



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“Costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate – Lima Metropolitana, periodo 2017-2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTOR:**

Ronny Raul Machacuay Callupe (ORCID: 0000-0002-5417-3826)

**ASESOR:**

Dr. Orlando Juan Marquez Caro (ORCID: 0000-0003-4804-2528)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Dedico el informe de investigación a mi madre por todo el apoyo y cariño que entregado a lo largo de mi vida. A mis hermanas por motivarme día a día.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesor Dr. Orlando Marquez por el apoyo y orientación en realizar la tesis, a mis compañeros del grupo 22 de contabilidad por su respaldo y apoyo moralmente.

## Índice de contenidos

Carátula .....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento .....	III
Índice de tabla .....	V
Índice de gráficos y figuras .....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación: .....	11
3.2. Variable operacionalización: .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV.RESULTADOS .....	15
V.DISCUSIÓN.....	25
VI.CONCLUSIONES .....	28
VII.RECOMENDACIONES.....	29
Referencias.....	30
ANEXOS.....	34

## Índice de tabla

<b>Tabla 1</b> Estado de resultados integrales del ejercicio al 30 de diciembre del 2019 .....	10
<b>Tabla 2</b> Validación .....	13
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad de datos ( Alfa de Crombach ) .....	13
<b>Tabla 4.</b> Medidas de tendencias Costos de servicios .....	15
<b>Tabla 5.</b> Costo de servicio.....	15
<b>Tabla 6.</b> Dimensión Mano de Obra Directa (MOD) .....	16
<b>Tabla 7.</b> Indicadores de Mano de Obra.....	17
<b>Tabla 8.</b> Dimensión costos indirectos .....	18
<b>Tabla 9.</b> Indicadores de Costos Indirectos.....	18
<b>Tabla 10</b> Medidas de tendencias Margen de utilidad.....	20
<b>Tabla 11.</b> Variable Margen de Utilidad.....	20
<b>Tabla 12.</b> Indicadores de Margen de utilidad .....	21
<b>Tabla 13.</b> Ventas Totales .....	23
<b>Tabla 14.</b> Prueba de Normalidad de datos .....	25
<b>Tabla 15.</b> Correlación Margen de utilidad y Costos de servicios.....	27
<b>Tabla 16.</b> Correlación entre costos de Servicio y Utilidad.....	28
<b>Tabla 17.</b> Correlación entre margen de utilidad y Mano de Obra directa.....	29
<b>Tabla 18.</b> Correlación entre Margen de utilidad y Costos indirectos .....	31

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> Costo De Servicio.....	16
<b>Figura 2.</b> Mano De Obra Directa.....	16
<b>Figura 3.</b> Indicadores De Mano De Obra.....	17
<b>Figura 4.</b> Costos Indirectos.....	18
<b>Figura 5.</b> Indicadores de costos indirectos .....	19
<b>Figura 6.</b> Variable Margen de Utilidad .....	21
<b>Figura 7.</b> Margen De Utilidad Bruta .....	22
<b>Figura 8.</b> Margen de Utilidad Operacional .....	22
<b>Figura 9.</b> Margen De Utilidad Neta .....	23
<b>Figura 10.</b> Ventas Totales.....	24
<b>Figura 11.</b> Gráfico normal de costos de servicios.....	25
<b>Figura 12.</b> Gráfico Normal De Costos De Servicios.....	26
<b>Figura 13.</b> Gráfico Normal De Margen De Utilidad .....	26
<b>Figura 14.</b> Gráfico Normal De Margen De Utilidad .....	27

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación del costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019. La metodología utilizada estuvo constituida por un tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental - longitudinal y de enfoque cuantitativa. Como población de estudio estuvo conformado por los elementos de los estados financieros y en la muestra se solicitó el estado de resultados de la empresa de servicios de sector retail. En el resultado si existe relación entre costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019, reflejado en la muestra la prueba paramétrica entre costo de servicios y margen de utilidad, con el p valor = 0,008, que sostiene la relación de la hipótesis y con un porcentaje de correlación de Pearson de 100% se acepta que esta correlación es positiva. En conclusión, se determinó la relación positiva y elevada entre del costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019 como se propuso en el objetivo general.

Palabra clave: Costo de servicios, utilidad, estado de resultados.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between the cost of services and the profit margin of the company in the retail services sector, Ate-Lima Metropolitana district, period 2017-2019. The methodology used consisted of a type of applied research, descriptive-correlational level, non-experimental-longitudinal design and a quantitative approach. As a study population, it was made up of the elements of the financial statements and the sample requested the income statement of the retail sector services company. In the result, if there is a relationship between the cost of services and the profit margin of the company in the retail services sector, Ate-Lima Metropolitana district, period 2017-2019, reflected in the sample, the parametric test between cost of services and profit margin , with the p value = 0.008, which supports the hypothesis relationship and with a Pearson correlation percentage of 100%, it is accepted that this correlation is positive. In conclusion, the positive and high relationship between the cost of services and the profit margin of the company in the retail services sector, Ate-Lima Metropolitan district, period 2017-2019 was determined as proposed in the general objective.

Keywords: Cost of services, utility, income statement.



## I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se estudiará los costos de servicios, según la definición Zans, (2014; p. 36) son aquellos costos que incurre las organizaciones que presta servicios, ofrece producto sin ser tangible, satisfaciendo las necesidades de los clientes utilizando los elementos; materiales indirectos y mano de obra directa. En la empresa transporte turístico paltantours S.A. en Ecuador Borbor, (2018) indica que las empresas que presta servicios predominan la mano de obra directa como costo fundamental, a diferencia de las empresas industrial que tiene un proceso de costo. Como se manifiesta particularmente Atahualpa, (2015) en el Perú la empresa que presta servicios identifica y determina sus costos no confiables, lo hace de forma empírica sim aplicar un sistema de proceso de costo, en la organización Roa Ingenieros S.A.C.

Con respecto en relación a margen de utilidad Hansen & Mowen, (2006; p.826) indica que el margen de utilidad es el porcentaje que se aplica al costo y abarca a la ganancia deseada, pero al seguir este concepto podemos encontrar dificultad al aplicar en que menciona Quiñones , (2018) que en la actualidad se requiere una adecuada asignación, identificación y correcto distribución de los elementos de costos para que no repercute en la utilidad, esto ocasionaría una mala toma de decisión parte del contador como el administrador. Por lo tanto, Palacios, (2016) indica que la mayor dificultad de la Compañía Servientrega Ecuador S.A.C proviene de sus costos elevados, que en el año 2015 su costo de venta tuvo una participación de 63.04 % y su margen de utilidad bruto tuvo la diferencia de 36.96 %.

La problemática específica radica en las empresas del sector de servicios retail en Ate, periodo 2017-2019, como indica Romero, (2010, pág. 1) que hay empresas que comienza a externalizar, organización que prestaron sus servicios a otras organizaciones, como también se puede conocer con otro nombre; empresa de servicios, servicios al productor, servicios de consumo intermedio o servicios empresarial. El sector de servicio ha mantenido un crecimiento económico en nuestro país, como indica INEI, (2019) en diciembre 2019, el sector servicios prestados a empresa creció en 3,48%, aumentado de 0.11% con respecto a noviembre de 2019. Igualmente nos indica en la entrevista realizada en

el diario Gestión , (2019) el gerente sectorial Gino Frugone de The Adecco Group que el 30% de las empresas de este sector tercerizán sus servicios en el sector retail.

. La realidad problemática específica a investigar está en las variables de costo de servicios y margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate, periodo 2017 – 2019, en lo cual en el periodo 2017 presento un margen de utilidad neta de -3.33 %, en el 2018 su margen de utilidad neta de -4.17 y en el periodo 2019 obtuvo un margen de utilidad neta del 4% como indica su estado de resultados, sus índice de utilidades está muy baja ya que esto le preocupa al gerente de la empresa, en la entrevista en el diario El Comercio, (2019) Cesar Vargas, especialista del sector y ex gerente general de la cadena Footloose, indica que la empresa de sector de servicios de retail, para lograr sus metas tuvieron que ajustar su margen de rentabilidad; mientras otras se han replegado y cerrado. Lograron un crecimiento orgánico del 4% del sector retail.

La problemática descrita permite formular los siguientes problemas: problema general: ¿Qué relación existe el costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate Lima Metropolitana, periodo 2017-2019? Y problemas específicos: 1. ¿Qué relación existe el costo de servicios y la utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate Lima Metropolitana, periodo 2017-2019?, 2 ¿Qué relación existe el margen de utilidad y la mano de obra directa de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate Lima Metropolitana, periodo 2017-2019?, 3. ¿Qué relación existe el margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019?

La justificación del estudio se basa, en la dimensión que estará presente en la orientación del análisis y la propuesta realizada para poder formular una mejora gestión en el proceso de costo de servicios, para mejorar la utilidad, y no realizar empíricamente. En la justificación teórica, los resultados del estudio acerca de costo de servicios y margen de utilidad pondrán en debate los métodos que se están usando actualmente, permitirán aclarar los resultados con modelos respectivos con teorías solidas mejorando la gestión y respuesta efectiva de la organización. En la justificación metodológica se entiende que los conocimientos y resultados obtenidos de esta investigación contribuirán a mejorar la información dentro de la

organización y en la justificación práctica, el personal capacitado con teorías sólidas en costo de servicios y margen de utilidad, sabrá qué es lo que pretende la organización, que deben hacer ellos para contribuir con el propósito y tendrán la capacidad de coordinar sus actividades, logrando mayor rentabilidad y beneficiara a la empresa.

Siendo los objetivos siguientes: objetivo general: Determinar la relación del costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019. Y los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar la relación del costo de servicios y la utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019, 2. Determinar la relación del margen de utilidad y la mano de obra directa de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019, 3. Determinar la relación del margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.

En concordancia se presenta el siguiente sistema de hipótesis: hipótesis general: 1. Existe relación entre costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019. Y hipótesis específicas: 1. Existe relación entre costo de servicios y la utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019, 2. Existe relación entre margen de utilidad y la mano de obra directa de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019, 3. Existe relación entre margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes nacionales Alvarez & Pérez, (2016) en su investigación. Su objetivo principal es resolver sus costos de servicios de transporte de pasajeros y cuantificar su efecto en la utilidad en la empresa de Transporte Meléndez S.R.L. de Cajamarca. Tipo de investigación transeccional, correlacional y no experimental, con la unidad de estudio Empresa Transporte Meléndez S.R.L. Su resultado en el costo del servicio del transporte de pasajero es de S/. 162,768.40, generando un efecto positivo en la utilidad operacional, para el 1° semestre del 2016 y concluyó para la presente investigación se identificó los costos del servicio, utilizando los métodos de costeo tradicional, en el cual se realizó una apropiada identificación y distribución de costo directo e indirectos, lo que conlleva determinar el precio de venta del boleto de viaje y su utilidad real.

Igualmente Atahualpa, (2015) cuyo objetivo resolver cómo los costos de servicios esta relacionan en la rentabilidad de la empresa de servicios Roa Ingenieros S.A.C., el tipo de investigación descriptiva y correlacional, y de diseño no experimental, una muestra de 18 personas encuestadas de las áreas de gerencia, administración y contabilidad, a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas, los resultados muestra un coeficiente 83.33% considera que los costos de servicios se identifican a través de un sistema de costeo, 88.89% existe relación entre los costos de servicios y la rentabilidad, 56.25% en formula acumulada de determina los costos de servicios, 51.04% en formula acumulada le permite determinar el precio de venta y 62.51% en formula acumulada conoce los costos de servicios y le permite aplicar la oferta y demanda, y en conclusión las empresas en su inicios realiza sus costos en forma empírica pero la necesidad de ir estableciendo en el sistema de costos, esto lo permite elaborar un flujo de costos de los servicios, a través de los elementos del costo del servicio, de los gastos operativos y adicionalmente de otros gastos que han influido sobre la rentabilidad, explicados en la rentabilidad a través de ratios financieros.

Por lo tanto, Quiñones , (2018). Su objetivo determinar la influencia de los costos del servicio en la utilidad de la notaria Bohórquez Vega de Tacna, periodo 2016-2017. Tipo de investigación básica, correlacional, el diseño no experimental-longitudinal, la muestra se ha tomado el 100% de la población de datos de los Estados Financieros, los resultados obtenido en el periodo 2016 muestra los

costos de servicios histórico de S/. 902,843.83, diferencia entre mano de obra de servicios y gastos administrativo, se obtiene un margen de utilidad bruta histórico de 39.06% y ajustado 52.79%, en el periodo 2017 muestra los costos de servicios histórico S/. 983,351.90, diferencia entre el costo de servicios, gastos administrativo y ventas, se obtiene un margen de utilidad bruta histórico 32.66% y ajustado 47.44% y en conclusión los costos del servicio influye de manera significativa en la utilidad Bruta, de manera que si no hay una correcta asignación de los elementos del costo (suministros, mano de obra por el servicio y costos indirectos del servicio) no se podrá determinar el margen de beneficio Bruto Real y esto afectará a la empresa de manera directa en la toma de decisiones.

Según Cabrera , (2018) en el artículo científico su objetivo determinar la contabilidad de costos en las producciones de bienes y servicios y todos los agentes que involucra en el proceso, para el estudio se utilizó el tipo de investigación documental, a partir de diferentes fuentes de datos: revisión en biblioteca y librería dominical, además del uso de herramienta digital, el resultado obtenido es la revisión bibliografía actualizada partiendo del año 2010, que sirvieron como base de datos para el estudio y análisis de los costos, en conclusión Los costos de producción de bienes y servicios, es de suma importancia para la contabilidad y administración de la empresa, ya que le permite poder controlar, evaluar, analizar, cuantificar los recursos necesarios, es por una de las razones que se estudia la contabilidad de costo para tomar una mejor decisión así la empresa. De la misma manera Mejia, Higueta , & Hidalgo , (2015) indica que su objetivo es generar un esquema logísticos y comerciales rentables, que cuantifica el costo de servir y se determina la utilidad a partir de los estados financieros, la metodología consta de 3 fases y 12 pasos que alienan la estrategia, alcance, procesos y costeo de actividades con la segmentación de cuentas rentables, marginales y no rentables, como resultado se edifican herramientas que permiten favorecer a los clientes, así como definir la estrategia logística y comercial, en conclusión está diseñado para ser eficiente con el reconocimiento de costos y gastos, la calidad de información determina en la medición de los costos y gastos.

Respecto previo a los antecedentes internacional, según Borbor, (2018) tuvo como objetivo establecer los costes mediante un modelo de costo por orden de servicio para la determinación de la rentabilidad de la compañía de transporte

terrestre turístico Paltantours. Fue una investigación de tipo descriptiva, documental y del campo, y de diseño no experimental, en la muestra consideraron al gerente y contador, los resultados en los estudios realizados conllevan a tener una utilidad baja al momento de reinvertir en sus utilidades además el rendimiento de los activos es el 1%, se concluye para la presente investigación al no contar con un sistema apropiado para los servicios que ofrece, existen variaciones en la determinación del nivel de rentabilidad de la compañía, al implementar el sistema por producción identifica la información contable verdadera, con el sistema que maneja la entidad el porcentaje de rentabilidad es de 3% mientras que el coste propuesto que acoge a todos los elementos del servicio genera una utilidad del 2% en comparación con el año de estudio.

Según Palacios, (2016) el objetivo examinar los costos variables y su incidencia en el margen de contribución de la compañía Servientrega Ecuador S.A con la finalidad de buscar soluciones que le permita aumentar la utilidad y la optimización de los recursos, tipo de investigación aplicada usando los métodos cualitativo y cuantitativo, y con una muestra de 1602 colaboradores, entre los resultados las encuestas con los involucrados de realizar el proceso se observó que los altos funcionarios que tiene conocimiento de los procesos sin embargo no cuenta con un sistema de costo que permite establecer una eficiencia distribución de costos, en conclusión la empresa cuenta con el certificado ISO9001-2015 cuyo compromiso es la mejora continua y la medición de proceso; sin embargo, durante la realización del proyecto se constató que no poseen indicadores financieros y de gestión estrictamente pegado al cumplimiento de actividades, pero no con índice financieros que aporten para la racionalización de los costos. Existen rubros los cuales pueden trabajar para mejorar la rentabilidad sin embargo la falta de factores estadísticos no lo pueden implementar.

Según Sanmartín, (2019) tiene como objetivo estimar los costos por servicios mediante la aplicación de herramientas e indicadores financieros para cuantificar el efecto en la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita, tipo investigación descriptiva mixta, utilizaron el métodos teóricos y empíricos y en la muestra comprendieron por el administrador y contador, el resultado comprende que la organización no manejaba un control adecuado para los costos debido a que no

contaba con las herramientas ni sistemas apropiado para la determinación de costos por la prestación de servicios, en conclusión la organización carece de conocimiento sobre la medida de la rentabilidad no puede aplicar el uso adecuado de los indicadores financieros que ayuda verificar el margen de utilidad que obtiene o perdida, deberá efectuar un control rentable de sus ingresos.

Según Aguado & Lopéz, (2016) en el artículo científico el objetivo es analizar el proceso de la auditoria de costes, precios y así como termino de ahorro, tipo de investigación aplicada, método cualitativa y factor como participación de España en la organización internacional de defensa, los resultados obtenido es analizar las actividades durante un periodo prolongado por tipo de trabajo realizado con el fin de destacar los procedimientos de auditoria que se emplea más en común y analizar los ahorros logrados durante este periodo prolongado para cada tipo de estudio realizado de lo cual pone la eficiencia que aporte la auditoria de costo, en conclusión el trabajo específico de análisis de los costes y precios de los contratos no competitivos realizado, sobre la base de la información facilitada por las empresas interesadas, resulta evidente que, aunque todos los costes son analizados exhaustivamente por el organismo de auditoría, normalmente se omite la revisión de los márgenes de beneficio. Este es un aspecto que plantea un desafío y que se deben realizar mejoras. También podemos determinar el siguiente articulo Mafra, González, Pezzuto, & Wahrlich, (2016) el objetivo es resolver el rendimiento económico y financiero de la pesca media del buque de enmalle en el croaker de boca blanca costera (*Micropogonias furnieri*), la merluza del golfo (*Urophycis mystacea*) y el rape (*Lophius gastrophysus*), el tipo de investigación recopilar datos mediante entrevistas a los propietarios de buques sobre estas estructuras de costos de flotas pesqueras y sus niveles de costos de pesca pesquerías, los resultados mostraron diferentes niveles de costos entre las flotas pesqueras, pero, importancia relativa similar de los componentes de costos en todas las flotas: con los costos de funcionamiento más altos, seguidos por los costos de los buques y la mano de obra en orden de importancia, excepto en la flota pesquera de merluza del golfo, en conclusión al analizar costo y beneficio de tres pesquería industrial de enmalle inferior que opera en se/S Brasil durante 2009 tenía doble propósito; determinar los efectos esperados de la aplicación de regulación de arte de pesca y el rendimiento

de la pesca de la cañera blanca, posible efectos de la aplicación del reglamento de pesca mostraron mejoras marginal.

Referencia a las teorías relacionadas de las variables consideramos en primer lugar, costo de servicios como indica Zans, (2014, pág. 36) es el sacrificio para adquirir un bien o servicios, vende producto sin ser tangible que presta servicios a otras empresas estos costos comprenden fundamentalmente, mano de obra directa y costos indirectos de servicios. Como también nos indica Hansen & Mowen, (2006, pág. 37) son tareas o funciones que se ejecuta para atender a un cliente, actividad desempeñado por un usuario usando el producto o la instalación de la organización en los servicios se emplea mano de obra directa, materiales e insumos. Igualmente, Arredondo, (2015, pág. 8) el costo es el sacrificio incurridos para adquirir un bien o servicios con el objetivo de lograr beneficio en el presente o futuro, el costo hace referencia al conjunto de elementos incurridas para producir un bien o servicios, que son la materia prima, mano de obra y los costos indirectos. Pero según en el artículo científicos Gavelan, (2014, pág. 128) nos dice determinar y ejercer un control de producción a través de los tres elementos señalado para la actividad industrial y lo de servicios es muy necesario a los directivos de la empresa. Por lo tanto, en una organización que presta servicios.

En la dimensión mano de obra directa según Zans, (2014, pág. 39) es el esfuerzo del ser humano ya sea físico y mental, ejecutando en la producción de bienes o servicio de la organización. Igualmente, Hansen & Mowen,( 2006, pág. 40) indica que es el trabajo que se asigna al artículo o servicio que se está produciendo, y utilizaremos la observación física para medir la cantidad empleada en el servicio. En el artículo científico Gavelan, (2014, pág. 127) está constituido por el costo de servicios de los trabajadores que elabora directamente en el sector de servicios. En la siguiente dimensión costos indirectos de fabricación, indica Zans, (2014, pág. 39) también llamado carga fabril y gasto de fabricación, podemos encontrar tres elementos; mano de obra indirectas, materiales indirectos y gastos generales o en costo indirectos. Por lo tanto, Hansen & Mowen, (2006, pág. 40) indica que son todos los costos diferentes de la mano de obra y materia prima, que se agrupa en una categoría denominado costos indirectos. Según en el artículo Gavelan, (2014, pág. 127) son aquellos gastos que no se aplica directamente al servicio, pero



necesario para la prestación de servicios, lo que comprende tres categorías: materiales indirectos, mano de obra indirectos y gastos indirectos general.

En la variable margen de utilidad Gitman & Zutter,( 2003, pág. 56) indica mide el porcentaje de ventas, después que la empresa ha pagado todos sus costos y gastos, las herramientas para calcular; estado de resultados y la utilidad. Como también Block, Hirt, & Danielsen , (2013) nos indica para poder realizar el cálculo se comienza con las ventas y se resta el costo de venta. Igualmente, Blocher , Stout, Cokins, & Chen, (2008, pág. 219) consiste en la diferencia entre el precio de venta por unidad o total y el costo variable por unidad o total. Pero según Prada, (2001, pág. 23) recalca para poder calcular el margen de utilidad las ventas operacionales tomara el valor como base 100%. Por lo tanto, podemos decir que margen de utilidad es el indicador por porcentaje, que mide el costo, gastos y utilidad de la organización, para poder realizar los cálculos es necesario utilizar el estado de resultados para poder realizar su margen de utilidad o perdida.

En variable de la siguiente dimensión utilidad, según en el artículo Morillo, (2001, pág. 36) la utilidad es una medición relativa de la rentabilidad, es la comparación con la venta con la inversión realizada. Por lo tanto, Gitman & Zutter, (2003) indica que, permite analizar, evaluar las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de la venta, tres razones que cita frecuentemente, margen de utilidad bruta, margen de utilidad operacional y margen de utilidad neta. Igualmente, Prada, (2001) indica que los ingresos provenientes de las ventas de bienes o servicios restando el costo de venta o servicio, para analizar el margen de utilidad utiliza la herramienta de margen de utilidad bruta, margen de utilidad operacional y margen de utilidad neta. Para poder hallar los márgenes de utilidad utilizaremos los estados financieros, de lo cual usaremos uno de los componentes, estado de resultados como indica Gitman & Zutter, (2003, pág. 56) es una herramienta muy utilizada para evaluar la rentabilidad de la empresa de un periodo o varios años. Igualmente, Block, Hirt, & Danielsen , (2013, pág. 24) indica que el estado de resultados es una de la herramienta que se usa para medir la rentabilidad de una organización en diferente periodo.

Tabla 1

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES				
DEL EJERCICIO				
AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2019				
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)				
			MONTO	%
			S/	
Ventas Nacionales (Ingresos Operacionales)			XX	%
(-) Costo de Servicios			(XX)	%
<b>Utilidad Bruta (Margen de utilidad bruta)</b>			XX	%
Gastos Ventas			(XX)	%
Gastos Administrativos			(XX)	%
Total, Gastos Operativos				%
			-	
Otros Ingresos			XX	%
Otros Gastos				%
<b>Utilidad Operativa (Margen de utilidad operacional)</b>			XX	%
Gastos Financieros			(XX)	%
Otros Gastos Financieros			XX	%
Perdida por Diferencia de Tipo de Cambio			(XX)	%
Total, Egresos Financieros			XX	%
Ingreso Financiero por Diferencia de Cambio			XX	%
Otros Ingresos Financieros				%
			-	
Total, de Ingresos Financieros			XX	%
<b>Utilidad del Ejercicio (Margen de utilidad neta)</b>			XX	%

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

El estudio realizado fue de tipo aplicada, según Muntané, (2010, pág. 221) nos indica que también se le conoce como empírica o práctica y se caracteriza por los conocimientos que se adquiere a través de la investigación, todo depende de los resultados y del avance del informe, según vamos avanzando nuestra investigación vamos a obtener conocimientos en la parte teórica y práctica.

El diseño del informe de investigación fue no experimental, Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) explica, son estudios que se obtienen sin la manipulación intencionada de las variables y las variables son observada independientemente en su ambiente natural para analizarlos. Asimismo, el estudio presenta un diseño transversal descriptivo, al respecto Bernal, (2010, pág. 118) son aquellos que se obtiene a través de la información de la materia de estudio (población o muestra) en un momento dado. La investigación puede ser explicativa o descriptiva.

La investigación presento un nivel correlacional, sobre esta terminología, Hernández, Fernández, & Baptista, (2014, pág. 93) explica, que dos o más variables, categorías o conceptos deben estar asociado o relacionado entre sí, en la muestra realizada del informe de investigación. Igualmente, Bernal, (2010, pág. 122) señala que las variables deben tener un propósito de relación entre sí y ser medir el resultado, el soporte principal para la medición es la estadística, en el informe de investigación las variables deben tener relación entre sí y será medida a través de las estadísticas.

#### **3.2. Variable operacionalización:**

Variable X: costo de servicios

Según el autor Zans, 2014, (pág. 36) manifiesta, es el sacrificio para adquirir un bien o servicios, vende producto sin ser tangible que presta servicios a otras empresas estos costos comprenden fundamentalmente, mano de obra directa y costos indirectos de servicios.

Variable Y: margen de utilidad

Según el autor Hansen & Mowen,( 2006, pág. 826) indica que, el margen de utilidad es el porcentaje que se aplica al costo y abarca a la ganancia deseada. Igualmente, Gitman & Zutter, (2003, p.56) explica que, mide el porcentaje de ventas, después que la empresa ha pagado todos sus costos y gastos, las herramientas para calcular; estado de resultados y la utilidad.

### **3.3. Población, muestra y muestreo:**

Respecto a población Bernal, 2010, (pág. 160) nos indica que, es el conjunto de todos los elementos que tiene como referencia la investigación, la población de estudio estuvo conformado por los elementos de los estados financieros de la empresa de servicios, con el propósito de establecer una unidad de muestra se solicitó el estado de resultados.

Muestra según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014, pág. 173) explica que, es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolecta datos y que debe estar representativo de esta. Esta tendrá que ser representativa y estar conformado por el estado de resultados de los periodos 2017,2018, 2019 de la empresa de servicios, siendo la unidad de análisis sobre las ventas operacional, costos de ventas y gastos, de lo cual de estos resultados calcularemos su margen de utilidad o perdida que estará representado por porcentaje.

Existe dos tipos de muestreo; probalísticas y no probalísticas, en el caso de la investigación tomares el muestreo no probalísticas como indica Hernández, Fernández, & Baptista, (2014, pág. 176) dirige a subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de la característica del informe de investigación, aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en formula de probabilidad, sino depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o grupos de investigadores.

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

La técnica de estudio que se empleó fue la recolección de información. Como señala Hernández, Fernández, & Baptista, (2014, pág. 198) al recolectar dato implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específicos. En el presente informe de investigación se recolectaron datos de libros, antecedentes, informaciones contables.

La validación de los instrumentos se dio mediante un método de validación útil para confirmar la suficiente y aplicabilidad de estos, este es conocido como el juicio de expertos, esta consiste en una opinión informada de profesionales con trayectoria en la temática, que dan evidencia de la pertinencia, claridad y significancia del instrumento.

Tabla 2

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Dr.		Aplicable
Mg.		Aplicable
Dr.		Aplicable

La confiabilidad del instrumento de recolección de información, se realizó a través de una prueba piloto, mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach, realizado mediante el programa SPSS 24, esta prueba mide al grado fiabilidad de cada variable para determinar la precisión o exactitud de la medida. A continuación, se muestran los valores obtenidos en la prueba.

**Tabla 3. Confiabilidad de datos**

Alfa de Cronbach			
Alfa de Cronbach	de basada en elementos estandarizados	en N elementos	de
,988	1,000	2	

Fuente: Datos procesados SPSS

### **3.5. Procedimientos**

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis se realizará organizando una base de datos usando Excel que luego se trasladará al software SPSS 24, aplicando estadísticos para el análisis descriptivo y análisis diferencial.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este apartado se cimento en lo señalado en la conducta responsable del investigador según lo estipulado por SUNEDU, donde hace referencia a la labor de la comunidad científica la de instaurar nuevo juicio mediante la investigación. Con el propósito de entender y mejorar el entorno en el que existimos. Ya que la humanidad ansía y necesita creer en los resultados de las indagaciones. Es por ello que la presente se desarrolló en base a la honestidad, el análisis riguroso de la información, el compromiso con amplia sinceridad, veracidad y el cumplimiento de normas profesionales. Más allá de cuestiones como la ética y la protección de los derechos de las personas que participaron en la investigación, que ya de por sí son notables, es de trascendental categoría formar intelectuales con principios sólidos para una conducta responsable en la realización de estudios y de una gran responsabilidad con la integridad científica.

#### IV. RESULTADOS

Análisis estadístico descriptivo

Tendencia central: Variables costo de servicios X y margen de utilidad Y.

Variable X

Variable: Costos de servicios

**Tabla 4.** *Medidas de tendencias Costos de servicios*

	Remuneración	CTS	Vacaciones	Gastos de ventas	Gastos administrativos	Gastos financieros
N Válido	3	3	3	3	3	3
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	13.3688	10.8844	11.5768	9.5638	11.5331	1.3297
Mediana	13.4189	10.9345	11.6269	9.4048	11.5129	0.0000
Moda	13, 23a	10, 74a	11, 43a	8, 95a	11, 41a	0.00

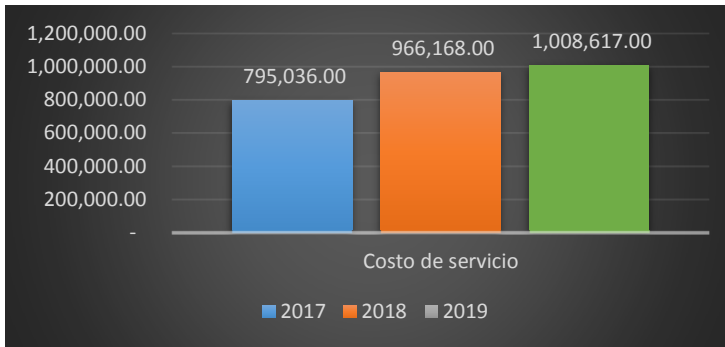
**Fuente:** propia

**Interpretación:** Según la tabla 4, se muestran las medidas de tendencia de la variable costos de servicios donde se reflejan comparaciones de media, mediana y moda totales en tres periodos fiscales.

**Tabla 5.** *Costo de servicios*

2017	2018	2019
795,036.00	966,168.00	1,008,617.00

**Fuente:** propia



**Figura 1.** Costo De Servicios

**Interpretación:** Se puede observar en la tabla 5 y figura 1, como el costo de servicios total ha aumentado desde 2017 cuando fue de S/795,036.00 luego paso a S/966,168.00 en 2018 y finalmente en 2019 llego al tope de S/1,008,617.00 sufriendo un incremento de al menos 26.8%.

**Tabla 6.** Dimensión Mano de Obra Directa (MOD)

	2017	2018	2019
Mano de obra directa	692,905.00	840,719.00	877,692.00

**Fuente:** propia



**Figura 2.** Mano De Obra Directa

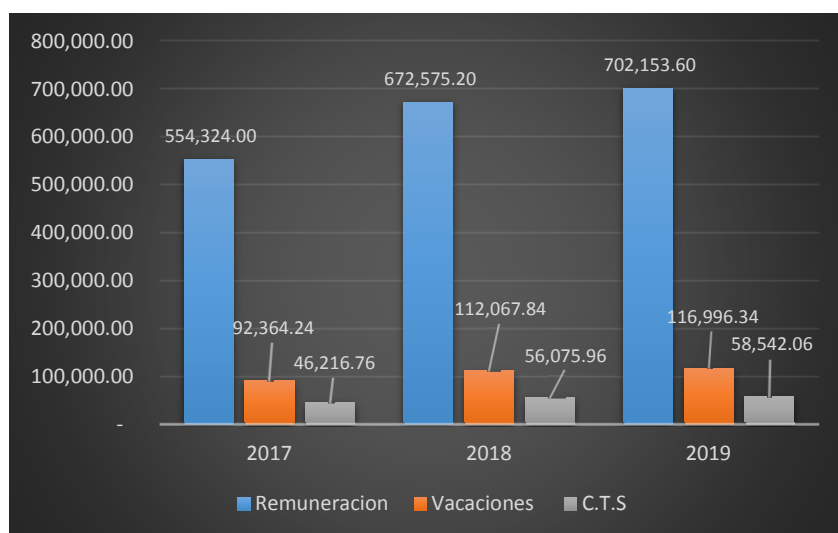


**Interpretación:** Como se observa en la tabla 6 y figura 2, la mano de obra registra un aumento desde 2017 cuando estaba en S/692,905.00, pasando a S/840,719 en 2018 y luego a S/877,692 en 2019. Un incremento de más del 26.67%

**Tabla 7. Indicadores de Mano de Obra**

Indicadores	2017	%	2018	%	2019	%
Remuneración	554,324.00	69.72	672,575.20	69.61	702,153.60	69.62
Vacaciones	92,364.24	11.62	112,067.84	11.60	116,996.34	11.60
C.T. S	46,216.76	5.81	56,075.96	5.80	58,542.06	5.80

**Fuente:** propia



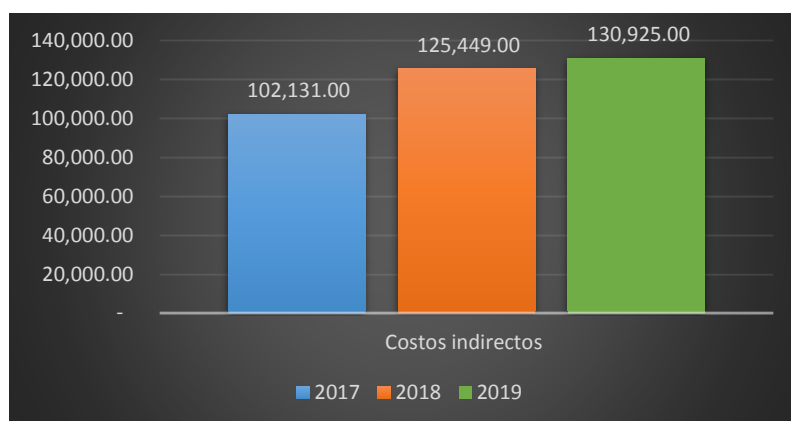
**Figura 3. Indicadores De Mano De Obra**

**Interpretación:** Como se demuestra en la tabla 7 y figura 3, los indicadores de mano de obra directa desde el 2017 al 2019 han incrementado su valor en más de un 26.67% en las remuneraciones, en las vacaciones y las C.T.S. Esto motivado a aumentos salariales, incremento de planilla e incremento del tiempo de personal con experiencia en la organización.

**Tabla 8. Dimensión costos indirectos**

	2017	2018	2019
Costos indirectos	102,131.00	125,449.00	130,925.00

**Fuente:** propia



**Figura 4. Costos Indirectos**

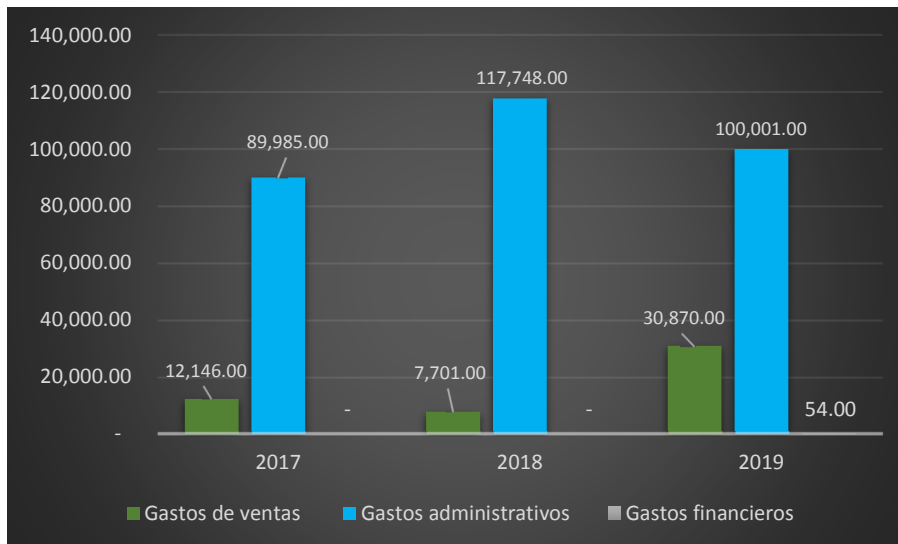
**Interpretación:** Se detecta según lo reflejado en la tabla 8 y figura 4, un incremento de los costos indirectos de al menos un 28.20%, pasando de S/ 102,131 en 2017 a S/125,449 en 2018 y luego a S/130,925 en 2019.

**Tabla 9. Indicadores de Costos Indirectos**

	2017	%	2018	%	2019	%
Gastos de ventas	12,146.00	1.53	7,701.00	0.80	30,870.00	3.06
Gastos administrativos	89,985.00	11.32	117,748.00	12.19	100,001.00	9.91

Gastos financieros	-	-	-	-	54.00	0.01
--------------------	---	---	---	---	-------	------

Fuente: propia



**Figura 5.** Indicadores de costos indirectos

**Interpretación:** Como lo demuestra la tabla 9 y figura 5, los costos indirectos muestran un alza en las partidas de gastos administrativos entre 2017 y 2018, pasando de S/89,985 a S/117,748, pero luego se redujo en 2019 a S/ 100,001. De igual forma los gastos de venta cerraron el año 2017 con S/12,146 y pasaron a 2018 a S/7,701 logrando disminuir, sin embargo, en 2019 subió de forma abrupta en casi un 154.16% llegando a S/30.870. los gastos financieros pasaron de no tener movimiento a un saldo en 2019 de S/54.

Variable Y

Variable: Margen de utilidad

Dimensión: Utilidad

**Tabla 10** *Medidas de tendencias Margen de utilidad*

		Margen de utilidad bruta	Marguen de utilidad operacional	Margen de utilidad neta
N	Válido	3	3	3
	Perdidos	0	0	0
Media		10.8794	-1.3295	-1.2076
Mediana		9.3094	-3.3215	-3.3328
Moda		7,65 <sup>a</sup>	-4,22 <sup>a</sup>	-4,17 <sup>a</sup>

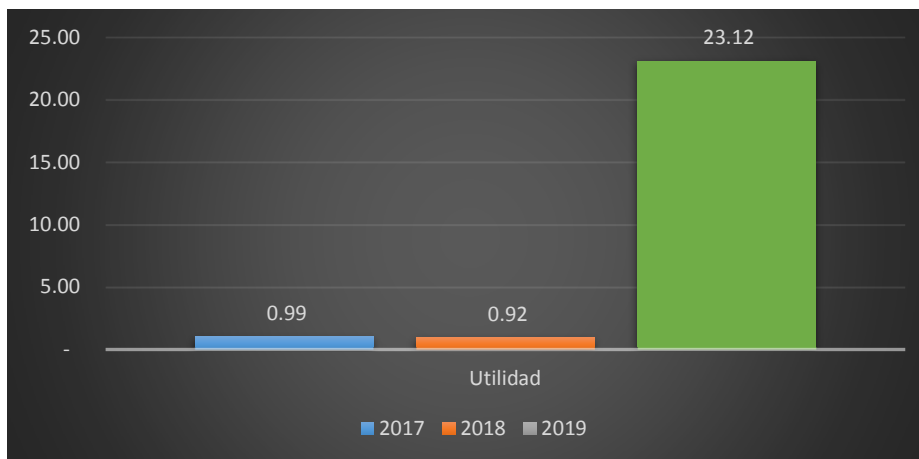
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

**Interpretación:** Según la tabla 10, se muestran las medidas de tendencia de la variable margen de utilidad donde se reflejan comparaciones de media, mediana y moda totales en tres periodos fiscales.

**Tabla 11.** *Variable Margen de Utilidad*

	2017	2018	2019
Utilidad	0.99	0.92	23.12

**Fuente:** propia



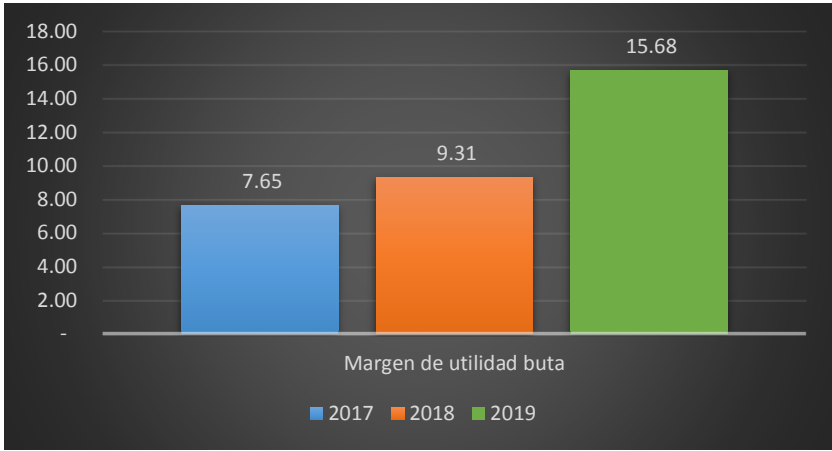
**Figura 6.** Variable Margen de Utilidad

**Interpretación:** Como refleja la tabla 11 y figura 6, se detecta un aumento sustancial en el margen de la utilidad en el año 2019 con respecto al año 2017. Esto, aunque costos y gastos aumentaron según los estudios de la primera variable, este aumento puede estar ligado a un incremento en las ventas que genera este comportamiento.

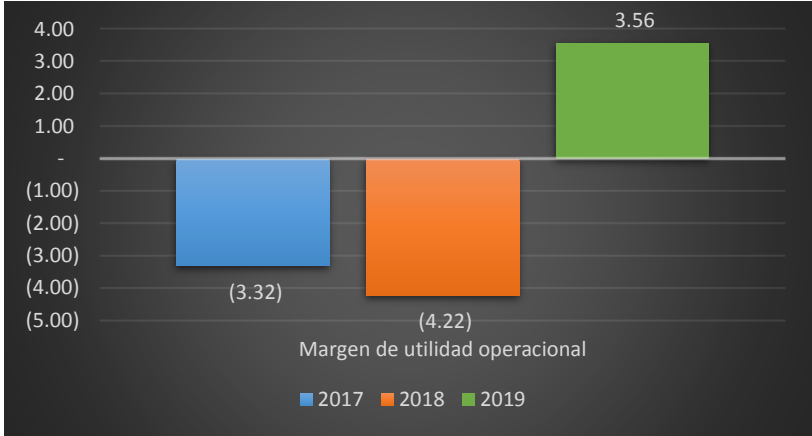
**Tabla 12.** Indicadores de Margen de utilidad

	2017	2018	2019
Margen de utilidad bruta	7.65	9.31	15.68
Margen de utilidad operacional	-3.32	-4.22	3.56
Margen de utilidad neta	-3.33	-4.17	3.88

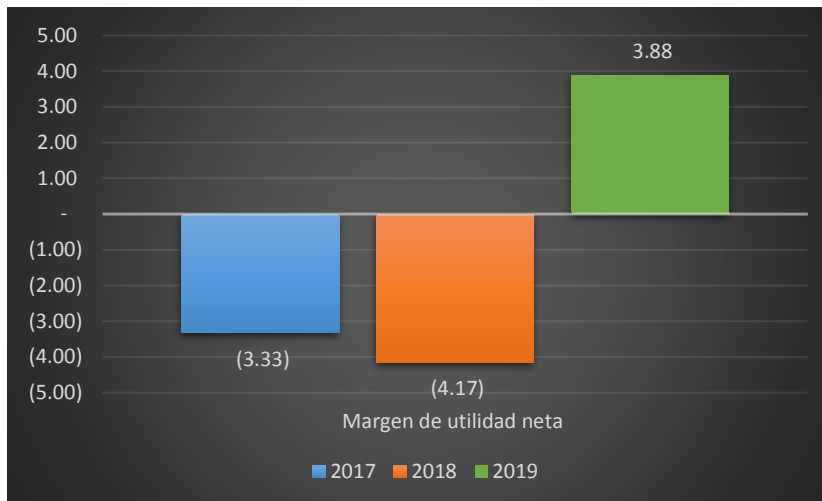
**Fuente:** propia



**Figura 7. Margen De Utilidad Bruta**



**Figura 8. Margen de Utilidad Operacional**



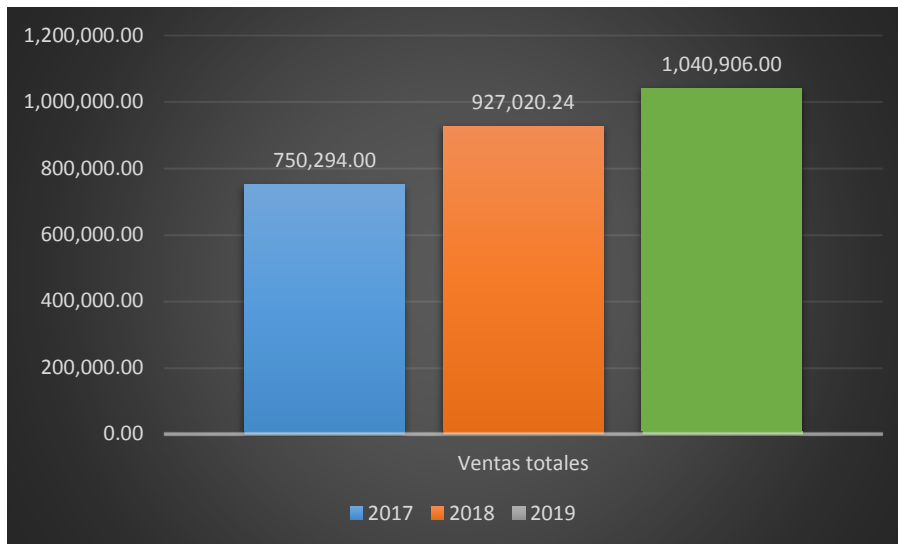
**Figura 9.** Margen De Utilidad Neta

**Interpretación:** Como lo muestra la tabla 12 y las figuras 7,8 y 9, los márgenes tanto de utilidad bruta, operacional y neta aumentaron desde el 2017 al 2019. De hecho, en 2017 y 2018 se puede evidenciar que el margen fue negativo en la utilidad operacional y la utilidad neta, así como la utilidad bruta fue la única que cerro en positivo en los periodos de 2017 y 2018, solo en 2019 aumento en más de un 305%. Esto motivado al incremento de las ventas que veremos a continuación.

**Tabla 13.** Ventas Totales

		2017	2018	2019
N	Válido	3	3	3
	Perdidos	0	0	0
Ventas totales		750,294.00	927,020.24	1,040,906.00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.



**Figura 10.** Ventas Totales

**Interpretación:** Según la tabla 13 y figura 10, las ventas de 2017 S/750,294 paso a S/927,020.24 en 2018 y en 2019 subió a S/1,040,906 un aumento de más de 38.73% entre 2017 a 2019.

### **Análisis estadístico inferencial**

#### **Hipótesis general**

Existe relación entre costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019

Prueba de la normalidad.

Regla de decisión:

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

$p \text{ valor} \geq \alpha$  los datos son NORMALES, y se debe realizar la prueba Paramétrica de R de Pearson

$p \text{ valor} \leq \alpha$  los datos son ANORMALES y se debe realizar la prueba Paramétrica de Rho



## Resultado

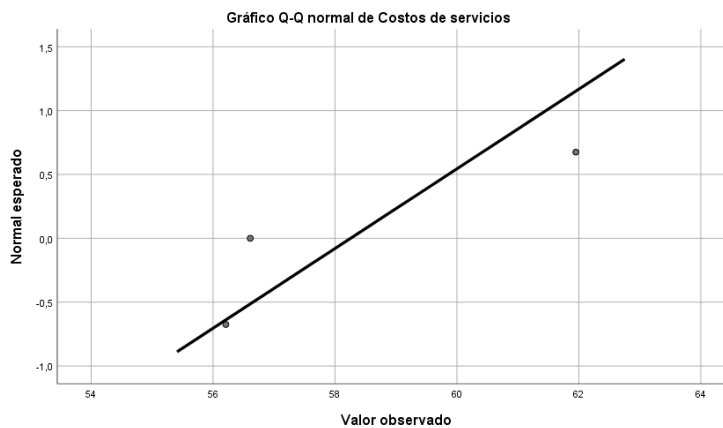
**Tabla 14.** Prueba de Normalidad de datos

		Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Costos de servicio	de	0.353	3		0.823	3	0.172
Margen de utilidad	de	0.351	3		0.827	3	0.181

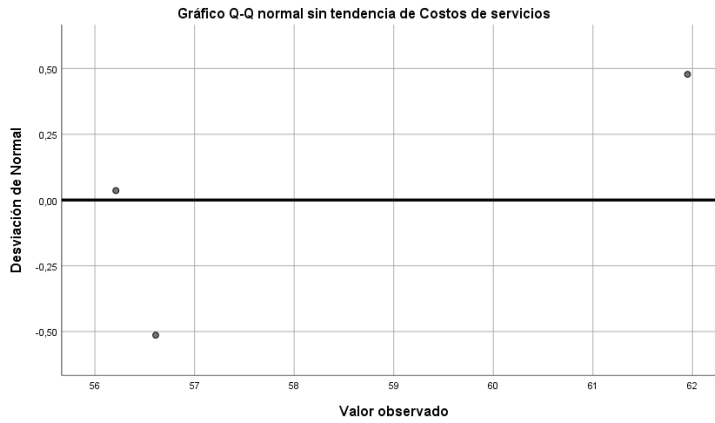
a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

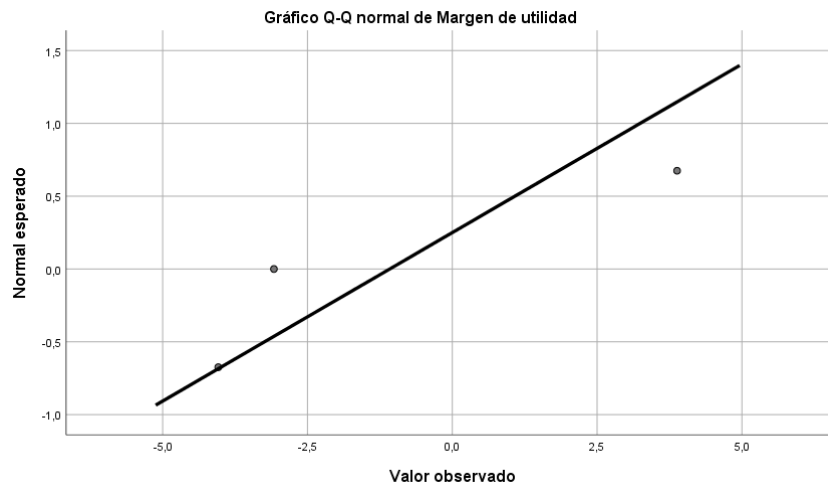
La tabla 14, muestra los resultados de la *Prueba de Normalidad* entre costo de servicios y margen de utilidad. Con el p valor = 0,172 y 0,181 que sostiene datos son *Normales*, y se debe realizar la prueba Paramétrica de R de Pearson.



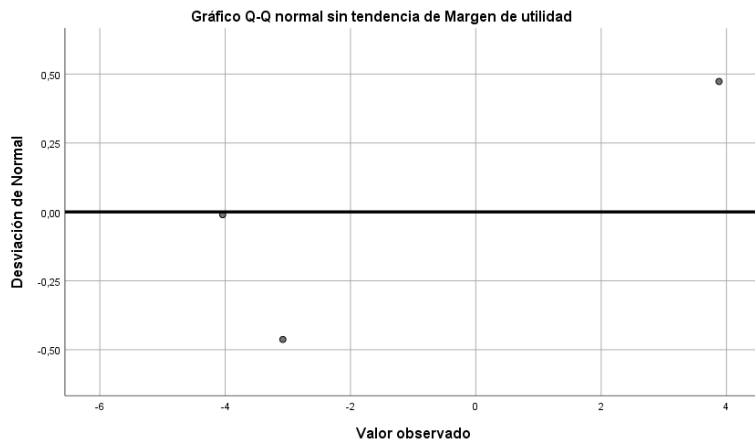
**Figura 11.** Gráfico normal de costos de servicios



**Figura 12.** Gráfico Normal De Costos De Servicios



**Figura 13.** Gráfico Normal De Margen De Utilidad



**Figura 14.** Gráfico Normal De Margen De Utilidad

**Prueba de hipótesis general:**

Ho: No Existe relación entre costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.

H1: Existe relación entre costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.

Regla de decisión:

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

$p \text{ valor} \geq \alpha$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

$p \text{ valor} \leq \alpha$  se acepta la hipótesis alterna (H1).

**Tabla 15.** *Correlación Margen de utilidad y Costos de servicios*

	Margen de utilidad total	de Costos de servicio
Correlación de Pearson	1	1.000**
Sig. (bilateral)		0.008
N	3	3

Costos de servicio	Correlación de Pearson	de 1.000**	1
	Sig. (bilateral)	0.008	
	N	3	3

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

**Interpretación:** La tabla 15, muestra los resultados de la prueba paramétrica entre costo de servicios y margen de utilidad, con el p valor = 0,008, que sostiene la relación de la hipótesis y se acepta la hipótesis alterna, el cual indica que si existe relación entre costo de servicios y margen de utilidad.

**Prueba de hipótesis específica 1:**

Ho: No Existe relación entre costo de servicios y la utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.

H1: Existe relación entre costo de servicios y la utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.

Regla de decisión:

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

$p \text{ valor} \geq \alpha$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

$p \text{ valor} \leq \alpha$  se acepta la hipótesis alterna (H1).

**Tabla 16.** *Correlación entre costos de Servicio y Utilidad*

	Costos de Servicio	Utilidad
Costos De Servicio	Correlación de 1	0.995
	Pearson	
	Sig. (bilateral)	0.066
	N	3

Utilidad	Correlación de Pearson	de 0.995	1
	Sig. (bilateral)	0.066	
	N	3	3

**Fuente:** propia

**Interpretación:** La tabla 16, muestra los resultados de la prueba paramétrica entre costo de servicios y utilidad, con el p valor = 0.066, que sostiene la aceptación de la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, el cual indica que no existe relación entre costo de servicios y utilidad.

### **Prueba de hipótesis específica 2:**

Ho: No existe relación entre margen de utilidad y la mano de obra directa de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019

H1: Existe relación entre margen de utilidad y la mano de obra directa de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019

Regla de decisión:

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

p valor  $\geq \alpha$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

p valor  $\leq \alpha$  se acepta la hipótesis alterna (H1).

**Tabla 17.** *Correlación entre margen de utilidad y Mano de Obra directa*

	Margen utilidad	de Mano de obra directa
--	--------------------	----------------------------

Margen de utilidad	Correlación de Pearson	1	0.638
	Sig. (bilateral)		0.559
	N	3	3
Mano de obra directa	Correlación de Pearson	0.638	1
	Sig. (bilateral)	0.559	
	N	3	3

**Fuente:** propia

**Interpretación:** La tabla 17, muestra los resultados de la prueba paramétrica entre margen de utilidad y mano de obra directa, con el p valor = 0,559, que sostiene la aceptación de la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, el cual indica que no existe relación entre margen de utilidad y mano de obra directa.

### **Prueba de hipótesis específica 3:**

Ho: No existe relación entre margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.

H1: Existe relación entre margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.

Regla de decisión:

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

p valor  $\geq \alpha$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

p valor  $\leq \alpha$  se acepta la hipótesis alterna (H1).

**Tabla 18.** *Correlación entre Margen de utilidad y Costos indirectos*

			Margen de utilidad	de	Costos indirectos
Margen de utilidad	de	Correlación Pearson	de	1	1,000*
		Sig. (bilateral)			,018
		N		3	3

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** La tabla 18, muestra los resultados de la prueba paramétrica entre margen de utilidad y costos indirectos, con el p valor = 0,018, que sostiene la relación de la hipótesis y se acepta la hipótesis alterna, el cual indica que si existe relación entre margen de utilidad y costos indirectos.

## **V. DISCUSIÓN**

El informe de investigación se realizó a través de una hipótesis general y 3 hipótesis específicas, las que fueron sometidas a contrastación mediante el análisis estadística descriptiva e inferencial. Considerándose para el estudio la matriz de consistencia y operacionalización de variables, donde se describen las dimensiones e indicadores de cada variable, y el estadístico de Pearson según el análisis de normalidad de datos, obteniéndose los siguientes resultados:

### **Hipótesis general**

Si existe relación entre costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019, reflejado en la tabla 15, muestra la prueba paramétrica entre costo de servicios y margen de utilidad, con el p valor = 0,008, que sostiene la relación de la hipótesis y con un porcentaje de correlación de Pearson de 100% se acepta que esta correlación es positiva, aceptándose la hipótesis alterna, el cual indica que si existe relación entre costo de servicios y margen de utilidad, permitiendo así rechazar la hipótesis nula.

En la contrastación de hipótesis general se obtuvo que existe una relación positiva y alta entre las variables costos de servicios y margen de utilidad, coincidiendo Atahualpa (2015) cuyo objetivo era resolver la correlación entre los costos de servicios la rentabilidad de la empresa de servicios Roa Ingenieros S.A.C, donde con un 88.89% de relación entre los costos de servicios y la rentabilidad. Como lo establece en su teoría de Arredondo (2015) el costo es el sacrificio incurridos para adquirir un bien o servicios con el objetivo de lograr beneficio en el presente o futuro, el costo hace referencia al conjunto de elementos incurridas para producir un bien o servicios, que son la materia prima, mano de obra y los costos indirectos.

### **Hipótesis específica 1**

Si existe relación entre costo de servicios y la utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019. La



tabla 16, muestra los resultados de la prueba paramétrica entre costo de servicios y utilidad, con el p valor = 0.066, que sostiene la aceptación de la hipótesis nula por ser mayor a 0.05 y se rechaza la hipótesis alterna, el cual indica que no existe relación entre costo de servicios y utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019,

En la contrastación de hipótesis específica número 1, se obtuvo que no existe una relación entre las variables costos de servicios y la utilidad. A diferencia de Quiñones (2018), quien en su objetivo determinar la influencia de los costos del servicio en la utilidad de la notaria Bohórquez Vega de Tacna, periodo 2016-2017, y este demostró que los costos del servicio influyen de manera significativa en la utilidad Bruta. Como lo menciona Morillo (2001) la utilidad es una medición relativa de la rentabilidad, es la comparación con la venta con la inversión realizada, esto explica el por qué solo los costos como factor determinante en este caso no fue influyente, pues otro factor habría sido determinante en los resultados de utilidad como lo son las ventas como también lo mencionan Gitman & Zutter (2003) que evalúan las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de la venta.

### **hipótesis específica 2**

Si existe relación entre margen de utilidad y la mano de obra directa de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019. La tabla 17, muestra los resultados de la prueba paramétrica entre margen de utilidad y mano de obra directa, con el p valor = 0,559, que sostiene la aceptación de la hipótesis nula pues es mayor a 0.05 y se rechaza la hipótesis alterna, el cual indica que no existe relación entre margen de utilidad y mano de obra directa en este caso.

En la contrastación de hipótesis específica número 2, se obtuvo que no existe una relación entre las variables entre margen de utilidad y la mano de obra directa, A igual del estudio de Aguado & López, (2016), en el cual, el análisis de los costes, son inspeccionados exhaustivamente por el organismo de auditoría, normalmente se omite la revisión de los márgenes de beneficio resultando que el índice de importancia de renglones específicos como costos de mano de obra se vean tomados de forma secundaria. Como lo indica la teoría de Zans, (2014), la mano

de obra es un factor humano que influye en la transformación o producción de bienes o servicio de la organización.

### **hipótesis específica 3**

Si existe relación entre margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019 La tabla 18, muestra los resultados de la prueba paramétrica entre margen de utilidad y costos indirectos, con el p valor = 0,018, y una correlación de Pearson positiva muy fuerte, que sostiene la relación de la hipótesis y se acepta la hipótesis alterna, el cual indica que si existe relación entre margen de utilidad y costos indirectos.

En la contrastación de hipótesis específica número 3, se obtuvo que existe relación entre margen de utilidad y los costos indirectos, coincidiendo con el estudio de Cabrera (2018), donde en el artículo científico se determinó que todos los costos de producción de bienes y servicios, es de suma importancia para la contabilidad y administración de la empresa, entre ellos claro están los costos indirectos. Así igualmente encontramos a Palacios (2016), donde su objetivo examinar los costos variables y su incidencia en el margen de contribución de la compañía Servientrega Ecuador S.A con la finalidad de buscar soluciones que le permita aumentar la utilidad y la optimización de los recursos. en conclusión, la empresa no posee índices financieros que aporten para la racionalización de los costos, y acá se nota que el problema interno es que al no medir estos índices financieros apropiadamente tomando en cuenta todas las estructuras de costo esto influiría en los márgenes de utilidad de forma negativa.

Como lo indica la teoría Gavelan (2014), son aquellos gastos que no se aplica directamente al servicio, pero necesario para la prestación de servicios, lo que comprende tres categorías: materiales indirectos, mano de obra indirectos y gastos indirectos general, y como tal para generar una utilidad o rentabilidad es necesario tener la forma de como producirla o prestar el servicio.

## **VI. CONCLUSIONES**

1era. Se determinó la relación positiva y elevada entre del costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019 como se propuso en el objetivo general.

2do. Se determinó que no existe relación entre el costo de servicios y la utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019, concluyendo de forma diferente a lo el objetivo específico 1 propuso.

3ero. Se determinó que no existe relación del margen de utilidad y la mano de obra directa de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019. concluyendo de forma diferente a lo el objetivo específico 2 propuso

4to. Se determinó que existe relación positiva y fuerte entre el margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019, cómo se propuso en el objetivo específico 3.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1ro. Se recomienda seguir con esta estructura de costo del servicio detallado y el margen de utilidad.

2do. Se recomienda evaluar y detallar costo del servicio detallado trabajando con el sistema del costo real para que puedan determinar un costo real del servicio.

3era. Se recomienda detallar la mano de obra detallada ya que favorece a la disminución del costo del servicio y a tener una mayor rentabilidad.

4to. Se recomienda detallar la relación del margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.

5ta. Evaluar todos los niveles de estados financieros como el factor de ingresos netos pues parecen influir de forma determinante en los cambios de márgenes desde 2017 a 2019.

## Referencias

- Aguado, J., & López, A. (2016). Cost and price auditing: effectiveness in the procurement of defense services in Spain. *Adm. Pública vol.50 no.5 Rio de Janeiro Sept./Oct. 2016*, 745-765. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/rap/v50n5/0034-7612-rap-50-05-00745.pdf>
- Alvarez, M., & Pérez, C. (2016). *Análisis del costo del servicio y su efecto en la utilidad en la empresa transportes Meléndez S.R.L., de Cajamarca, año 2016*. Cajamarca. Obtenido de <https://www.repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11014>
- Arredondo Gonzalez, M. M. (2015). *Contabilidad y Análisis de Costos 2da.edición*. Azcapotzalco, Mexico D.F.: GRUPO EDITORIAL PATRIA. Obtenido de <https://www.bibliotechnia.com.mx/portal/visor/web/visor.php>
- Arredondo, M. (2015). *Contabilidad y Análisis de Costos 2da.edición*. Azcapotzalco, Mexico D.F.: GRUPO EDITORIAL PATRIA. Obtenido de <https://www.bibliotechnia.com.mx/portal/visor/web/visor.php>
- Atahualpa, J. (2015). *Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios Roa Ingenieros S.A.C*. Callao. Obtenido de <http://www.repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1514>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación 3ra. Edición*. Pearson Educación
- Blocher , E., Stout, D., Cokins, G., & Chen, K. (2008). *Administracion de Costos 4ta. Edicion*. McGraw-Hill Interamericana.
- Block, S., Hirt, G., & Danielsen , B. (2013). *Fundamentos de Administración Financiera*. The McGraw-Hill Companies, Inc. Obtenido de [https://www.unac.edu.mx/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos\\_de\\_Administracion\\_Financiera.pdf](https://www.unac.edu.mx/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos_de_Administracion_Financiera.pdf)

- Borbor, G. (2018). *Costo por servicio y la rentabilidad de la compañía de transporte turístico terrestre Paltantours S.A.* La libertad. Obtenido de [www.https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4579](https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4579)
- Cabrera , M. (2018). La contabilidad de costos en la produccion de bienes y servicios. Revisión bibliográfica actualizada (2010-2018). *Revista de investigación en administración, contabilidad, economía y sociedad*, 203-230. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551857283010>
- El Comercio. (12 de 12 de 2019). Dia 1. *Retail' a paso lento, un sector que avanza pero a menor ritmo.* Obtenido de <https://www.elcomercio.pe/economia/dia-1/retail-a-paso-lento-un-sector-que-avanza-pero-a-menor-ritmo-retail-comercio-e-commerce-falabella-cencosud-ripley-intercorp-noticia/?ref=ecr>
- Gavelan Izaguirre , J. J. (2014). Sistema de costos en MYPES industriales y de servicios en condiciones de deseorganizacion. *Revista de la Facultad de Ciencia Contables*, 123. doi: <https://doi.org/10.15381/quipu.v22i41.10077>
- Gavelan, J. (2014). Sistema de costos en MYPES industriales y de servicios en condiciones de deseorganizacion. *Revista de la Facultad de Ciencia Contables*, 123. doi: <https://doi.org/10.15381/quipu.v22i41.10077>
- Gestion . (06 de mayo de 2019). Empresas. *Servicios de outsourcing serán usados por el 60% de empresas del sector retail.* Obtenido de <https://www.gestion.pe/economia/empresas/servicios-outsourcing-seran-usados-60-empresas-sector-retail-266041-noticia/?ref=gesr>
- Gitman , L., & Zutter, C. (2003). *Principio de Administración Financiera 10 Edición.* Pearson Education, Inc. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=KS\\_04zILe2gC&pg=PA56&dq=margen+de+utilidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwii5oLtyKDpAhWHm-AKHdpABcsQ6AEILzAB#v=onepage&q=margen%20de%20utilidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KS_04zILe2gC&pg=PA56&dq=margen+de+utilidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwii5oLtyKDpAhWHm-AKHdpABcsQ6AEILzAB#v=onepage&q=margen%20de%20utilidad&f=false)
- Hansen, R., & Mowen, M. (2006). *Administración de costos contabilidad y control 5ta. Edición.* Thomson Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación 6ta. Edición .* Mcgrawhill.

- INEI. (2019). Encuesta mensual del sector servicios Oct. 2019 Informe técnico. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_servicios\\_dic2019\\_1.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_servicios_dic2019_1.pdf)
- Mafra, V., González, E., Pezzuto, P., & Wahrlich, R. (2016). A cost-benefit analysis of three gillnet fisheries in Santa Catarina, Brazil: contributing to fisheries management decisions. *Lat. Am. J. Aquat. Res. vol.44 no.5*, 1096-1114. Obtenido de <https://www.scielo.conicyt.cl/pdf/lajar/v44n5/art19.pdf>
- Mejia, C., Higuaita, C., & Hidalgo, D. (2015). Metodología para la oferta de servicio diferenciado por medio del análisis de costo de servir. *El sevier*, 441-454. Obtenido de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=21243557010](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21243557010)
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y reducción de costos. *Actualidad contables face vol. 4 num. 4*, 35-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25700404>
- Muntané, R. (2010). Introducción a la investigación básica. *Rapd online*, 221-227. Obtenido de [www.sapd.es/revista/buscar](http://www.sapd.es/revista/buscar)
- Palacios, J. (2016). *Los costos variables y sus incidencias en el margen de contribución*. Guayaquil. Obtenido de [www.http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1559](http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1559)
- Prada, L. (2001). Márgenes de utilidad de la entidad de promotoras de salud en Colombia. *Innovar, revista de ciencia administrativas y sociales No 18*, 21-36. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/26747/1/24401-85484-1-PB.pdf>
- Quiñones, J. (2018). *Los costos del servicio y su influencia en la utilidad de la notaría Bohórquez Vega de Tacna, periodo 2016-2017*. Tacna. Obtenido de <http://www.repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/722>
- Romero, J. (2010). El sector servicios en la economía: el significado de los servicios o empresas intensivos en conocimiento. Obtenido de <http://www.herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>

Sanmartin, N. (2019). *Costos por servicios y la rentabilidad de la lavadora y lubricadora Adelita del Canto Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017*. La Libertad. Obtenido de [www.https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4958](https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4958)

Zans, W. (2014). *Contabilidad de costos I*. Lima: San Marcos E.I.R.L.



## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz operacional**

**Costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate - Lima Metropolitana, periodo 2017-2019”**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores de temas de información</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica de recolección de información</b>	<b>Escala de medición y muestreo</b>		
Costo de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según el autor Zans (2014) Los costos de servicios son aquellos costos en lo que incurren las empresas que prestan servicios. Se pueden decir que vende productos que, sin ser tangibles, satisfacen necesidades de sus clientes. Estos</li> </ul>	La variable se operará a través de las dimensiones de: Valor costo de servicios, mano de obra directa y costo indirecto de fabricación, con sus		Remuneración	Planilla	Análisis documental	De razón		
			Mano de obra directa	Vacaciones	Planilla	Análisis documental	De razón		
				C.T. S	Planilla	Análisis documental	De razón		
				Gastos de ventas	Estado de resultados	Análisis documental	De razón		
				Gastos administrativos	Estado de resultados	Análisis documental	De razón		
				Gastos financieros	Estado de resultados	Análisis documental	De razón		

		costos comprenden, fundamentalmente, mano de obra y materiales indirectos. (p.36)	respectivos indicadores, aplicando un análisis documental y con una escala de razón.					
Margen de utilidad	Hansen (2006). El margen es el porcentaje que se aplica a un costo base; abarca la utilidad deseada y cualesquiera costos no incluidos en el costo base, (P. 826). Según Gitman & Zutter, (2003) El margen de utilidad mide el porcentaje de	La variable se operará a través de las dimensiones de: Valor margen de utilidad, estado de resultados y rentabilidad, con sus respectivos indicadores,	Utilidad	Margen de utilidad bruta	utilidad bruta/venta operacional *100	Análisis documental	De razón	
				Margen de utilidad operacional	utilidad operacional/venta operacional *100	Análisis documental	De razón	
				Margen de utilidad neta	utilidad neta/venta operacional *100	Análisis documental	De razón	

	cada dólar de ventas que queda después de que la empresa ha pagado todos sus productos. (p.56)	aplicando un análisis documental y con una escala de razón.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

**Anexo 2: Matriz de consistencia**

**Costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate - Lima Metropolitana, periodo 2017-2019”**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>		<b>Metodología</b>
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable X: Costo de servicios</b>		
¿Qué relación existe el costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate Lima Metropolitana, periodo 2017-2019?	Determinar la relación del costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019	Existe relación entre costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	Enfoque: Cuantitativa Tipo: Aplicada Diseño: No experimental
			Mano de obra directa	Remuneración Vacaciones C.T. S	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Costos indirectos		Gastos de ventas Gastos administrativos
¿Qué relación existe el costo de servicios y	Determinar la relación del costo de servicios	Existe relación entre costo de servicios y la			

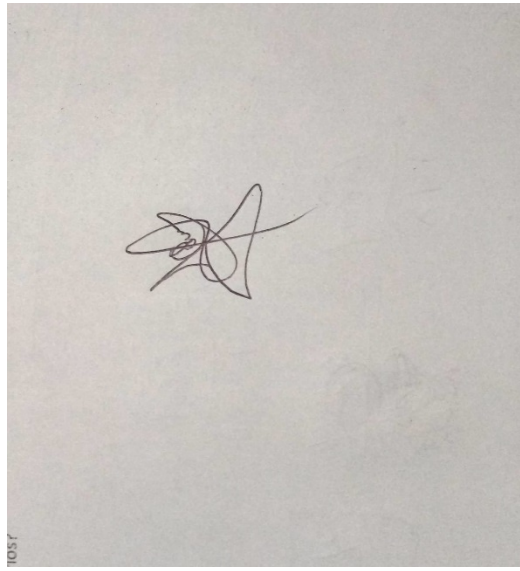
la utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate Lima Metropolitano, periodo 2017-2019?	y la utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019	utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019	Gastos financieros	Población y muestra:
¿Qué relación existe el margen de utilidad y la mano de obra directa de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate Lima Metropolitano, periodo 2017-2019?	Determinar la relación del margen de utilidad y la mano de obra directa de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019	Existe relación entre margen de utilidad y la mano de obra directa de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-Lima Metropolitana, periodo 2017-2019	<b>Variable Y: Margen de utilidad</b>	Población: Estados Financieros de una empresa de retail.
¿Qué relación existe el margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-	Determinar la relación del margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-	Existe relación entre margen de utilidad y los costos indirectos de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate-		Muestra: Estados de resultados de los EE. FF
			Utilidad	Técnica: análisis documental, fichas de datos
			Margen de utilidad buta	
			Margen de utilidad operacional	
			Margen de utilidad neta	

Lima Metropolitanano, ¿periodo 2017-2019?	Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.	Lima Metropolitana, periodo 2017-2019		
--	---	--	--	--

Mg Collahua Enciso Jorge

DNI 06136386

Finanzas



### Anexo 3: Estado de resultados

<b>ACTA LUIS EN FIRME</b> <b>COMISIÓN DE</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES DEL EJERCICIO</b> <b>DEL DICIEMBRE DEL 2019</b> <b>(EN DÓLARES NEUQUENOS)</b>						
	ANUAL		ANUAL		ANUAL	
	2019		2018		2017	%
<b>Ingresos Operacionales</b>						
	1	100.00%	1		1	
Ventas Nacionales (Ingresos Operacionales)	1,154,906	100.00%	957,495	100.00%	811,516	100.00%
<b>Total de Ingresos Brutos</b>	<b>1,154,906</b>	<b>100.00%</b>	<b>957,495</b>	<b>100.00%</b>	<b>811,517</b>	<b>100.00%</b>
Dscptos Rebajas Conced y Devoluciones	-114,000	-9.87%	-30,475	-3.18%	-61,223	-7.54%
<b>Ventas Netas</b>	<b>1,040,906</b>	<b>1</b>	<b>927,020</b>	<b>1</b>	<b>750,294</b>	<b>1</b>
(-) Costo de Servicios	-877,692	-76.00%	-840,720	-87.80%	-692,905	-85.38%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>163,214</b>	<b>15.68%</b>	<b>86,300</b>	<b>9.31%</b>	<b>57,389</b>	<b>7.65%</b>
<b>Gastos Operacionales</b>		0.00%		0.00%		0.00%
Gastos Ventas	-30,870	-2.67%	-7,701	-0.80%	-12,146	-1.50%
Gastos Administrativos	-100,001	-8.66%	-117,748	-12.30%	-85,985	-10.60%
<b>Total Gastos Operativos</b>	<b>-130,871</b>	<b>-11.33%</b>	<b>-125,449</b>	<b>-13.10%</b>	<b>-98,131</b>	<b>-12.09%</b>
Otros Ingresos	4,672	0.40%		0.00%	15,821	1.95%
Otros Gastos		0.00%		0.00%	-	0.00%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>37,015</b>	<b>3.56%</b>	<b>-39,148</b>	<b>-4.22%</b>	<b>-24,921</b>	<b>-3.32%</b>
<b>Otros Ingresos ( Gastos)</b>		0.00%		0.00%		0.00%
Gastos Financieros	-54	0.00%	-	0.00%		0.00%
Otros Gastos Financieros		0.00%		0.00%		0.00%
Perdida por Diferencia de Tipo de Cambio	-	0.00%	-54	-0.01%	-590	-0.07%
<b>Total Egresos Financieros</b>	<b>-54</b>	<b>0.00%</b>	<b>-54</b>	<b>-0.01%</b>	<b>-590</b>	<b>-0.07%</b>
<b>Ingresos</b>		0.00%		0.00%		0.00%
Ingreso Financiero por Diferencia de Cambio	183	0.02%	283	0.03%	505	0.06%
Otros Ingresos Financieros	-	0.00%	283	0.03%		0.00%
<b>Total de Ingresos Financieros</b>	<b>183</b>	<b>0.02%</b>	<b>566</b>	<b>0.06%</b>	<b>505</b>	<b>0.06%</b>
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>37,144</b>	<b>3.57%</b>	<b>-38,636</b>	<b>-4.17%</b>	<b>-25,006</b>	<b>-3.33%</b>
Gastos Diversos	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%
REI del Ejercicio	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%
<b>Result. Antes Particip. Y del Impuesto a la Renta</b>	<b>37,144</b>	<b>3.22%</b>	<b>-38,636</b>	<b>-4.04%</b>	<b>-25,006</b>	<b>-3.08%</b>
<b>Participacion a Trabajadores de Renta (5%)</b>		0.00%		0.00%		0.00%
(-) Distrib. Legal Renta	-1,857	-0.16%	-	0.00%	-	0.00%
<b>(+) Adiciones de Renta</b>	<b>16,312</b>	<b>1.41%</b>	<b>19,409</b>	<b>2.03%</b>	<b>21,810</b>	<b>2.69%</b>
<b>Diferencias Permanentes</b>		0.00%		0.00%		0.00%
(+) Gastos Cuya Documentacion sustentatoria no		0.00%		0.00%	157	0.02%
(+) Gastos o Costo de segunda, cuarta o quinta	16,258	1.41%	19,409	2.03%	20,940	2.58%
Multas e Intereses Moratorios	54	0.00%		0.00%		0.00%
El IGV, el IPM y el ISC que grave el retiro de bienes. BL inciso k) del A		0.00%		0.00%	713	0.09%
<b>Diferencias Temporales</b>		0.00%		0.00%		0.00%
( - ) Gastos o Costo de segunda, cuarta o quinta	-19,409	-1.68%	-20,940	-2.19%	-	0.00%
<b>(-) Deduciones para Renta</b>	<b>-19,409</b>	<b>-1.68%</b>	<b>-20,940</b>	<b>-2.19%</b>	<b>-</b>	<b>0.00%</b>
- Impuesto Renta	3,219	0.28%	-	0.00%	-	0.00%
<b>Utilidad del Ejercicio - Contable</b>	<b>40,363</b>	<b>3.88%</b>	<b>-38,636</b>	<b>-4.17%</b>	<b>-25,006</b>	<b>-3.33%</b>
<b>Utilidad del Ejercicio - Tributario</b>	<b>34,047</b>	<b>3.27%</b>	<b>-40,167</b>	<b>-3.86%</b>	<b>-3,196</b>	<b>-0.31%</b>
COEFICIENTE P CTA 2009 - 2015		23.11%		0.92%		0.99%



### Anexo 4: matriz de datos

Costo de servicios y el margen de utilidad de la empresa del sector de servicios retail, distrito Ate - Lima Metropolitana, periodo 2017-2019”							
MATRIZ DE DATOS							
ficha de información de las dimensiones e indicadores							
Dimensiones	indicadores	Tamaño	2,019	Tamaño	2,018	Tamaño	2,017
Mano de obra directa	Remuneracion	13.46	702,153.60	13.42	672,575.20	13.23	554,324.00
	CTS	10.98	58,542.06	10.93	56,075.96	10.74	46,216.76
	Vacaciones	11.67	116,996.34	11.63	112,067.84	11.43	92,364.24
Costos indirectos	Gastos de ventas	10.34	30,870.00	8.95	7,701.00	9.40	12,146.00
	Gastos administrativos	11.51	100,001.00	11.68	117,748.00	11.41	89,985.00
	Gastos financieros	3.99	54		0		0
Dimensiones	indicadores	Tamaño	2,019	Tamaño	2,018	Tamaño	2,017
Utilidad	utilidad bruta/venta *100		15.68		9.31		7.65
	utilidad operacional/venta*100		3.56		-4.22		-3.32
	utilidad neta/venta*100		3.88		-4.17		-3.33

## Anexo 5: matriz de Variables e Indicadores

		Variables e indicadores									
		Variable X: Costo de servicios									
Dimensiones	2017	2018	2019	Dimensiones	Indicadores	2017	%	2018	%	2019	%
Mano de obra directa	692,905.00	840,719.00	877,692.00	Mano de obra directa	Remuneracion	554,324.00	69.72	672,575.20	69.61	702,153.60	69.62
					Vacaciones	92,364.24	11.62	112,067.84	11.60	116,996.34	11.60
					C. T.S	46,216.76	5.81	56,075.96	5.80	58,542.06	5.80
Dimensiones	2017	2018	2019	Dimensiones	Indicadores	2017	%	2018	%	2019	%
Costos indirectos	102,131.00	125,449.00	130,925.00	Costos indirectos	Gastos de ventas	12,146.00	1.53	7,701.00	0.80	30,870.00	3.06
					Gastos administrativos	89,985.00	11.32	117,748.00	12.19	100,001.00	9.91
					Gastos financieros	-	-	-	-	54.00	0.01
	795,036.00	966,168.00	1,008,617.00				100.00		100.00		100.00
		Margen de utilidad									
		Variable Y: Margen de utilidad									
	2017	2018	2019		2017	2018	2019		2017	2018	2019
				Margen de utilidad bruta	7.65	9.31	15.68				
	0.99	0.92	23.12	Utilidad	-3.32	-4.22	3.56				
				Margen de utilidad neta	-3.33	-4.17	3.88				



### **Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores**

Yo (Nosotros), RONNY RAUL MACHACUAY CALLUPE estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "COSTO DE SERVICIOS Y EL MARGEN DE UTILIDAD DE LA EMPRESA DEL SECTOR DE SERVICIOS RETAIL, DISTRITO ATE – LIMA METROPOLITANA, PERIODO 2017-2019", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
RONNY RAUL MACHACUAY CALLUPE <b>DNI:</b> 42207267 <b>ORCID</b> 0000-0002-5417-3826	Firmado digitalmente por: RMACHACUAYC el 31 Jul 2020 19:37:10

Código documento Trilce: 58044