ser mejor cada día.

Libia Rina Salcedo Coaquira

Dedico esta tesis a mi madre por brindarme su apoyo incondicional, mi familia que son mi motor y motivo para lograr mi propósito anhelado y amistades.

Elizabeth Espetia Núñez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los que han contribuido al desarrollo de esta indagación al Dr. Manuel E.C., por su asesoramiento en el desarrollo de esta investigación, a la UCV. Que me da la oportunidad de terminar mi carrera. Doy gracias a mi padre celestial (Dios), el me da fuerza para seguir adelante.

Libia Rina Salcedo Coaquira

Agradezco al señor todo poderoso por sus bendiciones y al asesor Dr. Manuel Espinoza Cruz por guiarnos a lograr nuestro propósito que es elaborar nuestra tesis para sustentar y obtener el título profesional.

Espetia Núñez, Elizabeth

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de tablas.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	05
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.....	20
<i>Análisis descriptivo de la composición de la variable de los gastos operativos</i>	
Tabla N° 2.....	21
<i>Análisis descriptivo del comportamiento de los gastos operativos.</i>	
Tabla N° 3.....	22
<i>Análisis descriptivo del comportamiento de los gastos administrativos.</i>	
Tabla N° 4.....	23
<i>Análisis descriptivo del comportamiento de los gastos venta.</i>	
Tabla N° 5.....	24
<i>Análisis horizontal de las dimensiones gastos administrativos y gastos de venta.</i>	

RESUMEN

El objetivo general de este estudio es analizar el comportamiento de los gastos operativos de AFP Integra S.A., en sus dimensiones gastos administrativos y de venta durante el período 2016-2020, tomando en cuenta los estados financieros EEFF., publicados en el portal de la (SMV) y regulada por la SBS, **Método:** Este estudio es diseño no experimental porque los datos no son modificables, simplemente se observa, examina los estados financieros existentes de fuente secundaria, el diseño de la investigación es aplicada porque la averiguación de la variable es un hecho específico, nacido del estudio estado del arte del marco teórico de la variable de estudio, es longitudinal se analizaron 5 años distintos del 2016 al 2020, usando los estados financieros publicados por la SMV., para los años respectivos. **Resultados:** Se comprobó que los gastos operativos de la AFP Integra S.A. tuvieron una disminución amplia durante el año 2020, donde alcanzaron su punto máximo en el 2018 (S/. 212,158) y su mínimo en el 2020 (S / . 195,755), esto se puede explicar por la pandemia de COVID 19 y esto puede deberse a que el gasto de gestión de la AFP Integra S.A., se ha reducido por diversas razones donde se vio la principal reducción en los gastos de venta en servicios prestados por terceros entre otros incluyendo despidos de personal (suspensión perfecta), recortes salariales, reducción en el abastecimiento general y consumo de servicios. Los gastos operativos totales presentaron una media de S/. 205,802 que se relaciona con la desviación estándar de S/. 6,709. **Conclusiones:** Se concluye que los gastos operativos se vieron afectados, sobre todo el año 2020 por la pandemia del COVID-19, ya que la compañía AFP Integra S.A., tuvo que realizar reducciones de gastos, no solamente por la pandemia, sino también por el marco legal que hizo que muchos aportes y fondos puedan ser retirados por sus aportantes.

Palabras clave: *Estados financieros, Gastos operativos, AFP Integra S.A., SMV*

ABSTRACT

The general objective of this study is to analyze the behavior of the operating expenses of AFP Integra SA, in its dimensions administrative and sales expenses during the period 2016-2020, taking into account the financial statements of the EEFF., Published on the portal of the (SMV) and regulated by the SBS, **Method:** This study is a non-experimental design because the data are not modifiable, it is simply observed, it examines the existing financial statements of secondary source, the research design is applied because the investigation of the variable is A specific fact, born from the state of the art study of the theoretical framework of the study variable, is longitudinal, 5 different years were analyzed from 2016 to 2020, using the financial statements published by the SMV, for the respective years. **Results:** It was verified that the operating expenses of AFP Integra S.A. had a wide decrease during 2020, where they reached their maximum point in 2018 (S /. 212,158) and their minimum in 2020 (S /. 195,755), this can be explained by the COVID 19 pandemic and this may be due because AFP Integra SA's management expense has been reduced for various reasons, where the main reduction in sales expenses for services provided by third parties was seen, including layoffs of personnel (perfect suspension), salary cuts, reduction in the general supply and consumption of services. Total operating expenses presented an average of S /. 205,802, which is related to the standard deviation of S /. 6,709. **Conclusions:** It is concluded that operating expenses were affected, especially in 2020 by the COVID-19 pandemic, since the company AFP Integra SA, had to make cost reductions, not only due to the pandemic, but also due to the legal framework that made many contributions and funds can be withdrawn by their contributors.

Keywords: *Financial statements, Operating expenses, AFP Integra S.A., SMV.*

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación aborda la revisión de los gastos operativos, ya que es importante en el funcionamiento diario de la entidad que realiza movimiento económico, y que utilicen métodos con tecnologías para proporcionar un pronóstico apropiado de misión a corto y largo plazo realizando una gestión eficaz con recursos de la empresa con operaciones claras metodologías de gestión y competitividad del mercado de forma apropiada, acorde sean los flujos de ingresos y gastos que deben administrar. Los directores necesitan organización y control de costos para tomar las acciones necesarias para mantener un nivel saludable de resultados que respalden, objetivos y proyectos de la empresa. Por lo tanto, la planificación de costos operativos requiere un mejor uso de los recursos en el lugar de deducir costos. Por ende, una buena gestión del flujo es parte de una gestión eficaz de los costos operativos y organizativos para obtener resultados óptimos. En tal sentido, estos beneficios esperados deben verse como un objetivo y una planificación de recursos suficientes para respaldar las actividades operativas de la organización.

Algunas empresas reducen costos sin anticipar impactos y beneficios futuros, mientras que otras no invierten suficientes recursos para mantener activos como equipos y bienes raíces. Estas decisiones inmutables a corto plazo ahorran dinero temporal, pero ignoran el mantenimiento de la máquina, la insatisfacción del personal ineficiente, la durabilidad y los altos precios de las máquinas averiadas los costos aumentan inmediatamente debido a los altos costos de adquisición y la corta vida útil de los activos.

Todas las empresas incurren en costos en el curso normal del negocio. Por lo tanto, estos costos se designan como activos e inactivos, los pronósticos de costos operativos son parte del presupuesto anual y cada entidad debe prepararlos bajo la supervisión del liderazgo empresarial e incorpora visé al presupuesto general de la empresa. Estos pronósticos se basan en información histórica en cada centro de costos o región y se aplican nuevos planes de fase. Los administradores generalmente incluyen los llamados nuevos costos de capital y otros costos basados

en los resultados esperados, como equipos, nuevas contrataciones, software, remodelación, adquisición de bienes o vehículos. Depende del análisis y la previsión de crecimiento que pretenda el administrador. En el caso de un entorno incontrolable es probable que evolucione, pero se realizan ajustes para corregirlo y establecer nuevos objetivos. Por lo tanto, todos los costos operativos son gastos incurridos para el funcionamiento regular del negocio o empresa, alguno de ellos son los servicios tales como salarios, gastos de empleados, regalías, comisiones, servicios obligatorios, impuestos, donaciones, multas, depreciación, amortización y costos consumibles entre ellos, se clasifica en costos de venta, generales y administrativos.

Como parte del estudio de la investigación se considera a la AFP Integra S.A. Uno de ellos, el administrador del fondo de pensiones, subsidiaria de la Corporación Sudamericana de Inversiones (AFP), se estableció en mayo de 1993 e inicio operaciones en Lima, Perú, en junio del mismo año. Desde 2011, cuentan con los salarios más altos de América Latina respaldados por Sura, la compañía líder en seguros, ahorros e inversiones en la región de Zai. Como gran empresa a la que pertenece AFP Integra S.A, Sura tiene más de 39 millones de clientes y administra más de \$ 163 mil millones en activos. Sura Asset Management S.A. De 2015 a 2016 al 31 de diciembre la entidad, tiene 100% acciones específicas del capital social de la compañía, directa o indirectamente las acciones representativas aportado por la sociedad. La empresa se dedica a administrar los flujos de pago en forma de capitalización individual y cuentas de provisión, bajo la protección del trabajador de beneficios de jubilación, invalidez, supervivencia y almacenamiento basado en documentos. Plan de jubilación personal. Por lo tanto, están sujetos a la supervisión de bancos, compañías de seguros y AFP.

También se sabe que las AFP están lidiando con una legislación aprobada recientemente por el congreso que permita a los ciudadanos retirar una parte significativa de sus aportes.

En su editorial de finanzas Chu. (2014, p.47,48). Señala que el mayor costo más común de una empresa es el costo operativo en la etapa de impacto en las ganancias y pérdidas en las ventas, el costo de distribución y el costo de los productos de tratamiento los gastos operativos tales como honorarios de administración, tarifas, alquiler, electricidad, agua y pagos del servicio telefónico, se debe tener en cuenta en el desempeño de los gastos operativos de su empresa porque si administraran mejor no se realizarán gastos no relacionados con la línea de negocio. El costo operativo reduce el margen bruto. De esta manera, puede beneficiarse de su negocio, que muestra el estado de su negocio. La utilidad bruta disminuye junto con los gastos operativos, y la utilidad operativa indica una actividad saludable. Esta partida es el resultado de la venta menos el costo.

Teniendo en cuenta lo antes descrito es indispensable definir el problema general, ¿Cuál fue el comportamiento de los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020? Así como los problemas específicos 1. ¿Cuál fue el comportamiento de los gastos administrativos en la AFP Integra S.A., período 2016-2020? problema específico 2. ¿Cuál fue el comportamiento de los gastos venta de la AFP Integra S.A., período 2016-2020?

Por tanto, este proyecto de investigación se justifica por contribuir con los estudiantes, profesionales, etc. En contabilidad y auditoría para proporcionar estudios de caso en el contexto de los costos operativos y utilizarlos como punto de partida para un mayor análisis e implementación de recomendaciones de mejora.

Del mismo modo, lo más importante en el funcionamiento de una organización es que utilicé y administré sus recursos financieros de la mejor manera posible. Esta misión es importante porque necesita, implementación de todas las actividades realizadas en la organización deben llevarse a cabo en forma de una moneda unificada y estructurada que represente el progreso de la organización. AFP Integra S.A., evaluara objetivamente la gestión de costos operativos, del período de 2016 a 2020. Para medirla rentabilidad de una empresa, es necesario analizar no solo el porcentaje de ventas y el grado de éxito en el mercado, sino también la empresa

debe examinar los gastos de venta generales y administrativos. El fondo de pensiones AFP Integra S.A., período 2016-2020. Puede presentar un análisis financiero preliminar de los costos operativos, realizar estudios comparativos durante el periodo de tiempo propuesto e interpretar los resultados obtenidos.

Por tanto, el propósito de este estudio puede considerarse, objetivo general: Analizar el comportamiento de los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016 - 2020. Objetivo específico 1. Analizar el comportamiento de los gastos administrativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020. Objetivo específico 2. Analizar el comportamiento de los gastos de venta de la AFP Integra S.A., período 2016 -2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los siguientes **antecedentes** fueron encontrados en revistas, universidades internacionales, nacionales y locales, citando los gastos operativos información sobre la variable como un precedente para investigaciones relacionadas con estos temas.

Antecedentes nacionales: Ortiz (2005, p.15) en su artículo de coyuntura análisis económico y social, refiere que los gastos operativos de las AFP Perú representan el 12,6% por encima del promedio latinoamericano. Los costos operativos han disminuido desde su pico en 1997, pero se espera que estos costos se inviertan a medida que aumentan los costos de publicidad con la llegada de Prima AFP. Como resultado, la Autoridad Reguladora de Banca y Seguros (SBS) ha decidido adoptar un conjunto de medidas para facilitar la entrada de nuevos competidores. Como resultado, el tiempo que tarda un afiliado en transferir dinero de una AFP a otra se ha reducido de 8 días a 1 día. AFP ofrece tecnología sostenible que permite a los afiliados asegurar fondos en un tiempo mínimo, en lugar de cobrar comisiones bajas.

Calderón (2019, p.1,38) en un trabajo de investigación efectuada, determino el impacto del apalancamiento económico sobre la utilidad de las empresas industriales que evalúan de 2008 a 2017 en la Bolsa de Valores de Lima, el tipo de encuesta es un diseño no empírico. Encontró que el apalancamiento financiero tenía un impacto significativo en la rentabilidad y utilidad operativa, los gastos operativos no afectaban de forma independiente. El análisis simultaneo puede explicar el apalancamiento financiero y los ingresos operativos tienen un impacto significativo en la rentabilidad de la firma de investigación. Finalmente, se concluye que el apalancamiento financiero afecta la rentabilidad por lo que se incluyen en el estudio otras variables que describen el comportamiento incluyen precios de acciones, ingresos operativos y gastos operativos.

Los costos operativos incluyen gastos de venta y administrativos, pero cuando se utilizan de manera correcta y eficaz los beneficios y los márgenes de utilidad neta pueden aumentar.

Febres (2020, p.23,34) realizó una encuesta publicada durante la pandemia con objetivos específicos y generales, examinar la rentabilidad de la empresa textil y confección año 2018 – 2019, Los métodos de investigación son inductivos con estudios de caso, el análisis por un enfoque cualitativo. Este documento está dirigido a personas involucradas en el negocio, como gerentes generales, supervisores comerciales, contadores y supervisores adjuntos. La investigación ha demostrado que la posición de ganancias de una empresa depende del capital de terceros, y la mejor manera de mejorar es administrar de manera efectiva sus gastos operativos y/o financieros. Como resultados, el factor que tiene el mayor impacto en la rentabilidad son los costos financieros, esto afectara el resultado final del negocio. Los costos operativos incurridos por la empresa durante los últimos años se reflejan en la etapa de resultado de la compañía, esta métrica es importante porque le ayuda a analizar sus intereses financieros.

Herrera et al. (2020, p. 4), en su trabajo de investigación, desarrollaron un diagnóstico a, Inversiones Mayus S.A.C, Fase 2018 para abordar los problemas de gestión inadecuada de inventarios y rentabilidad financiera de la empresa. Y esto se refleja en artículos y cantidades fijas de los costos generales administrativos que superan los costos de venta. La empresa no tiene un sistema de gestión de inventario, se debe de aplicar un ajuste de pérdida neta a cualquier discrepancia que se descubra. Analizar la situación comercial para asegurarse de que se reduzca la cartera de pedidos. Se mejore el equilibrio de asignación de costos y, finalmente, se mantenga el beneficio económico del negocio y no haya ningún impacto perjudicial.

Ancassi (2018, p. 35,45), en su trabajo de investigación resaltó que el gasto de administración, se incurre en estos gastos para dirigir controlar y operar el negocio estos gastos pueden ser alquiler, el costo de llamada, luz, agua, depreciación de

edificios, sueldos de empleados y otros. En cambio, los gastos de venta es un costo o tipo de gasto incurrido en la venta o distribución de un producto o mercadería. Salario del personal, comisión, gastos de viaje, publicidad. En consecuencia, los gastos operativos es un dispositivo o plan desarrollado para desarrollar una acción y lograr un objetivo.

Mendoza (2014, p.1,2), en su trabajo realizado sobre los efectos de la solidez de mercado y eficacia de costos operativos, realizó una distinción entre los estudios que sustentan la hipótesis y la teoría propuesta para distinguir entre efectos de mercado y costos operativos del BCP. A diferencia del poder de mercado, es similar a otros supuestos teóricos que se ha demostrado que funcionan. El éxito favorable en el contexto de BCP tan alto se debe a varios factores. La altura del mercado continúa respaldando el crecimiento y beneficio de los bancos, y los gastos operativos también pueden tener efectos positivos. Pero esta hipótesis necesita ser probada de alguna manera. Por lo tanto, nuestra motivación fue querer saber cómo el tamaño de un banco ha contribuido a la rentabilidad del banco en términos de costos operativos y funcionamiento del sistema financiero en los últimos años. Por otro lado, el gasto operativo del margen financiero tiene una gran influencia en la ganancia del banco, este costo aumenta cuando la ganancia del banco disminuye, entonces la relación se invierte. En otras palabras, cuanto mayor es el costo operativo en relación con los ingresos del banco, mínimo es la rentabilidad.

Mitta (2018, p. 27), en una investigación, define los costos operativos son los costos que permiten una empresa administrar sus operaciones diarias y no están directamente relacionadas con muchas producciones. Los términos gastos operativos y gastos operacionales se utilizan comúnmente, los gastos operativos son una forma de administrar y revisar su situación financiera, realizar mejoras para mejorar la eficiencia, administrar el personal y las operaciones de los vehículos, determinar las políticas de gobierno para la compra y ampliar o reducir la ruta de viaje.

Romero (2017, p.6,18,20 y 24) en un trabajo de investigación sostiene, que los costos operativos y los beneficios propuestos en su análisis financiero pueden usarse para comparar y analizar la situación financiera para el periodo de pronóstico. Aplique las pautas y explique el fundamento de los resultados de las decisiones que ha tomado. Los gastos operativos se utilizan para administrar las operaciones diarias de la organización, incluidos salarios, comisiones, ventas, indemnizaciones por despido y donaciones, transporte, viajes, depreciación, alquileres. Es una herramienta y esta categorizada por costos de administración de ventas. Si observa los costos operativos hay una serie de factores que conducen a un consumo excesivo, pero estos suelen ser costos laborales adquiridos, por lo que obviamente no se pueden tener redundancia que indica que hay un costo. Además, se incurre en gastos innecesarios por diversos servicios, como los costos laborales. Esto reitera la falta de segregación de estructuras organizacionales debido a la falta de métricas para medir el impacto de los costos incurridos. Los contadores son responsables de esta función de determinar quién es responsable de la gestión de costos.

Rondan (2017, p.12), en su investigación, indica que los gastos operativos son un instrumento importante en la vida diaria, una herramienta para grandes y pequeñas empresas. Esta es la idea básica de la toma de decisiones acertadas, diferentes actividades y una correcta gestión en la empresa para lograr buenos resultados en términos de inversión económica.

Antecedentes internacionales: Reichardt (2014, p. 413,433), en un estudio, en EE.UU. Muestra ahorros de costos en edificios con certificación LEED. Los edificios con calificación Energy Star tienen costos operativos significativamente más altos. Como resultados, los beneficios intangibles pueden generar beneficios económicos futuros y se recomiendan para que los edificios ahorren dinero mediante la instalación de la certificación LEED. Es más recomendable en edificios para economizar gastos.

Contreras (2019, p.11,17), en su trabajo de investigación, análisis costos comerciales de la empresa Altec S.A., El margen operativo, que es el efecto de los costos administrativos y financieros, es el margen de utilidad neta. La investigación realizada confirmo que existe un buen vínculo entre aumento de costos y disminución de ganancias para Altec S.A. La aplicación de indicadores financieros muestra que la empresa produce una baja tasa de rendimiento en comparación con otros actores de la industria. Por eso el impacto de los costos administrativos y los costos de venta de los bienes vendidos es una medida de la gestión de los costos operativos de las entidades económicas, y el impacto de las cargas financieras es medir la gestión de la reorganización.

Medina (2011, pág.2,4,22 y 58), en su investigación, analizó los costos operativos de un negocio tipo supermercado verificando la gestión inadecuada de costos asociados a líneas de negocio. Concluyo que al presentar una herramienta de gestión basada en planes de negocios con Excel semaforizada, las hojas de cálculo ayudan a determinar las estructuras de costos adecuadas, mejoran las políticas de la empresa y a tener, a fin de cuentas, un mejor control de gastos. En consecuencia, los costos se dividen en costos de venta, generales y administración, clasificación funcional de los costos operativos permite a la administración de los estados financieros y a otros usuarios evaluar individualmente diferentes aspectos de su negocio. Por ejemplo, el costo de los bienes vendidos aumenta o disminuye directamente a medida que cambian las ventas. Por el contrario, los costos de gestión generalmente son constantes durante un periodo de tiempo. Por lo tanto, determinar el gasto operativo es muy importante para las entidades, de hecho, en muchos casos, sin una contabilidad bien organizada y una planificación estratégica corporativa responsable esto desperdicia el gasto económico. Debe poder utilizar esta información para comunicarse con las personas que la utilizan para tomar decisiones importantes sobre los flujos de efectivos de su empresa, los niveles de deuda, los costos y el porcentaje de ingresos que su empresa debe generar. Por lo tanto, los gastos de operación muestran todos los costos incurridos por la

capacidad de comprar y vender toda la empresa. El estado de resultado generalmente muestra dos tipos de gastos de operación pérdidas y ganancias.

Artola (2020, p.8,9) en su trabajo de investigación efectuada, desarrollo la realidad financiera de Transporte del Lago S.A., año 2016 al 2018 donde se efectuó un análisis financiero económico de la situación de la empresa. La causa se pudo identificar en altos gastos operativos y generales y esto condujeron a pérdidas reveladoras en cada período y la falta de control interno de las operaciones secundarias condujo a ingresos y costos inciertos, todo esto se refleja en decisiones inapropiadas para afrontar las actividades diarias, sin planificar ni gestionar eso llevo a tomar una decisión financiera incorrecta.

En las principales conclusiones podemos citar. Las empresas deben centrarse en actividades secundarias para controlar y reestructurar mejor sus actividades para optimizar su tiempo y recursos, desde la perspectiva del análisis financiero, Por ende, la contabilidad de costos es importante porque conoce el costo de producción de antemano y puede tomar las decisiones necesarias en las áreas de gestión y planificación.

Villegas (2001, p.119) en su artículo de estudios gerenciales, enfatiza desde una perspectiva de gestión, los analistas de costos o ejecutivos crean una variedad de informes financieros, pronósticos de referencia y procesos que ayuda a comprender las decisiones de manera precisa y oportuna. También confían en la tecnología de información como un instrumento importante que les permite optimizar cada uno de estos procesos y siempre se esfuerzan por llegar primero. Por ende, la contabilidad costos juega un papel importante en los informes financieros, así mismo el costo de un producto o servicio es componente importante para determinar los ingresos y la situación financiera de toda la organización.

Cusco (2014, p.1,2 y 9), en su trabajo de investigación, nos indica los costos operativos e impacto de la empresa Luis Felipe Olmedo Arias, al tiempo que destaca la relación del coste de los bienes vendidos, la rentabilidad de la empresa tiene dificultades para gestionar los gastos administrativos y de venta, por gastos

innecesarios. Debido a la falta de documentos de respaldo, los gastos de venta aumentarían, lo que afectaría las actividades comerciales. Incrementa los costos tributarios. La Información de directorio y análisis y revisión de información empresarial determinaron que existe un bajo nivel de estandarización debido a la falta de estrategias, procedimientos, documentos e indicadores que promueven los ahorros posteriores. Y tipo de cambio. Para la gestión y administración de comprobantes contables, hemos indicado una serie de problemas que afectan la rentabilidad de la empresa. Monitoreo inadecuado de facturas, transmisión incorrecta de documentos, falla en la administración de costos, altos costos operativos, pérdida de facturas y otros documentos, desperdicio de recursos, registros incorrectos de elementos contables, estados de resultados e informes de valoración incorrectos, informes de desempeño y resultados poco realistas.

Ibarguen (2012, p.196) en un trabajo de investigación sustenta, que se necesita analizar los costos variables de su organización. Por un lado, las empresas quieren subcontratar algunas actividades erróneas, lo que provoca fluctuaciones en gastos operativos y, por otro lado, son inexactas sin analizar los costos de estas indecisiones conlleva a procesos de toma de decisiones defectuosos.

Bustamante (2015, p.110) en su artículo de costos ABC, considera basándose en criterios de desempeño métricas los objetivos de costos, son recursos empresariales se asignan a actividades productivas en función de su propósito. Los costos ABC representan un cambio de modelo en la contabilidad de servicio. La contabilidad debe entenderse como un método de información que mide e informa los eventos económicos, sociales de una entidad del cual se determinan decisiones informadas sobre el uso de los recursos y el logro de metas.

Lara (2009, p.94) en su artículo de contabilidad, señala que los gastos operativos, estos son los costos que la organización que administra el negocio puede mantener y realizar una variedad de actividades y tareas diarias. Los gastos operacionales se consideran gastos comerciales, administrativos y financieros, ya que sin ellos no serían posibles, las miras de la empresa.

BASES TEORICAS RELACIONADAS AL TEMA

La AFP es un programa privado de pensiones (SPP) programa administrado por una organización privada denominada gestión de fondos de pensiones (AFP); donde se abonan las contribuciones de empleados se acreditan a individuos. El sistema de pensiones privado se creó una alternativa al sistema nacional de pensiones y se centró en la pensión nacional de pensiones (SNP). El programa de jubilación privada (SPP) fue creado el 6 de diciembre de 1992 bajo la Ley 25897.

Este es un recurso importante para el desarrollo económico, creación de muchos puestos de trabajo nuevos. Su nacimiento y desarrollo han contribuido a la vitalidad y gran eficiencia de la seguridad social nacional. La sociedad desempeña un rol importante en la gestión adecuada de la compañía. La gente quiere un elemento de garantía de que las situaciones peligrosas son la base de la seguridad social mundial.

Sin embargo, el actual sistema nacional de seguridad social no puede ofrecer un sistema satisfactorio. Además, estos sistemas enfrentan ciertos problemas. Las dificultades de los sistemas de seguridad social han obligado a muchos países de todo el mundo a introducir sistemas que complementan los regímenes de seguridad social existentes. Uno de esos sistemas es el sistema de pensiones privado. En los planes de jubilación individuales, las personas ahorran sus ingresos mientras están activas e invierten sus ingresos en activos financieros a largo plazo para mejorar tasa de ahorro según la eminencia de vida después del retiro de ahí que la tasa de ahorro total producto interno bruto (PIB) es un indicador importante del crecimiento de desarrollo sostenible de la economía nacionales de los países en desarrollo con ahorros muy bajos como Perú. El sistema de pensiones privado constituye una parte importante del PIB. Las AFP fueron fundadas en 1993, iniciando sus operaciones pensión personal, supervisado, dirigido por (SPP), directores, negocio bancario, seguro y AFP (SBS).

AFP: El único objetivo de la administración, fondo, pensiones (AFP) es administrar los fondos de pensiones, especializada en indemnizaciones por despido entre

otros. Basadas en la cuenta de capital personal y el enfoque de archivo de empleados del propio sistema de compensación. Los fondos se recaudan e invierten en su nombre mediante cualquier método descrito y aprobado por la Ley de compañías. El control está a cargo de los directores, banco y compañía de seguros AFP -SBS.

Gastos operativos: Conjunto de costos en que incurren una empresa para desarrollar sus actividades, estos también se conocen como costo operativo, gastos de operación, operacionales y costes de operación. Herramientas para administrar y controlar las finanzas, mejorar la eficiencia, administrar los recursos humanos y las operaciones y crear políticas de gestión.

Gastos de Administrativos: Son gastos incurridos en proceso de administración, dirección, control del funcionamiento de la empresa, gastos que no pueden vincularse directamente a las actividades económicas que realizan una empresa durante la fabricación, actividades y ventas.

Gastos de venta: Son costos directamente relacionados con la promoción, el logro o la expansión del volumen de ventas, es decir, todos los costes asociados con la venta del producto, comisiones, ventas firmes e ingresos publicitarios entre otros.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Esta investigación es aplicada porque la averiguación de la variable es un hecho específico, nacido del estudio estado del arte del marco teórico de ahí se obtiene la información que ha utilizado también diferentes autores que forman parte de los antecedentes y que han sido de alguna manera concentrados en esta variable que ha sido tomada también por los auditores externos de los estados financieros con firma internacional (SMV), publicado, revisado, auditado y verificado por los mencionados profesionales. Tiene como objetivo contribuir nuevos conocimientos científicos con protocolos a través, tecnologías y metodologías, del cual se extrae la información necesaria en su estado actual sin afectar o inferir la información publicada para la variable. Esta es los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020 (CONCYTEC, 2018).

Según Murillo (2008), la investigación aplicada se denomina “investigación práctica” y tiene como objetivo, emplear o utilizar el conocimiento adquirido, fundada en la investigación. La aplicación de conocimiento e indagación permite una comprensión coherente, fundada y sistemática de hechos. Es un proceso riguroso de investigación científica y se considera la forma necesaria y óptimo de conocer la realidad a partir de la propia evidencia. Como averiguar los hechos, de la evidencia científica esto se aplica (Vargas, 2009, p.156).

Diseño de investigación: Este es un “diseño no experimental” ya que los datos no son modificables, simplemente se observa, examina los estados financieros existentes de la variable, sus dimensiones e indicadores en un periodo de tiempo indagando, cuál fue el comportamiento de los gastos operativos, de la AFP Integra S.A., en sus dimensiones se prueban durante un período de tiempo específico para su análisis en contexto natural se muestra el resultado (SMV), con una descripción narrada indicando esa

variable. Longitudinal se tomaron datos de varios periodos cinco años del estudio de caso, de la descripción bibliográfica o documental para realizar un análisis situacional de la variable en ese espacio de tiempo.

Perova y Vakis (2010, p.32,35) en su artículo de programa peruano cambio juntos en Perú, indican el método de evaluación no empíricas. Se centra en el análisis de los años y los incrementos en las medidas monetarias de ingreso y consumo. Al igual que con los métodos de evaluación práctica, existen limitaciones.

Murillo (2011, p.5) en su artículo métodos de investigación, sintetiza la metodología no empírica, los efectos han sucedido, no cambian, sólo se eligen y observan, mirando al pasado, se han formado los grupos esenciales. La investigación no experimental quiere generalizar los resultados.

3.2. Variables y operacionalización

La variable de investigación es los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020. Debido a la variedad de atributos, las variables se pueden modificar y mejorar mediante revisiones. Es importante investigar porque las variables definen la investigación. Se describe en detalle en el Anexo N° 01, se especifica matriz de operacionalización de variables indicando:

Dimensiones

1. Gastos administrativos
2. Gastos de ventas

Indicadores N°1

- Gastos de personal
- Servicios prestados por terceros
- Amortización
- Contribuciones a la SBS
- Cargas diversas de gestión
- Tributos
- Depreciación
- Suministros

- Otros

Indicadores N°2

- Gastos de personal
- Servicios prestados por terceros
- otros

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Son los EEFF., de la empresa AFP Integra S.A., este estudio es una colección de casos, cada uno de ellos consta de un conjunto de detalles y se presenta de manera general. Está compuesto por una serie de elementos con características comunes estudiados por investigadores, cuyas similitudes puedan generalizarse mediante la observación de la materia. La información se extrae de los estados financieros registrados en la (SMV) supervisada controlada por la SBS. De donde se obtiene la variable de estudio, los gastos operativos de la AFP Integra S.A., donde se utilizó una cuenta o un rubro para el cálculo de ratios durante los años del estudio propuestos.

Robles (2019, p.245,246) en su artículo carta al editor, dice no es obligatorio realizar muestreo para la investigación o estudios propuestos. Divide cuidadosamente la población a encuestar. También profundiza el conocimiento de los métodos básicos de muestreo y reduce la cobertura o los errores de estimación.

Muestra: La muestra son los estados financieros de la empresa. AFP Integra S.A., comprendidos en 5 períodos del 2016 al 2020 suscrita registrada en la (SMV) y regulada por la SBS, fuente de la que se recopiló la información seleccionada.

Morales (2011, p.2,3), en su estadística aplicada resalta, el tamaño de la muestra corresponde a los grupos encuestados. Esto puede ser útil para

investigaciones preliminares y debe interpretarse con cuidado. Estas muestras se han utilizado en estudios experimentales específicos y preliminares de la misma muestra.

Muestreo: Llamado por conveniencia, propósito o cualitativo, se ha elegido los últimos cinco periodos de los EEFF., de la empresa AFP Integra S.A., publicados registrados (SMV) supervisada por la SBS., porque son los más actualizados. Según Hernández & Carpio (2019, p.76) en su artículo introducción a los tipos de muestreo, dice es aleatorio basado en probabilidades es un método que requiere que todos los sometidos de la población sean representativos de ese sujeto y tengan la misma probabilidad de ser selectos para estar en la muestra. Se utilizan con más frecuencia porque intentan ser más representativos. Para emplear esta técnica es necesario conocer los elementos que componen el conjunto. En el procedimiento no probabilístico se elige escrupulosamente hasta que se completa lo requerido. Puede utilizar una serie de técnicas de la tabla construida para distinguirlas de las variables de interés en su estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos:

Las técnicas es el análisis documental, de la información de fuente secundaria de dónde se extrae los datos seleccionados de los estados financieros comprendidos en la (SMV) supervisada por la SBS., de la variable de estudio, este tipo de técnica le permite acceder a datos específicos.

Mendoza & Avila (2020, p.51) en su boletín científico de técnicas e instrumentos, indica la técnica, son herramientas representan el avance de la investigación, como los que aseguran el experimento de indagación, constituyen el conjunto de materiales que componen el método.

Instrumentos de recolección de datos: Es la guía de análisis documental, esta guía contiene los pasos a seguir para la recolección, extracción de los datos de los EEFF., de la AFP Integra publicados por la (SMV) controlados por la SBS, para poder obtener (las dimensiones de la variable de estudio) con análisis de documentos que le permite ver, analizar y sacar conclusiones relevantes de los datos proporcionados de fuentes secundarias.

Mendoza & Avila (2020, p.51) en su boletín científico de técnicas e instrumentos, dice el instrumento de recaudación de datos para generar contextos de medida. Los fundamentos son un concepto que representa la cédula del universo real, sensaciones que pueden ser percibidas directa o indirectamente por efectos, y todo lo que puede ser medido por la experiencia.

3.5. Procedimientos

El procedimiento ejecutado comienza con el análisis de los EEFF., del comportamiento de los gastos operativos, de la AFP Integra S.A. Según los auditores externos de la (SMV), variable, dimensiones e indicadores del periodo de tiempo indicado. Se ha aplicado la herramienta guiado por un análisis gráfico, luego del cual se analizarán los datos recogidos del origen secundario y se presentan con resultados que toman en cuenta el propósito del estudio. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones para resolver los problemas planteados ayudaran a la empresa a tomar las acciones oportunas según sea necesario.

Mendoza & Avila (2020, p.52) en su boletín científico de técnicas e instrumentos, señala los métodos de procedimiento específicos utilizados para recopilar información sobre los métodos de investigación utilizados, son métodos específicos u otros que desprenderán del marco de la investigación realizada.

3.6. Método de análisis de datos

En esta tesis, se realiza una investigación utilizando un método analítico. Cabe señalar que esta teoría se efectuó observando, teorías, textos e instructivos para analizar lo que estamos indicando de los estados financieros (SMV), lo que indican los auditores con respecto, a la variable, dimensiones e indicadores, examinándola cuidadosamente y conociendo su contenido a nivel narrativo de la fuente secundaria de pruebas textuales del manejo de datos. Conocer el tema y entender los hechos con objetividad de los resultados a nivel gráfico.

Peersman (2014, p.1) en su artículo de síntesis metodológica, describe el método de recopilación y estudio de datos, proporciona una descripción general de los problemas relacionados con la selección y el uso de metodologías, para evaluar los efectos esperados e inesperados a largo plazo para todo tipo de evaluaciones.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación fue posible gracias a la aplicación de sabidurías de terceros reconocidos a través de citas únicas y contribuciones de la investigación y aplicación de teoría. Asimismo, la información de fuente secundaria de los estados financieros (SMV), de los gastos operativos, de la AFP Integra S.A. Se obtienen del portal oficial. Por otro lado, nuestro objetivo es contribuir al campo académico de los futuros expertos profesionales.

Moreno (2007, p.67), en su artículo de estudio, Universidad javeriana describe, los aspectos éticos enmarcan en autores escritores de la publicación, presta especial atención a la realización del proyecto o del documento. Esta determina por la imposición de científicos experimentados. Los investigadores individuales con respecto a la creación y difusión del conocimiento es una contribución intelectual práctica y se aplica antes, durante o después de la implementación del proyecto.

IV. RESULTADOS

Esta tesis referida a los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020, se realiza con objetivos siguientes:

■ **Objetivo general:**

Analizar el comportamiento de los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020.

■ **Objetivo específico 1:**

Analizar el comportamiento de los gastos administrativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020.

■ **Objetivo específico 2:**

Analizar el comportamiento de los gastos de venta de la AFP Integra S.A., período 2016-2020.

Con base en estos objetivos, los resultados se detallan a continuación.

Tabla N° 1

4.1. Análisis descriptivo de la composición de la variable de los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020.

Dimensiones de la Variable	2016	2017	2018	2019	2020	Media	Máximo	Mínimo	Desviación estándar
	S/. (000)	S/. (000)	S/. (000)	S/. (000)	S/. (000)				
Gastos administrativos	162,638	166,353	168,543	164,584	160,147	164,453	168,543	160,147	3,248
Gastos de venta	48,457	40,815	43,615	38,252	35,608	41,349	48,457	35,608	4,962
Gastos operativos	211,095	207,168	212,158	202,836	195,755	205,802	212,158	195,755	6,709

Nota: Elaborado en base a los EEFF., AFP Integra S.A., período 2016-2020 registrados en la (SMV).

En la tabla N°1 se muestra la composición de la variable según cálculo descriptivo, se puede analizar que los **gastos operativos** bajo S/. 15,340 comparado el período

2016-2020, no se dio en gastos administrativos porque solo bajo S/. 2,491 comparado el año 2016-2020 pero si bajo en gastos de venta S/. 12,849 comparado el período 2016-2020.

La **media** en caso de gastos operativos fue S/. 205,802 y el **máximo** se concibió a mitad del quinquenio en el año 2018 (S/. 212,158). igual los gastos administrativos a mitad del quinquenio en el período 2018 (S/. 168,543) pero el **mínimo** de gastos operativos ha sido al final del quinquenio en el año 2020 (S/. 195,755) al igual que los gastos de venta S/. 35,608 es lo que se puede analizar en cuanto al mínimo.

La **desviación estándar** de gastos operativos ha sido de S/. 6,709 donde se ve una menor desviación estándar en los gastos administrativos comparados con los gastos de venta bajó de S/. 162,638 a S/. 160,147 con una diferencia de S/. 2,491 en cambio bajo en gastos de venta S/. 12,849 por lo tanto la desviación estándar es mayor en gastos de venta, ahora los gastos operativos fue una disminución total de S/. 15,340 por tal razón la desviación estándar fue mayor en gastos operativos la variación de gastos operativos se ha visto reflejada en todo este quinquenio de manera ostensible manifestado.

Tabla N° 2

4.2. Análisis descriptivo del comportamiento de los gastos operativos.

Dimensiones/Variable	2016		2017		2018		2019		2020	
	S/. (000)	%	S/. (000)	%	S/. (000)	%	S/. (000)	%	S/. (000)	%
Gastos administrativos	162,638	77.0%	166,353	80.3%	168,543	79.4%	164,584	81.1%	160,147	81.8%
Gastos de venta	48,457	23.0%	40,815	19.7%	43,615	20.6%	38,252	18.9%	35,608	18.2%
Total gastos operativos	211,095	100.0%	207,168	100.0%	212,158	100.0%	202,836	100.0%	195,755	100.0%

Nota: Elaborado en base a los EEFF., AFP Integra S.A., período 2016-2020 registrados en la (SMV).

La Tabla N°2 presenta resultados de los gastos operativos durante el período de tiempo 2016-2020 de la AFP Integra S.A., y es resaltable ver que los gastos operativos en el año 2016 fueron (S/. 211,095) frente al período 2020 (S/. 195,755) con una diferencia de S/. 15,340 de los cuales en gastos de venta se bajó de S/.

48,457 a S/. 35,608 comparado con el período 2016-2020 siendo la suma de S/. 12,849 esa es la reducción más importante de tal suerte que los gastos administrativos justamente por la reducción de los gastos de venta han subido su participación de 77.0 % a 81.8% a pesar de que bajo los gastos administrativos de S/. 162,638 a S/. 160,147 comparado con el año 2016 y 2020 y subió de 77.0 % a 81.8% por que los gastos de venta bajaron S/. 12,849 es decir de 23% de participación a 18.2% esta situación implica el manejo, en momentos de crisis por la pandemia COVID 19 con una diferencia de (4.8%) de participación en gastos de venta, esa disminución en valores absolutos en gasto de venta explica la reducción de los gastos operativos.

Tabla N° 3

4.3. Análisis descriptivo del comportamiento de los gastos administrativos.

Concepto	Período				
	2016 S/. (000)	2017 S/. (000)	2018 S/. (000)	2019 S/. (000)	2020 S/. (000)
Gastos de personal	56,866	59,297	56,258	55,242	48,865
Servicios prestados por terceros	44,996	44,319	45,437	44,646	48,201
Amortización	26,492	26,989	27,529	27,301	28,013
Contribuciones a la SBS	9,955	10,850	11,937	12,130	10,973
Tributos	9,561	8,539	11,019	10,353	8,457
Cargas diversas de gestión	8,627	9,207	7,001	6,649	10,080
Depreciación	5,209	4,800	4,776	4,929	4,434
Suministros	418	1,317	1,804	1,544	280
Otros	514	1,035	2,782	1,790	844
Total gastos administrativos	162,638	166,353	168,543	164,584	160,147

Nota: Elaborado en base a los EEFF., AFP Integra S.A., período 2016-2020 registrados en la (SMV).

La tabla N°3 demuestra que los gastos administrativos han bajado de S/. 162,638 a S/. 160,147 comparado con el año 2016 y 2020 con una diferencia de S/. 2,491 bajaron en gastos de personal de S/. 56,866 a S/. 48,865 comparado con el período 2016 y 2020 siendo esta diferencia de S/. 8,001 por consiguiente tenemos el principal gasto de personal en el período 2017 comparado con el año 2020 con una

diferencia de (S/ 10,432) bajo en gasto de personal y eso atenuó la subida de servicios prestados por terceros también subió amortización con (S/ 1,521) diferencia entre el año 2016 y el año 2020 ahí está la principal reducción se ha reducido en gasto de personal, en consecuencia, esas diferencias se deben a restricciones sanitarias, por la pandemia del COVID 19 sin embargo se denota un incremento en los servicios prestados por terceros, que podría entenderse por la utilización de diversos servicios por parte de la empresa AFP Integra S.A.

Tabla N° 4

4.4. Análisis descriptivo del comportamiento de los gastos venta.

Concepto	Período				
	2016 S/. (000)	2017 S/. (000)	2018 S/. (000)	2019 S/. (000)	2020 S/. (000)
Gastos de personal	37,242	36,354	38,794	34,851	33,858
Servicios Prestados por terceros	10,083	4,306	4,712	3,257	1,733
Suministros	1,066	75	0	0	0
Otros	66	80	109	144	17
Total gastos de venta	48,457	40,815	43,615	38,252	35,608

Nota: Elaborado en base a los EEEF., AFP Integra S.A., período 2016-2020 registrados en la (SMV).

La Tabla N°4 enfoca el análisis vertical de la dimensión gastos de venta durante el período 2016-2020, es importante destacar que la empresa AFP Integra S.A., realizó menos gastos de venta bajo de S/. 48,457 a S/. 35,608 con una diferencia de S/. 12,849 comparado con el período 2016-2020 donde se vio la principal reducción de los gastos de venta en servicios prestados por terceros bajo de S/. 10,083 a S/. 1,733 con una reducción de S/. 8,350 siendo el gasto más importante del indicador de la dimensión de gasto de venta, sin embargo, la reducción no se dio por gastos de personal si no se dio por servicios prestados por terceros, siendo la contraprestación económica que recibe un profesional liberal, por la prestación

de servicios a cambio de una retribución, esta diferencia reflejada en la tabla se debe al COVID -19, a restricciones sanitarias por la pandemia.

Tabla N° 5

4.5. Análisis horizontal de las dimensiones gastos administrativos y gastos de venta.

Concepto	2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Var. Absoluta	Var. Rel. %	Var. Absoluta	Var. Rel. %	Var. Absoluta	Var. Rel. %	Var. Absoluta	Var. Rel. %
	(S/.)	%	(S/.)	%	(S/.)	%	(S/.)	%
Gastos de personal	2,431	65.4%	-3039	-138.8%	-1016	25.66%	-6,377	143.72%
Servicios Prestados por terceros	-677	-18.2%	1118	51.1%	-791	19.98%	3,555	-80.12%
Amortización	497	13.4%	540	24.7%	-228	5.76%	712	-16.05%
Contribuciones a la SBS	895	24.1%	1087	49.6%	193	-4.87%	-1,157	26.08%
Tributos	-1,022	-27.5%	2480	113.2%	-666	16.82%	-1,896	42.73%
Cargas diversas de gestión	580	15.6%	-2206	-100.7%	-352	8.89%	3,431	-77.33%
Depreciación	-409	-11.0%	-24	-1.1%	153	-3.86%	-495	11.16%
Suministros	899	24.2%	487	22.2%	-260	6.57%	-1,264	28.49%
Otros	521	14.0%	1747	79.8%	-992	25.06%	-946	21.32%
Total dimensión 1	3,715	100.0%	2190	100.0%	-3959	100.00%	-4,437	100.00%
Gastos de personal	-888	11.6%	2440	87.1%	-3943.00	73.52%	-993	37.56%
Servicios Prestados por terceros	-5,777	75.6%	406	14.5%	-1455.00	27.13%	-1,524	57.64%
Suministros	-991	13.0%	-75	-2.7%	0.00	0.00%	0	0.00%
Otros	14	-0.2%	29	1.0%	35.00	-0.65%	-127	4.80%
Total dimensión 2	-7,642	100.0%	2800	100.0%	-5363.00	100.00%	-2,644	100.00%

Nota: Elaborado en base a los EEFF., AFP Integra S.A., período 2016-2020 registrados en la (SMV).

La Tabla N°5 enfoca el estudio horizontal de gastos administrativos de la dimensión 1 se observa que existen variaciones importantes, en la composición del rubro, gastos de personal y servicios prestados por terceros, por que bajo de manera visiblemente comparado con el ejercicio anterior, en cambio, los gastos de venta de la dimensión dos se verifica que han disminuido, sin embargo, estas disminuciones han sido menores, existen variaciones significativas en servicios prestados por terceros por ende se puede observar que existieron muchas variaciones entre un año y otro en ambas dimensiones.

V. DISCUSIÓN

1. Tabla N°1: Sobre el análisis descriptivo de la composición de la variable de los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020 podemos observar que en cuanto a los gastos administrativos de la AFP Integra S.A., se pudo observar un decrecimiento en el gasto durante el año 2020, lo que puede deberse a la pandemia del COVID-19 recortando gastos el rubro, gastos de personal y servicios prestados por terceros porque la empresa buscó recortar gastos, estos gastos recortados pudieron deberse también a que en el año 2020 el Congreso de la República aprobó varios retiros del dinero de las AFPs de todos los contribuyentes y/o aportantes.

En cuanto a los gastos de venta, es notable una disminución sostenida del gasto en los años 2016 y 2020, dicho gasto, se vio su reducción principalmente en servicios prestados por terceros, servicios relacionados con la producción que se encarga de terceros también pudo haberse visto influenciado debido a la COVID-19 restricciones de pandemia, adoptadas por el gobierno central.

Finalmente, en los gastos operativos también se observó un decrecimiento sostenido durante los años 2016 y 2020 bajo S/. 15,340 no se dio en gastos administrativos porque solo bajo S/. 2,491 pero si bajo en gastos de venta S/. 12,849 por lo tanto la desviación estándar es mayor en gastos de venta muy probablemente por las causas anteriormente mencionadas, la desviación estándar de gastos operativos ha sido de S/. 6,709 donde se ve una menor desviación estándar.

Esto **concuerta** también con lo que expresa Ortiz (2005) en su trabajo de coyuntura análisis económico y social sobre las AFP del 2005, donde refiere que los gastos operativos de las AFP en nuestro país iban disminuyendo desde el pico del 97, pero que, con la llegada de un mercado más amplio dentro de la competencia en los fondos de pensiones, tuvieron que invertir más en publicidad, mercadotecnia y fidelización de sus aportantes, de tal forma que el gasto operativo disminuía, pero el gasto de venta iba en crecimiento.

2. Tabla N°2: En la tabla de análisis descriptivo del comportamiento de los gastos operativos de la AFP Integra S.A., durante los años 2016 al 2020 podemos destacar que los gastos administrativos habían alcanzado su punto máximo durante el 2018 y que una vez más, a causa de factores externo como la pandemia o las disposiciones del Estado, disminuyeron ampliamente en el año 2020 reduciendo en gastos de personal mediante suspensión perfecta (despido de personal), recortes salariales al personal, ya que ahora realizaban trabajo remoto desde sus hogares, reducción en la contratación de servicios prestados por terceros, etc.

Lo cual nos lleva a indicar también que, durante el período 2020, se tuvo una disminución importante en los gastos de venta hasta en un 4.8% en comparación con el año 2016, esa disminución en valores absolutos explica la reducción de los gastos operativos nuevamente por causas externas a la empresa como la pandemia y las disposiciones estatales.

Al final, considerando tanto los gastos de venta y los gastos operativos, podemos concluir que los gastos operativos se redujeron ampliamente en el año 2020 en comparación a años anteriores, esto lo explica también nuestro antecedentes Ancassi (2018), Mendoza (2014) y Mitta (2018) que si condensamos lo estudiado y observado en los diferentes casos de sus investigaciones donde observaron y analizaron gastos operativos, los factores externos a las empresas, pueden afectar ampliamente la rentabilidad y los costos de una empresa, ya sean estos factores súbitos (como la pandemia) o de regulación estatal (como las leyes de retiro de dinero de las AFPs) entre otros factores.

3. Tabla N°3: En cuanto al análisis descriptivo del comportamiento de los gastos administrativos, podemos resaltar ampliamente que durante el período 2020 se tuvo un gasto menor en la composición del rubro de gastos de personal, ya que la pandemia del COVID-19, exigió a que la empresa prescindiera de sus colaboradores, o que simplemente, cierre operaciones de manera presencial

hasta en un 90%, donde hizo que sus trabajadores trabajen de manera remota desde casa, pero que al mismo momento vieron reducidos sus sueldos por recortes salariales entre otros.

Rondan (2017) en su artículo indicó que los gastos operativos eran muy importantes en la actividad diaria y cotidiana de una empresa y que el análisis de estos debía constituirse como una herramienta tanto para grandes como para pequeñas empresas, esto probablemente haya sido importante dentro de la AFP Integra S.A., al tomar decisiones importantes tanto para los gastos de la empresa, como para su personal y sus funciones, todo en aras de lograr buenos resultados de su inversión económica.

4. Tabla N°4: En cuanto al Análisis descriptivo del comportamiento de los gastos de venta, encontramos en el análisis vertical que al igual que en los puntos discutidos anteriormente, la AFP Integra S.A., realizó una gran disminución de gastos de venta durante el año 2016 y 2020 en el rubro, gastos de personal y servicios prestados por terceros por que bajo visiblemente comparado con el ejercicio anterior sin embargo, la reducción no se dio por gastos de personal si no se dio por servicios prestados por terceros.

Contreras en el año 2019 en su artículo de investigación, explica que los análisis de los costos comerciales de la empresa Altec S.A. afectan también la rentabilidad neta de la empresa, y que si existe un vínculo en aumento de gasto y la disminución de ganancias, la empresa presentará una baja tasa de rendimiento, lo que extrapolado a nuestro caso de investigación, como lo es la AFP Integra S.A., se traduciría en decisiones en beneficio de la compañía y en aras de que el impacto económico de los factores externos sobre la empresa, puedan amainarse o moderarse.

5. Tabla N°5: El análisis horizontal de las dimensiones gastos administrativos y gastos de venta, encontramos que la AFP Integra S.A., tuvo muchas variaciones en gastos entre un año y otro, y que tal y como hicimos en la sección de resultados, aplicamos un promedio para poder entender mejor estas

variaciones entre años, resultando en una importante y notable disminución en el rubro, gastos de personal y servicios prestados por terceros por que bajo visiblemente comparado con el año 2016 y 2020, por efectos externos la pandemia del COVID-19 medidas dispuestas por el gobierno central, ley que permitía el retiro de fondos de las AFPs, entre otros.

Medina (2011) y Artola (2020) en sus respectivos artículos de investigación, encontraron que los diagnósticos financieros y las decisiones de las empresas, en los gastos operativos, tanto si son gastos de venta como si son, gastos administrativos, reflejan decisiones inapropiadas o apropiadas para el afrontamiento frente a las actividades diarias de la empresa, y que, **sin la** planificación correcta ni la gestión adecuada, pueden llevar a tomar decisiones financieras incorrectas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Concluimos que en cuanto al comportamiento de los **gastos operativos** alcanzaron su punto máximo en el período 2018 (S/. 212,158) y su mínimo en el año 2020 (S/. 195,755), esta variación se puede explicar por la pandemia de COVID 19 y esto puede deberse a que el costo de gestión de la AFP Integra S.A. se ha reducido por diversas razones, disminución en el rubro, gastos de personal y servicios prestados por terceros, las posibles razones incluyen los despidos de personal (suspensión perfecta), recortes salariales, reducción en el abastecimiento general y consumo de servicios. Los gastos operativos totales presentaron una media de S/. 205,802 que se relaciona con la desviación estándar de S/. 6,709.

Segunda: Sobre los **gastos administrativos** en el período 2016-2020 bajo, en donde también el 2018 se tuvo un máximo de S/. 168,543 y un mínimo en el 2020 de S/. 160,147. Asimismo, se tuvo una media de S/. 164,453 con una desviación estándar de S/. 3,248. Estos fenómenos en los gastos, pueden explicarse por la reducción de gastos administrativos por parte de la empresa debido a la pandemia del COVID-19.

También, los gastos administrativos, alcanzaron su punto máximo en el año 2018 siendo el monto S/. 168,543. (79.4%) y disminuyó en el año 2020 S / . 160,147. (81.8%) generando una diferencia del 2,4%; esto se puede explicar de que la AFP Integra S.A. tomó la decisión de reducir gastos por la pandemia de COVID 19, en el rubro, gastos de personal y servicios prestados por terceros, incluyéndose las razones de despidos de personal (suspensión perfecta), recortes salariales, reducción en contratación de servicios prestados por terceros, entre otros.

Tercera: En cuanto a los **gastos de venta**, se denotó bajo del año 2016 (S/. 48,457) al año 2020 (S/.35.608) disminución que se refleja en servicios prestados por terceros y gastos de personal gasto que también puede deberse al fenómeno de la pandemia. Dichos datos tuvieron una media de S/. 41,349 con una desviación estándar de S/. 4,962.

Se analizó también que, durante el período 2020 se tuvo un gasto menor de S/. 35,608 (18.2%) que comparándose con los gastos de venta del año 2016 fueron de S/. 48,457 (23.0%) encontrándose una diferencia de 4,8%, esta situación implica el manejo de la empresa en época de dificultades debido (pandemia del COVID 19) y medidas acogidas por el Estado, en cuanto a sus disposiciones restrictivas (cuarentena total) y el marco legal de retiro de fondos de las AFPs. Entre otros.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A través de la administración general de AFP Integra S.A., le recomendamos que realice un análisis integral de varios períodos para asegurarse de que los **gastos operativos** de la compañía verifiquen, el declive sea menor y que pueda tomar mejores decisiones, con acciones que favorezcan a la compañía. Esto le permite identificar gastos específicos que deben revisarse y reestructurarse de una manera que no afecte la empresa.

Segunda: A través de la gerencia de administración e intervención de gestión conjunta, AFP Integra S.A., se recomienda pueda crear un análisis de tendencias relacionadas con los **gastos administrativos**. Esto le permite detectar grandes cambios tanto en los descensos como en las ganancias, para administrarlos y controlarlos mejor.

Tercera: A través de la intervención de gestión conjunta o gerencia de la compañía, AFP Integra S.A., se recomienda pueda reducir y optimizar sus **gastos de venta** desarrollando una estrategia de comisiones de ventas, puede tomar mejores decisiones de gastos venta en los próximos años para generar mayores beneficios económicos.

Cuarta: Se sugiere que para futuras investigaciones los tesisistas, investigadores, estudiantes y tratadistas deberían ampliar el alcance de tesis, con técnicas como, por ejemplo: Estadística, instrumentos validados y otras herramientas de investigación que podría conllevar a un diseño correlacional en la investigación y el uso de más dimensiones. En el futuro se podría ampliar la cantidad de empresas a analizar, de tal forma que se puedan comparar empresas no solamente del país si no, de otras partes del mundo; también se puede tomar en cuenta espacios de tiempos mayores que abarquen más años.

REFERENCIAS

- Albertazzi, U., y Gamba L. (2006 a). Bank profitability and the business cycle. *Bank of Italy, Número 601. and Economics*, 16(1), 1-9. <https://bit.ly/3jGkga8>
- Ancasi A. T. (2018). *Comportamiento del costo de comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Grupo Yesur SRL en los periodos 2014-2015-2016*. <https://bit.ly/3BEVOMe>
- Artola D. M. (2020). *Análisis de los costos y gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Transportes del Lago, S.A. durante el periodo 2016-2018* [Masters, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/14279/>
- Bain, J. S. (1951). Relation of profit rate to industry concentration: American manufacturing, 1936-1940. *The Quarterly Journal of Economics*, 65(3), 293-324. <https://academic.oup.com/qje/article-abstract/65/3/293/1835059>
- Ballou, Ronald H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Juárez: *Pearson Educación Disponible en:*
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102508/Entorno_e_conocimiento_2016/Logistica_Administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_Edicion_-_Ronald_H._Ballou.pdf
- Bellido, P. A. (2008). *Ingeniería industrial: Revista académica de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Lima. Lima: Centro de Investigación de la Producción Industrial*. <https://bit.ly/3mYqDYd>
- Berrio, D., y Castrillón, J. (2008). *Costos para Gerenciar: Organizaciones Manufactureras, comerciales y de servicios. Colombia: Uninorte*.
<https://bit.ly/3mZBYaK>
- Blalok, H. (2007). *Aproximación al índice del desarrollo humano. Lima*.
- Buson, I. (2005). *La Rentabilidad de la inversión en I+D+I*. <https://bit.ly/2VcjQ1C>

- Bustamante, A. M. (2015). Costeo basado en actividades–ABC: *Revisión de literatura (Activity-Based Costing–ABC: Literature Review)*. Revista CEA, 1(1). <https://bit.ly/3tfg0Sa>
alinabustamante@itm.edu.co
- Cardenas, M., & Eduardo, M. (2011). *Análisis de los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad del supermercado SUPERSKANDINAVO Cía. Ltda.*, para el segundo semestre del año 2010.
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/1800>
- Calderón, E. T. C. (2019). Apalancamiento financiero y su influencia en la rentabilidad de las empresas, período 2008-2017. *Quipukamayoc*, 27(53), 33-39. <https://doi.org/10.15381/quipu.v27i53.15983>
- Chambergó, I. (2014). Contabilidad de costos para la toma de decisiones: Aplicación práctica. *Lima: Instituto Pacífico*. <https://bit.ly/3gZaHBg>
- Colombia: Editorial Centro de Investigaciones y asesorías agro industriales
- Cusco, R. D. (2015). *Los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Luis Felipe Olmedo Arias de la ciudad de Riobamba en el primer semestre del año 2014* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Semipresencial.).
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/17809>
- Cordero, Z. R. V. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 33(1), 155-165.
<https://bit.ly/3mV9rD7>
- Contreras Franco, M. G. (2019). *Análisis de los gastos de la empresa ALTEC SA y su incidencia en la rentabilidad* (Bachelor's thesis, Babahoyo, UTB 2019).
<https://bit.ly/2WOLfYI>

Demsetz, H. (1973). Estructura de la industria, rivalidad de mercado y política pública. *The Journal of Law and Economics*, 16 (1), 1-9.

<https://bit.ly/3DHUpX4>

Dyoskin, R. (2004). Fundamentos de Marketing: Teoría y Experiencia. México: Ediciones Granica. <https://bit.ly/3t86akU>

Emmerich, C. (2017,2020). Dictamen de los auditores independientes Stephane, Paredes Burga y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, representantes EY Building a better working world. Superintendencia del Mercado de Valores

https://www.smv.gob.pe/Bp_InformacionFinanciera?op=bq11

Eslava, J. (2012). *Pricing: nuevas estrategias de precios*. Esic Editorial.

<https://bit.ly/3yG0a3S>

Faga, H., y Ramos, M. (2006). *Como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables*. Buenos Aires - Argentina: Ediciones Granica S.A.

<https://bit.ly/3BzppXB>

Febres, O. R. (2020). Análisis de la rentabilidad en una empresa textil, Lima 2018-2019. <https://bit.ly/3kSzsja>

Fischer, L., y Espejo, J. (2002). *Mercadotecnia*. México: Mc. Graw Hill

Franco, C., y Gilson, M. (2019). *Análisis de los gastos de la empresa ALTEC S.A. y su incidencia en la rentabilidad*.

<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6772>

Gastos operativos: Fórmula de cálculo y más claves. (s. f.). Recuperado 11 de junio de 2021, de <https://qonto.com/es/tips/team/gastos-operativos-formula>

- Grunwaldt, E. G., y Guevara, J. C. (2011). Rentabilidad del engorde a corral de bovinos de carne en la provincia de Mendoza, Argentina.
<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/56206>
- Herrera, S. P., Sanchez, S. I., & Vasquez, E. L. (2020). *Control de inventario y rentabilidad económica de la empresa Inversiones Mayus SAC, periodo 2018*. <http://200.121.226.32:8080/handle/UPEU/3979>
- Hernández, C. E., y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.
<https://bit.ly/3DKBZ8n>
- Horngren, C., Datar, S., & Foster, G. (2007). Contabilidad de costos. *Un enfoque gerencial. 12ª edición*. Editorial Pearson Prentice Hall. México.
<https://bit.ly/3tb5hba>
- Ibargüen, Carlos Enrique; CORTÉS, Julián Andrés. Análisis de costos variables logísticos para Pymes. *Escenarios: Empresa y territorio, 2012, vol. 1, no 1*.
<https://bit.ly/3zGEhCN>
- Korkmaz, T. y Uygurtürk, H. (2007, marzo). Fondos de pensiones individuales en Turquía y progreso histórico. *En los países balcánicos, primera conferencia internacional de investigación sobre contabilidad y auditoría, Edirne, Turquía* (págs. 8-9). <https://bit.ly/2WNf8b4>
- Kotler, P., Keller, K. L., Zepeda, A. M., Gay, M. G. M., Ascanio, M. D. L. L. E., Espallardo, M. H., y Bianchi, E. C. (2006). *Dirección de marketing, décimo segunda edición*. pearson educación. <https://bit.ly/38yYq1X>
- Lara Flores, E. (2009). *Primer curso de contabilidad*. Trillas. <https://bit.ly/38H8FRy>
- Mendoza, D. C., y Valladares, B. A. (2014). Influencia de poder de mercado y la eficiencia de los gastos operativos del Banco de Crédito del Perú en su

- rentabilidad en el periodo 2001-2013. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/327>
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>
- Mitta, C. V. (2018). Proceso de importación y sus implicancias en los gastos operativos de la agencia Acamar Aduanas SA 2018. <https://bit.ly/3gXvlwm>
- Moreno, L. A. A. (2007). Cómo definir autoría y orden de autoría en artículos científicos usando criterios cuantitativos. *Universitas Scientiarum*, 12(1), 67-81.
<https://bit.ly/38B7KSG>
- Murillo, J. (2011). Métodos de investigación de enfoque experimental. *Recuperado el, 2*. <https://bit.ly/3kPQj6H>
- Ocampo, (2002) E. G. S. of. (S. f.). *Costos de inversión y de operación en la formulación de un proyecto*. Recuperado 12 de junio de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/costos-de-inversion-y-de-operacion-en-la-formulacion-de-un-proyecto/>
- Ochoa Franco, Y., & Esquiche Becerra, J. S. (2019). *Los gastos operativos y la creación de valor en la Empresa Treca S.A.C en el periodo 2014—2018*. Universidad Nacional del Callao - Repositorio institucional - CONCYTEC.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/5473>
- Ortiz, H. (2005). Sobre las afps y el sistema privado de pensiones.
<https://bit.ly/2WNIU4e>
- Parking, M. (2006). *Microeconomía*. Mexico: Editorial Pearson Education.
<https://bit.ly/3BCqXzV>

Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247.

<https://bit.ly/3tdPY1j>

Perova, E., & Vakis, R. (2010). El impacto y potencial del programa Juntos en Perú: *Evidencia de una evaluación no-experimental*. Programa Juntos, Banco Mundial. <https://www.gob.pe/juntos>

Peersman, G. (2014). Sinopsis: Métodos de recolección y análisis de datos en la evaluación de Impacto. *Síntesis metodológica*, (10). <https://bit.ly/3yHmZ7x>

Reichardt, A. *Gastos operativos y prima de alquiler de edificios con certificación Energy Star y LEED en el centro y este de EE. UU.* Journal of Real Estate Finance & Economics, [s. l.], v. 49, n. 3, pág. 413–433, 2014. DOI 10.1007 / s11146-013-9442-z. Disponible em:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=97875167&lang=es&site=eds-live>. Acesso em: 27 maio. 2021.

Romero, L. L. (2017). Gastos Operativos Y Su Incidencia En Los Ejercicios Económicos De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuestra Señora Del Rosario Ltda.–Cajabamba 2014–2015. <https://bit.ly/3zHCkGp>

Rondan, K. G. (2017). Gastos operativos e impuesto a la renta de la Empresa Grupo Norpal SAC, Los Olivos–2017. <https://bit.ly/3jlmK7X>

Rubio, Más (2002), “RENTABILIDAD, PODER DE MERCADO Y EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN COMERCIAL MINORISTA”. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, ISSN 1019-6838, Vol. 17, Nº 4, 2008, págs. 157-170. <https://bit.ly/3t9f6GK>

Rubio, M. C. (2019). *Finanzas para no financieros*. <https://bit.ly/2Ye5YFe>

Soto, C. A. R. (s. f.). Presupuestos empresariales. 14. <https://bit.ly/38ELeBd>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (S. f.). SBS Perú. Recuperado 11 de junio de 2021, de <https://www.sbs.gob.pe/>

Torres, G. (2013). Tratado de Contabilidad de costos por sectores económicos.
Lima: Marketing consultores. <https://bit.ly/3mYwoFx>

Villegas, C. F. C. (2001). CONTABILIDAD DE COSTOS (ENFOQUE GERENCIAL Y DE GESTIÓN). *Estudios Gerenciales*, (79), 119-126. <https://bit.ly/3DKNRXZ>

Vallejo, P. M. (2012). Tamaño necesario de la muestra ¿Cuántos sujetos necesitamos? *Estadística aplicada*, 24(1), 22-39.
<http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 01

Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020	Los gastos operativos de la empresa AFP Integra S.A. Son gastos incurridos por las actividades comerciales de la compañía durante el período reconocidos en el estado de resultados (G y P). Los más comunes son los gastos incurridos durante la venta, los costos de publicidad y los costos administrativos, salarios, alquileres, luz, agua, servicios telefónicos, etc. (Chu, 2014, p.47).	Gastos operativos que pueden clasificarse en: 1) Gastos de venta. Son gastos directamente con la promoción y venta. Por ejemplo, costos de publicidad, salarios, transporte gasto de oficina, pagos a proveedores etc. 2) Gastos administrativos. Estos incluyen gastos generales y administrativos, incurridos en el proceso, gestión y control de la empresa algunos de ellos son, gastos contables y auditoria, comunicación, depreciación de equipo y mobiliario de oficinas, salarios, alquileres, material de oficina y servicios de energía agua entre otros. (Rondan, 2017, p.26).	Gastos administrativos.	1.- Gastos de personal	De razón
				2.- Servicios prestados por terceros	
				3.- Amortización	
				4.- Contribuciones a la SBS	
				5.- Cargas diversas de gestión	
				6.- Tributos	
				7.- Depreciación	
				8.- Suministros	
				9.- Otros	
			Gastos de venta.	1.- Gastos de personal	De razón
				2.- Servicios prestados por terceros	
				3.- Otros	

Anexo N° 02

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Variable Dimensiones	Metodología
¿Cuál fue el comportamiento de los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020?	Analizar el comportamiento de los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016 -2020.	Los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016 -2020	<p>Tipo de investigación: Esta investigación es aplicada porque la averiguación de la variable es un hecho específico, nacido del estudio estado del arte del marco teórico de ahí se obtiene la información.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones	<p>Diseño de investigación: No experimental descriptivo simple y longitudinal.</p>
<p>1. ¿Cuál fue el comportamiento de los gastos administrativos en la AFP Integra S.A., período 2016 -2020?</p> <p>2. ¿Cuál fue el comportamiento de los gastos venta de la AFP Integra S.A., período 2016-2020?</p>	<p>1. Analizar el comportamiento de los gastos administrativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020.</p> <p>2. Analizar el comportamiento de los gastos de venta de la AFP Integra S.A., período 2016 -2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos administrativos • Gastos de venta 	<p>Variables y Operacionalización: La variable de investigación es los gastos operativos de la AFP Integra S.A.</p> <p>Población: Son los EEFF., de la AFP Integra S.A.</p> <p>Muestra: son los estados financieros de la empresa. AFP Integra S.A., comprendidos en 5 períodos del 2016 al 2020.</p> <p>Muestreo: Llamado por conveniencia se ha elegido los últimos cinco periodos de los EEFF., de la empresa AFP Integra S.A.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: La técnica es el análisis documental</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Es la guía de análisis documental de los EEFF., de la AFP Integra publicados por la (SMV) controlados por la SBS.</p> <p>Procedimientos: Comienza con el análisis de los EEFF., del comportamiento de los gastos operativos, de la AFP Integra S.A. Según los auditores externos de la (SMV) en sus dimensiones e indicadores.</p> <p>Método de análisis de datos: Método analítico descriptivo narrativo de EEFF., de fuente secundaria.</p> <p>Aspectos éticos: Esta investigación fue posible gracias a la aplicación de sabidurías de terceros de fuente secundaria EEFF.</p>

Anexo N° 03

Matriz instrumental

Titulo	Variable	Dimensión	Indicadores	Fuente de información	Instrumento
Los gastos operativos de la AFP Integra S.A., período 2016-2020	Gastos operativos	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos administrativos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gastos de personal 2. Servicios prestados por terceros 3. Amortización 4. Contribuciones a la SBS. 5. Cargas diversas de gestión 6. Tributos 7. Depreciación 8. Suministros 9. Otros. 	Superintendencia del Mercado de Valores Lima - Perú	Guía de análisis documental de los EEFF., de la AFP Integra.
		<ul style="list-style-type: none"> • Gastos de venta 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gastos de personal 2. Servicios prestados por terceros 3. Otros. 	Estados Financieros de los periodos 2016 - 2020	

Anexo N° 04

Información de la Superintendencia del Mercado de Valores – EEFF.

Año 2016

Gastos administrativos

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2016 S/(000)	2015 S/(000)
Gastos de personal, nota 15	56,866	54,448
Servicios prestados por terceros	44,996	40,759
Amortización, nota 7(a)	26,492	25,964
Contribuciones a la SBS	9,955	9,269
Tributos	9,561	7,537
Cargas diversas de gestión	8,627	6,021
Depreciación, nota 6(a)	5,209	4,815
Suministros	418	519
Otros	514	1,966
Total	162,638	151,298

Gastos de ventas

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2016 S/(000)	2015 S/(000)
Gastos de personal, nota 15	37,242	41,121
Servicios prestados por terceros	10,083	7,922
Suministros	1,066	1,383
Otros	66	518
Total	48,457	50,944

Información de la Superintendencia del Mercado de Valores – EEFF.

Año 2017 y Año 2018

Gastos administrativos

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2018 S/(000)	2017 S/(000)
Gastos de personal, nota 16	56,258	59,297
Servicios prestados por terceros	45,437	44,319
Amortización, nota 8(a)	27,529	26,989
Contribuciones a la SBS	11,937	10,850
Tributos	11,019	8,539
Cargas diversas de gestión	7,001	9,207
Depreciación, nota 7(a)	4,776	4,800
Suministros	1,804	1,317
Otros	2,782	1,035
Total	<u>168,543</u>	<u>166,353</u>

Gastos de ventas

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2018 S/(000)	2017 S/(000)
Gastos de personal, nota 16	38,794	36,354
Servicios prestados por terceros	4,712	4,306
Suministros	47	75
Otros	62	80
Total	<u>43,615</u>	<u>40,815</u>

Información de la Superintendencia del Mercado de Valores – EEFF.

Año 2019 y Año 2020

Gastos administrativos

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2020 S/(000)	2019 S/(000)
Gastos de personal, nota 15	48,865	55,242
Servicios prestados por terceros	48,201	44,646
Amortización, nota 8(a)	28,013	27,301
Contribuciones a la SBS	10,973	12,130
Cargas diversas de gestión	10,080	6,649
Tributos	8,457	10,353
Depreciación, nota 7(a)	4,434	4,929
Suministros	280	1,544
Otros	844	1,790
Total	<u>160,147</u>	<u>164,584</u>

Gastos de ventas

A continuación se presenta la composición del rubro:

	2020 S/(000)	2019 S/(000)
Gastos de personal, nota 15	33,858	34,851
Servicios prestados por terceros	1,733	3,257
Otros	17	144
Total	<u>35,608</u>	<u>38,252</u>