



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Costos de servicios de lavado de autos y rentabilidad en la
empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho-
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Br. Chunga Pulache, Martha Bernarda (orcid.org/0000-0002-3580-0644)

ASESOR:

Mg. León Apac, Gabriel Enrique (orcid.org/0000-0002-6589-6675)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA-PERU

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo con todo amor y cariño a mi madre y mi esposo por su confianza y apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios porque siempre está presente en cada momento de mi vida y permitirme haber logrado este anhelo.

A mi asesor por ser guía, gracias a sus lecciones y exigencias. A la universidad por ser el alma mater durante esta etapa de formación profesional. A la empresa por permitir usar el nombre y realizar el estudio.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	18
VI. CONCLUSIONES	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS	28

Índice de tablas

Tabla 1	Relación del costo de servicio y rentabilidad	15
Tabla 2	Relación del costo de mano de obra y rentabilidad	16
Tabla 3	Relación del costo indirectos de fabricación y rentabilidad	17

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar cómo los costos de servicio se relacionan con la rentabilidad en la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho 2021. La muestra estuvo conformada por la información gerencial relacionada a costos de servicios, teniendo como técnica el análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental. La metodología de estudio fue de tipo aplicada, de nivel correlacional con diseño no experimental. Los resultados demostraron que las dimensiones de la variable costos de servicio, mano de directa y costos indirectos de fabricación se relacionaron de manera inversa a la rentabilidad de la empresa en estudio, siendo contrastado a través de p-valor obtenido 0,000; lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación. En este contexto, se concluyó que la variable costos de servicio se relaciona negativamente con la rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho.

Palabras clave: Costos, mano de obra, rentabilidad, financiera, servicios.

ABSTRACT

The present study has as a general objective to determine how the service costs relate to profitability in the company comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho 2021. The sample was shaped by the managerial information related to service costs, using document analysis as a technique and the instrument the document analysis guide. The study methodology was of an applied type, at a correlational level with non-experimental design. The results showed that the dimensions of the service cost variable, direct hand and indirect manufacturing costs are inversely related to the profitability of the company in the studio, being contrasted through the p-value obtained 0.000; what allowed us to accept the research hypothesis. In this context, it was concluded that the service cost variable is negatively related to the profitability of the marketing and multiservice company Chunga SRL, Huacho.

Keywords: Costs, labor, profitability, financial, services.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, cualquier empresa de servicios o productos, independientemente de su actividad económica dispone de una estructura de costos bien definida, el cual es un factor determinante para su rentabilidad (generación de utilidades), es por tal motivo que las industrias frecuentemente se encuentran en la búsqueda de reducir su estructura de costos; el mismo, que les permite obtener una mayor utilidad y ser más productivos.

En este sentido Ochoa y Cueva (2017), sostienen que, para que los costos sean eficientes en las empresas que brindan servicio, se deben optimizar los costos operativos, llevando un control adecuado para maximizar sus ingresos, con ello también su rentabilidad. Añaden también que este control se realizó aplicando costos por órdenes de producción, ya que les permitió obtener un alto beneficio con respecto a sus ganancias, generando la toma de decisiones en base a los estados financieros.

En el país de Colombia, las pequeñas y medianas empresas gestionaron sus costos como herramienta de rentabilidad, según Ochoa, Marrufo, & Ibañez, (2020) es importante que, para una administración de los costos, se debe planear y realizar un control en cada fase del proceso productivo, ya que es indispensable que se apliquen las etapas establecidas por el jefe, sobre él recae la responsabilidad de llevar a la empresa a incrementar sus ganancias. Continuando con Wulandari y Manohara, (2016), sostuvo como fin o propósito principal que las empresas buscan generar ganancias, ya que, sin ello no tendría razón de ser, por lo tanto, no ser competitivas. El proceso de producción genera un elevado costo, ya que, la aplicación de un método de costos depende de un análisis de costos de mano de obra, costos variables, costos fijos, gastos indirectos de fabricación y gastos directos para saber si desde el inicio del proceso hasta finalizar el producto terminado se incurrieron en costos y también si afecta la utilidad neta o bruta.

A nivel nacional, las empresas del sector servicios, a causa de la coyuntura COVID-19 han registrado ciertos cambios, sin embargo, adaptarse a esta nueva modalidad ha traído dificultad en el control de costos y disminución de ingresos afectando la rentabilidad. Según Claudia et al. (2020), analizaron la rentabilidad

como herramienta para tomar decisiones en una empresa industrial. El análisis de información a través de los estados financieros en una empresa es de gran importancia, porque permite evaluar, determinar resultados y tomar decisiones, poniendo mayor énfasis en el indicador de rentabilidad, tomando en cuenta ratios como, utilidad neta sobre ventas (ROE) y utilidad neta sobre el activo total (ROA) y determinar si un ente es suficiente para generar ingresos. En cambio, Chuquilin, Toribio y Ugaz, (2018) realizaron un estudio a las empresas del sector servicio de fabricación de calzado, sostienen que, para obtener una rentabilidad que logre cubrir sus gastos de operación, se debe tener en cuenta un control de costos que les permita distribuir adecuadamente la mano de obra directa y gastos indirectos de fabricación.

La ubicación actual de la empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL Huacho 2021 con RUC 20600549091 con personería jurídica, con dirección en Carretera Panamericana Norte 617 Km 147 Sector Agua Dulce Barrio Amay Huaura – Huacho – Lima, como actividad económica se desempeña desde hace seis años en la venta productos y servicios. De acuerdo al diálogo que fue realizado al gerente, dió a conocer las dificultades que presentó la empresa en relación al manejo del costo del servicio, haciendo conocimiento que no dispuso de un sistema de costos que permitió clasificar correctamente los costos directos y costos indirectos de fabricación. Con respecto al costo de mano de obra, los trabajadores no se registraron en planilla, esto reflejó de antemano que la empresa no empleó boletas de pago para un control de pago al personal, además, no se supervisó a los trabajadores que realizaron el servicio, no se reconoció los horarios de ingreso y salida. En cuanto a los costos indirectos de fabricación, el encargado no realizó los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos, generó que la mayoría de ellos sufran desperfectos mecánicos en pleno funcionamiento.

De esta manera, el trabajo de investigación tuvo como propósito determinar si existió relación entre las variables. Sobre la base de la realidad problemática presentada, se planteó el problema general y los problemas específicos de la investigación. El problema general de la investigación fue ¿Cómo los costos de servicio se relacionaron con la rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021? Los problemas específicos de la

investigación fueron los siguientes ¿Cómo los costos de mano de obra se relacionaron con la rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021? ¿Cómo los costos indirectos se relacionaron con la rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021?

Este proyecto se justificó de manera teórica, el cual, se sustentó a través de las teorías de Chambergó (2018) para la variable costos de servicio y para la segunda variable rentabilidad se citó a Ccaccya (2015). Asimismo, presentó una justificación práctica; pues, este informe tuvo la finalidad de analizar la relación entre los costos y la rentabilidad, estableciendo una tarifa que se ajuste con los costos de inversión, administrando eficientemente los recursos, ya que, son los que determinan el precio final de un servicio y obtener una rentabilidad que proporcione utilidades. Además, tuvo una justificación social, el cual aportó conocimientos para las organizaciones que necesiten clasificar y asignar costos, ello les permitió obtener beneficios, contribuyendo a la solución del problema de costos. Por último, incurrió a una justificación metodológica, el cual permitió la elaboración de instrumento de recojo de datos como es la guía de análisis documental, a través de ellos se obtuvo información relevante con respecto a las variables.

Ante lo mencionado, se planteó como objetivo general determinar cómo los costos de servicio se relacionaron con la rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021. Y de manera específica, se consideró determinar cómo el costo de mano de obra se relacionó con la rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021. Y determinar cómo los costos indirectos se relacionaron con la rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021. La hipótesis general fue: Los costos de servicio se relacionaron con la rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021. Por otra parte, las hipótesis específicas: Los costos de mano de obra se relacionaron con la rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021. Los costos indirectos se relacionaron con la rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021.

II. MARCO TEÓRICO

Después de haber caracterizado el primer capítulo que corresponde a introducción, se procedió a los antecedentes internacionales y nacionales, se citó a Ruíz (2021), en su tesis sistema de costos de producción en la industria gráfica. La metodología fue de enfoque cuantitativo mixto, con diseño no experimental y nivel descriptivo. La muestra aplicada estuvo compuesta por 51 colaboradores y el instrumento de recolección de datos fue la ficha de información, entrevista, análisis financiero y análisis documental. Se llegó a la conclusión, en una empresa de servicios la implementación de un sistema de costos depende de la producción proyectada, de mano de obra y de los gastos indirectos. La elaboración de un resumen de costos sirve como base para el cálculo de los costos que son incluidos en la transformación de un servicio.

Albornoz (2020), en su tesis diseño de una propuesta de estructura de costos, orientada a la generación de ventajas competitivas para compañía lechera del Mortiño S.A.S Comlemo S.A.S. La metodología estuvo basada en un sistema de enfoque cuantitativo descriptivo, con diseño pre experimental de nivel descriptivo correlacional. La muestra aplicada fue al gerente, administrador y jefe de producción. El instrumento de recolección de datos fue el análisis documental. Se concluyó que, existen múltiples tipos de costos como herramienta para mejorar las finanzas y gestión de una organización, la selección e implementación de un sistema de costo depende del giro al que se dedica la empresa. Después del análisis realizado se determinó que el costo estándar es el que más se ajusta para esta organización.

Camilo (2018), en su tesis análisis de factores de acierto y causas de no cumplimiento de la proyección de rentabilidad operacional de hoteles. En esta investigación, se aplicó la metodología tanto operacional como financiera. La muestra estuvo compuesta por dos hoteles de la ciudad y como instrumento de recolección de datos se aplicó la técnica de análisis documental. Se concluyó que en este estudio se llevó a cabo la aplicación de un sistema de costos por actividades, determinando que la mayoría de componentes de costos directos no

cumplieron con la rentabilidad proyectada en el período, se tomaron medidas para mitigar un exceso de costos, tomando en cuenta las áreas interiores y exteriores de un área específica. El trabajo en equipo desde el supervisor hasta el último rango de puesto es fundamental para la realización de las actividades, optimizando tiempo, recursos y reducción de costos incrementando la rentabilidad.

Continuando, Moya (2015), en su tesis sistema de costos para mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad de la compañía limitada Fundkol Servicios. La metodología fue de enfoque cuantitativo con diseño no experimental. La muestra se aplicó a la empresa Fundkol y el instrumento de recolección de datos fue entrevistas y cuestionarios. Se llegó a la conclusión que para mejorar los ingresos la empresa Fundkol Servicios implementó un sistema de costo basado en actividades, dado que, hay ciertas áreas en las cuales no es posible aplicar sistemas de costos tradicionales, esto se debe a que, en el análisis no se visualiza la realidad económica del ente mencionado.

A nivel nacional se tuvo a Huamán (2018), en su proyecto titulado implementación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad del proyecto acuícola de la empresa San Fernando. La metodología de investigación fue aplicada pre-experimental. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 8 trabajadores y como instrumento fue análisis documental de estados financieros. Se pudo concluir que la importancia de implementar una estructura de costos, que le permitió a la empresa generar rentabilidad para cubrir sus obligaciones financieras, además, la mala administración de costos en periodos pasados no permitió obtener ingresos, ubicando los márgenes de utilidad por debajo de los límites establecidos.

Asimismo, Ramirez (2017), en su tesis costo y rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, año 2017. La metodología investigada fue de tipo descriptiva correlacional. La muestra estuvo compuesta por 11 instituciones educativas particulares y se aplicó la técnica de análisis documental y técnicas contables para el recojo de información. Se concluyó, que no hay incidencia entre las variables en la implementación en cuanto a las leyes que protegen al comprador

de productos y servicios, se demostró cierta descoordinación entre estas instituciones y el gobierno al momento de comparar los resultados.

Tasayco (2020), en su tesis factores que inciden en la rentabilidad de una empresa industrial. La metodología de investigación fue de tipo básica de diseño no experimental transversal. La muestra estuvo compuesta por 5 colaboradores y se aplicó la técnica de la entrevista y como instrumento se utilizó la guía de entrevista. Se que las empresas deben implementar un control de costos por un servicio realizado por parte de un colaborador, para afrontar situaciones que perjudiquen nocivamente a lo largo del desarrollo de los procesos, afectando la rentabilidad y los ingresos. Esto debido, a que no existe un manual de organización y funciones para el control de sus actividades a realizadas.

Bardales (2019), en su tesis propuesta estratégica basada en el enfoque dupont para mejorar los niveles de rentabilidad en la empresa Maestría en servicios diligentes S.A.C. Año 2019. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativa de diseño descriptivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 14 personas entre colaboradores y personal administrativo y la técnica de recolección de datos fue entrevista, análisis documental y cuestionario. Se pudo concluir que el diseño de estrategias basadas en el análisis Dupont, poniendo mayor énfasis en los datos contables, se determinó la rentabilidad, se utilizó para analizar los factores que incidieron en el incremento de los ratios de margen bruto y rentabilidad neta sobre ventas, se tomó decisiones en activos, inversiones, ventas, gastos y compromisos con terceros.

Paralelamente, se procedió a las *bases teóricas* iniciando por la variable costos de servicio, Chambergo (2018), lo constituyeron principalmente la mano de obra directa que forman parte los operarios dedicados a realizar el servicio, los costos indirectos que conforman el proceso para la realización del servicio, considerando el cálculo de estos costos se define precios estableciendo beneficio positivo en el margen de utilidad. Es importante el análisis y selección de costos en una empresa dedicada a la prestación de un servicio. Por tal motivo, los entes económicos en la actualidad están inmersos a competir con empresas de gran envergadura. La planificación, organización de metas y objetivos es fundamental para lograr la mejora continua en un servicio y posicionarse en el mercado,

estableciendo precios y tarifas de acuerdo al costo generado (Gallegos y Rodríguez, 2020).

Rincón et al. (2019), determinaron que, los costos se fundamentan de acuerdo al giro de una empresa en la prestación de un servicio, planificar sus actividades por medio de la cadena de valor, siguiendo los lineamientos en cada etapa, caracterizando el precio del servicio. La aplicación de un sistema contable como técnica para analizar e interpretar los resultados obtenidos en cada período sirven para proyectar costos, optimizando recursos en el menor tiempo posible generando rentabilidad. Continuando Llallacachi et al. (2019), indicaron que existe un gran dilema en la selección de los costos en empresas de servicios, debido a la complejidad en la determinación de los costos de acuerdo al rubro que desempeñan, sea el tratamiento al cual son calculados los costos, independientemente su fin principal es ofrecer un servicio de calidad con un precio accesible.

Para Ruiz (2020), consideró que es de suma importancia la adopción de una estructura de costos en una empresa de servicios; sabiendo, cuál es su giro de negocio y el impacto que va a generar la aplicación de un sistema de costos, tomando en cuenta los costos de mano de obra directa y costos indirectos. Por su parte Gonzales (2017), determinó, que es necesaria la gestión de un sistema de costos por órdenes para el cálculo de costos de servicios, tener conocimiento en la cuantificación de la magnitud de servicios a realizar en un período determinado es indispensable para evitar gastos innecesarios que afecten los ingresos de un ente económico.

Por su parte, Meléan y Torres (2021), señalaron que, es imprescindible la implementación de una estructura de costos de producción por cada unidad producida(vendida), no obstante, la aplicación de este sistema depende de la clasificación y selección adecuada de costos de servicios, aprovechando los recursos y el tiempo, incrementando la rentabilidad y obtener resultados favorables que garanticen el desarrollo progresivo de la empresa. La veracidad que posea el contenido del acervo documental sirvió como herramienta importante para decidir sobre las finanzas, activos y obligaciones, estableciendo metas e incentivos a los colaboradores que tengan un buen rendimiento que aporte positivamente para que

la empresa sea competitiva en el mercado (Manchay et al., 2019). El principal fin de una estructura de costos fue: calcular las utilidades controlando costos y gastos, estimar un valor a las mercaderías, fijar precios. El análisis preciso y concreto es fundamental para proyectar datos y planificar métodos a corto o largo plazo que ayuden a mejorar los ingresos (Chambergo, 2018).

Según Chambergo (2018), para implementar un sistema de costos, se debe tener en cuenta: conocer y fijar los lineamientos del proceso productivo, involucrar en las áreas de producción el trabajo en equipo, liderazgo, ordenar y clasificar costos, establecer políticas que contribuyan a la estabilidad económica, analizar las ventajas competitivas y factores que perjudican la economía. La clasificación de costos generales, mano de obra, materiales, gastos indirectos, etc., dependerá del giro del negocio para determinar los precios y evaluar la rentabilidad.

La evaluación de la estructura de costo de servicio se realizó en base a la determinación de los costos de servicios que se fundamentan en la teoría de Chambergo (2018), quien mencionó las siguientes dimensiones: costo directo, se constituye por el aporte de los colaboradores que intervienen directamente, cumpliendo sus funciones, son herramienta fundamental desde el inicio hasta el término del proceso de servicio. El cálculo de éste costo consiste en multiplicar el salario de cada hora por el total de horas trabajadas durante el proceso.

Como indicadores se consideraron las cargas sociales. Es la retribución económica que el empleador realiza conforme ley, además, este pago es utilizado como costo directo o indirecto en el personal operativo y de oficina. Asimismo, tarjeta de tiempo, siendo aquel documento que consigna el total de horas trabajadas diarias, semanal y mensual y forma parte del área administrativa. Asimismo, las Boletas de trabajo, son documentos elaborados en forma diaria para los empleados que se involucran en la orden de servicio, asimismo, se identifican las horas hombre y se asigna la tasa del salario al colaborador. Cálculo de la remuneración. Es el cálculo de la remuneración periódica a manera de contraprestación al trabajador, tomando en cuenta los descuentos y determinar el sueldo neto. Y para finalizar la asignación de la mano de obra. En este aspecto, se hace uso de las tarjetas de tiempo y boletas por el área correspondiente encargada de destinar costo para cada orden de servicio (Chambergo, 2018).

Finalmente, la dimensión de costo indirecto de fabricación, Chambergo (2018), determinó como último componente que interviene a lo largo de la producción, los que conforman éste costo son, consumo de energía eléctrica, depreciación, reparación de maquinaria y equipos, insumos y consumo de agua potable. La selección de estos costos se analizó a partir de los lineamientos evaluados. Entre los indicadores se determinaron: El consumo de energía eléctrica, es el gasto total de energía que se mide en kilovatios, optimizar tiempos de horas máquina refleja la eficacia y eficiencia empleada en cada etapa del proceso productivo. Asimismo, la depreciación. Se determina como la disminución del valor de los equipos, maquinaria y activos por tiempo de uso, por desgaste siempre y cuando sea utilizado para uso del giro de la empresa. Se realiza un tratamiento contable, realizando el ajuste; tomando en cuenta el costo de adquisición menos el valor residual, dará como resultado el monto depreciable entre los años de vida útil, esto será igual al total de depreciación.

Reparación de maquinaria y equipos, es importante el mantenimiento periódico efectuado a cada máquina o equipo, ya que, estos cumplen un rol fundamental a lo largo de la transformación del producto o servicio. Mantener en buenas condiciones estos equipos será beneficioso, porque así no pueden fallar; porque provocaría efectos nocivos, incurriendo en gastos que no fueron planificados, ocasionando daños cuantiosos. De igual forma se tiene a los insumos, son los materiales que intervienen directamente para realización del servicio. En cuanto al consumo de agua potable, es el costo generado como elemento base para el lavado de autos (Chambergo, 2018).

La siguiente variable para las bases teóricas es rentabilidad, Ccaccya (2015), señaló que, es un instrumento que suele aplicarse a toda acción económica, esto indica, a las actividades financieras y operativas en la búsqueda de captar resultados en base al esfuerzo físico y mental producido por las organizaciones. Bajo este enfoque, la rentabilidad de las empresas puede medirse a través de la comparación del resultado final. No obstante, la capacidad de producir ganancias se verá influenciado de los recursos que posee la organización en el desarrollo de sus actividades. Apaza (2017), la rentabilidad tiene dos componentes, la utilidad obtenida y medios utilizados; es la capacidad que evalúa la empresa para

determinar si es rentable, si tiene liquidez y si obtiene ganancias. Medir la rentabilidad es importante para evaluar la eficiencia en el uso de los recursos, saber cuánto es su beneficio económico y compararlo con períodos anteriores.

Según Yaguache y Hennings (2021), indicó, el análisis de ratios financieros sirve para medir la rentabilidad, la capacidad financiera que tiene una empresa para generar ingresos, la eficacia en las actividades en un determinado período para seguir operando en el mercado. Del mismo modo, Céspedes (2022), añadió que, es la forma de medir cuánto dinero se gana contra la inversión por cada unidad vendida, adoptando modelos de negocios que generen ganancia, tomando en cuenta la tasa de retorno que sea considerable para recuperar la inversión a lo largo del período.

Analizar la rentabilidad es importante porque es un indicador que mide la eficiencia, a través de la productividad se conoce si la empresa está generando recursos en los tiempos establecidos o diseñar nuevas estrategias que aporten a mejorar el desarrollo económico y adaptarse a los nuevos cambios en el mercado y en el entorno financiero, sin perjudicar sus utilidades (Ccaccya 2015). La rentabilidad económica mide la capacidad que se tiene en bienes y derechos, evaluando si se encontró variación en ingresos y gastos, como poder adquisitivo, generando utilidades, incorporando obligaciones con terceros, en un período de tiempo (Ccaccya 2015).

La rentabilidad financiera que es el rendimiento obtenido al efectuar una inversión, sin considerar el endeudamiento para originar ganancias, determinando la utilidad obtenida en base al capital invertido. El cálculo se realiza sobre la utilidad neta, es decir, el resultado final después de impuestos e intereses (Ccaccya 2015). En la estimación de la rentabilidad, se consideró la postura teórica de Ccaccya (2015), nombra lo siguiente: Margen bruto, Ccaccya (2015), señaló que este ratio calcula la rentabilidad de los ingresos de ventas con los costos directos de producción. La rentabilidad neta sobre ventas, Ccaccya (2015), señaló es un ratio que considera el beneficio neto restando costos, gastos e impuestos, calcula la rentabilidad alcanzada en un período tomando en cuenta las ventas netas. Indicando cuánto se gana por cada unidad vendida.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo investigación

El tipo de investigación fue de tipo aplicada, esto resuelve, que se empleó los conocimientos existentes para otorgar una posible solución al fenómeno identificado en el lugar de estudio, además, incurrió a un nivel correlacional, motivo a que se buscó establecer relación entre las variables (Prieto, 2016).

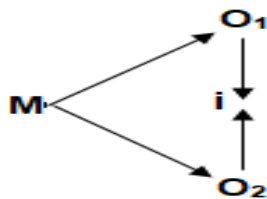
El enfoque de investigación fue cuantitativo, refiere a la cantidad de números y datos, cumplió una serie; por lo tanto, prueba la veracidad del estudio realizado y contiene procesos de los que no se pueden obviar, ya que, una idea conlleva a la siguiente con el fin de responder a los objetivos planteados (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, esto indica, que no hubo necesidad de incurrir a la manipulación de las variables durante el proceso investigativo (Ñaupás et al., 2018).

Diseño no experimental transversal, debido a que, el estudio y el recojo de datos se realizó en un tiempo único a través de la observación (Valderrama, 2016).

Por tal motivo se empleó el siguiente esquema:



Donde:

O₁ = Costos de servicio

O₂ = Rentabilidad

M = Muestra

I = Incidencia

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Costos de servicio

Variable 2: Rentabilidad

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Estuvo integrada por el área de administración estratégica gerencial de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL. Según Stratton (2021), son todos los participantes que determinan características esenciales que permitirán dar respuesta a las interrogantes propuestas en el presente estudio.

- **Criterios de inclusión:** asimismo, se tomó en cuenta información gerencial relacionada a costos, correspondiente al año 2021.
- **Criterios de exclusión:** área de ventas, esto indicó, que no permitió obtener información en la búsqueda de establecer solución al problema.

3.3.2. Muestra

Estuvo conformada por información gerencial relacionada a costos que contiene partes de servicios, reporte de gastos de servicios y reporte de vehículos lavados por día que presenta la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL (Majid, 2018).

3.3.3. Muestreo

Incurrió a un muestreo no probabilístico, esto indicó, que la selección de los participantes se realizó por conveniencia de los investigadores, además, por ser una muestra poco representativa no fue necesario la aplicación de una fórmula para la selección respectiva (Ventura, 2017).

Unidad de análisis: estuvo integrada por información documental que contiene datos de costos de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL (Casteel & Bridier, 2021).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Neelam (2020), recolectar datos se refiere a la construcción de ideas en base a un orden, que conllevan al recojo de información con la finalidad de analizar las variables.

La técnica que se utilizó para este informe de investigación fue análisis documental basado en la revisión de los documentos de costos de servicios. Es un proceso por el cual se analizó e interpretó sistemáticamente la información, con el propósito de cumplir con los lineamientos establecidos de acuerdo a la investigación realizada. Es la forma más conveniente para realizar un análisis certero de los datos recolectados (Briggs et al., 2012).

El instrumento de recolección de datos que se empleó fue la guía de análisis documental, se realizó evaluación de costos e información de gerencial y demás documentos relacionados con los costos de servicios.

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que se pretende medir (Ghazali, 2016). La validez de la guía de análisis documental de esta investigación estuvo bajo la supervisión y revisión de 3 expertos en temas de contabilidad. Tomando en cuenta, que se realizó el análisis documental donde se analizó si el instrumento cumple los caracteres requeridos para que sea aplicado a la totalidad de la población.

Es más accesible el instrumento cuando se trabaja con variables cuantitativas.

Establece la verificación en la presentación de la información comparada de los indicadores con las preguntas relacionadas a las variables.

3.5. Procedimientos

El primer paso fue recolectar la información de los documentos de costos de servicios e informes financieros, teniendo, como instrumento la guía de análisis documental. En ese sentido, no hubo necesidad de manipulación de las variables. A través del diálogo realizado con el propietario de la empresa, se solicitó la información necesaria para llevar a cabo esta investigación, se procedió a realizar la guía de análisis documental relacionado a costos de servicios y rentabilidad de la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL, posterior a ello, se

elaboró la base de datos y plasmó los resultados en datos estadísticos SPSS (Belotto, 2018).

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicó una prueba de normalidad con la finalidad de identificar si existió una distribución normal entre los datos de las variables, en ese sentido, se identificó si la prueba estadística a aplicar fue paramétrica o no paramétrica para establecer relación entre las variables. Los resultados de los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento fueron trasladados a una hoja de Excel, representada por tablas de análisis descriptivo de cada variable empleando el programa SPSS para la parte estadística contrastando hipótesis. Dieron a conocer la relación de los costos de servicio con la rentabilidad y conocer la situación económica en la que se encuentra la empresa en estudio (Balkishan, 2018).

3.7. Aspectos éticos

La información para la elaboración la tesis fue utilizada confidencialmente para fines de investigación, aplicando el código de ética de investigación de la Universidad Cesar Vallejo en relación a la información accedida por la empresa comercializadora y multiservicios CHUNGA SRL, respetando el valor intelectual de los autores, aplicando normas APA garantizando la veracidad de la información sin manipular los resultados obtenidos (Ventura & Oliveira, 2022).

De igual manera, toda información que logró obtenerse en todo lo que duró el proceso fue tomado solo para fines de investigación buscando de tal forma poder contribuir a la solución del problema que registra en la empresa (Mondragón et al., 2017)

IV. RESULTADOS

Determinar cómo los costos de servicio se relacionaron con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021.

Tabla 1

Relación del costo de servicio y rentabilidad

			Costos de servicio	Rentabilidad
Rho de Spearman	Costos de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	-.731**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		26	26
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	-.731**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
	N		26	26

Nota. obtenido del procesamiento estadístico SPSS V.25

Interpretación:

Se evidenció, según la prueba estadística de Rho Spearman que existe relación entre los costos de servicio y la rentabilidad, debido a que, el nivel de significancia bilateral obtenido fue 0.000, menor al p valor del 0.05. Asimismo, la fuerza de correlación fue -.731, señaló una relación inversa fuerte con respecto a las variables costos de servicio y rentabilidad. De esta manera, se acepta la hipótesis de investigación.

Determinar cómo el costo de mano de obra se relacionó con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021.

Tabla 2

Relación del costo de mano de obra y rentabilidad

			Mano de obra	Rentabilidad
Rho de Spearman	Mano de obra	Coeficiente de correlación	1.000	-.422*
		Sig. (bilateral)		0.032
		N	26	26
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	-.422*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.032	
		N	26	26

Nota. obtenido del procesamiento estadístico SPSS V.25

Interpretación:

Según la prueba de Rho de Spearman, se evidenció, que existe relación entre la mano de obra directa y la rentabilidad, esto debido, a que la significancia bilateral obtenido fue 0.032 menor a p valor del 0.05. Asimismo, la fuerza de la correlación fue -.422, indicado una relación inversa moderada entre la primera dimensión mano de obra directa y la variable 2 rentabilidad. De esta manera, se acepta la hipótesis de investigación.

Determinar cómo los costos indirectos se relacionan con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021.

Tabla 3

Relación del costo indirectos de fabricación y rentabilidad

			Costos indirectos de fabricación	Rentabilidad
Rho de Spearman	Costos indirectos de fabricación	Coeficiente de correlación	1.000	-.792**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	26	26
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	-.792**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	26	26

Nota. obtenido del procesamiento estadístico SPSS V.25

Interpretación:

Según la prueba de Rho Spearman, se evidenció que, existe relación entre los costos indirectos de fabricación y la rentabilidad, debido a que, la significancia bilateral obtenida fue 0.000 menor al p valor del 0.05. Del mismo modo, la fuerza de correlación fue -.792, indicando una relación inversa fuerte con respecto a la segunda dimensión costos indirectos de fabricación y la variable rentabilidad. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar cómo los costos de servicio se relacionaron con la rentabilidad en la empresa comercializadora y multiservicios CHUNGA SRL Huacho, 2021. Se evidenció, según la prueba estadística de Rho de Spearman que existe relación inversa fuerte entre los costos de servicio y la rentabilidad. Estos resultados, se relacionaron con lo encontrado por Moya (2015), en su estudio determinó, que para mejorar los costos se debe implementar métodos operativos basado en costos por actividades, también define que, existen ciertas áreas en donde no es posible la aplicación de costos tradicionales, sin embargo, la presente investigación demuestra que es posible la aplicación de costos fijos y directos, indicando que se gastó en el detalle de las actividades. Por lo tanto, la designación de costos de servicios es de vital importancia porque permite definir precios, tomar decisiones de rentabilidad y definir el futuro de las finanzas. Por su parte, Camilo (2018), explicó que, la aplicación de un sistema de costos por actividades favorece el control de los elementos de producción; no obstante, en la empresa no se tomaron medidas para mitigar un exceso de costos; además, la labor del supervisor no está siendo optimizado en base a los tiempos, recursos y reducción incrementando la rentabilidad.

Asimismo, Tasayco (2020), informó que, las empresas deben implementar un control de costos por un servicio realizado por parte de un colaborador, para afrontar situaciones que perjudiquen nocivamente a lo largo del desarrollo de los procesos, afectando la rentabilidad y los ingresos. Esto sucede, debido a que no existe un manual de organización y funciones para el control de sus actividades a realizar. La capacitación constante al personal es fundamental para mejorar su rendimiento en los procesos. Una correcta planificación de costos y gastos de operación a corto o largo plazo es necesaria porque se puede obtener resultados proyectados; teniendo en cuenta, los resultados y calcular si la empresa es rentable en un período determinado. De igual forma Bardales (2019), señaló a través de la aplicación de indicadores financieros-económicos, se lograron conocer la situación actual de empresa, siendo necesario que se aplique un sistema de costos que permitirá para incrementar las utilidades, siendo esto un recurso determinante para la toma de decisiones invirtiendo en activos.

En relación al primer objetivo específico que fue determinar cómo el costo de mano de obra se relacionó con la rentabilidad en la empresa comercializadora y multiservicios Chunga SRL Huacho, 2021; se llegó a aceptar la hipótesis de investigación; donde, se pudo conocer que los costos de mano de obra directa con la rentabilidad se relacionaron negativamente. Estos resultados, se relacionaron con lo encontrado por Albornoz (2020), quien evidenció, que los elementos del costo inciden en el rendimiento de la empresa; pues, existen deficiencias en control de los costos del servicio con respecto a la mano de obra; además, existen múltiples costos que ayuden positivamente para el cálculo de este costo, pero no son tomados en consideración por informe a producción. Considerar el costo de mano de obra en un sistema de costos estándar es lo más adecuado, porque se definen importes y tiempos exactos de acuerdo a la producción establecida. El incumplimiento de algún componente perjudica a una empresa, esto conlleva a sobrevaloraciones en tiempo y dinero, depende del control del costo de mano de obra para generar ingresos y obtener la rentabilidad esperada. Asimismo, en base a la teoría de Chambergo (2018), explicó que el primer componente de la variable costos de servicio con sus dimensiones (mano de obra y costos indirectos de fabricación) permiten que la empresa pueda determinar un mayor rendimiento.

El segundo objetivo específico fue determinar cómo los costos indirectos de fabricación se relacionaron con la rentabilidad en la empresa comercializadora y multiservicios CHUNGA SRL Huacho, 2021. Se aceptó la hipótesis de investigación, después de haber realizado la prueba estadística de Rho Spearman y se evidenció que existe relación negativa alta entre los costos indirectos de fabricación con la rentabilidad. Estos resultados, se relacionaron con lo encontrado por Ruiz (2021), quien determinó, que es importante la implementación de un sistema de costos en una empresa de servicios; esto depende, de la producción proyectada y los costos indirectos para obtener beneficios económicos que favorezcan el desarrollo de las actividades en un período determinado. La elaboración de un resumen de costos a detalle es la base para el cálculo de esta dimensión, el control de estos costos influye en la rentabilidad, de tal manera, se debe determinar que costos son considerados para obtener un adecuado margen de rentabilidad.

De igual manera, Huamán (2018), llegó a informar la importancia de implementar una estructura de costos, pues, permite a la empresa generar rentabilidad para cubrir sus obligaciones financieras, además, la mala gestión de costos en los últimos años no permitió obtener ingresos, ubicando las ganancias por debajo los límites requeridos por gerencia. Llegando a determinar que la empresa no lleva un orden a lo largo del proceso de producción, generando falencias que perjudican el desarrollo de las actividades operativas. Por su parte, Ramírez (2017), coincidió con lo que existe una alta descoordinación entre estas instituciones al momento de comparar los resultados, siendo necesario la aplicación de un sistema de costos. En relación a los indicadores financieros y económicos no fueron bajos, se vieron influenciados por la falta de un sistema de costos y que ello sea implementado, lo que permitió superar los porcentajes proyectados. El beneficio económico de la mayoría de estas empresas superó las expectativas en base al análisis correcto de la toma de decisiones financieras, aplicando estrategias que contribuyan al desarrollo sustentable de estas instituciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que los costos de servicio se relacionaron negativamente con la rentabilidad; asimismo, se obtuvo significancia bilateral de 0.000 menor al p valor que es 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, debido a que, los costos de servicios no se han asignado correctamente, evidenciando que los costos han incrementado, aumentando el costo del servicio; por lo tanto, la rentabilidad ha disminuido.

2. Se logró determinar que el costo de mano de obra se relacionó negativamente con la variable rentabilidad; asimismo, se obtuvo significancia bilateral de 0.032 menor al p valor que es 0.05, de esta manera se acepta la hipótesis de investigación, evidenciando que, a mayor costo de mano de obra, menor rentabilidad, esto debido, a que no se mantiene un control de los costos en relación al personal.

3. Se determinó que el costo indirecto se relacionó negativamente con la rentabilidad; del mismo modo, la significancia bilateral obtenida es de 0.000 menor al p valor que es de 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, esto incide en que, no existe una política en el manejo con relación a la gestión y control de costos indirectos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la gerencia de la empresa comercializadora y multiservicios CHUNGA SRL, implementar un sistema de costos por actividades que permita tener un mayor control de los elementos de producción; además, contratar un especialista en costos de servicios, comprar activos que minimicen los procesos para poder optimizar el control, establecer tarifas arbitrarias acorde con la competencia; de la misma manera, determinar adecuadamente el manejo de los costos de servicio para establecer un margen rentable, ya que, estos meses la rentabilidad ha venido en disminución.
2. Se sugiere al jefe del área de servicio de la empresa comercializadora y multiservicios CHUNGA SRL, determinar el costo total de la mano de obra por día; además, contratar a un supervisor que se encargue del cumplimiento de las funciones laborales e implementar un registro de ingresos y salida para contabilizar, registrar las horas de trabajo semanalmente y evaluar el desempeño para asignar un total (sueldo base) de remuneración, esto para llevar un mayor control del costo de mano de obra.
3. Se recomienda al jefe del área de servicio de la empresa comercializadora y multiservicios CHUNGA SRL, implementar un sistema de manejo adecuado de los costos indirectos, en relación al uso de insumos dosificando cantidades de acuerdo a cada vehículo terminado; además, capacitar constantemente en manejo de insumos al personal, de esta manera, se ahorra costos, mejorando su rendimiento, produciendo con eficiencia y eficacia en cada actividad realizada.

REFERENCIAS

- Albornoz, D. (2020). *Diseño de una propuesta de estructura de costos, orientada a la generación de ventajas competitivas para compañía lechera El Mortiño. Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomas].
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/30191>
- Apaza, M. (2017). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. Lima: Instituto el Pacífico.
- Balkishan, S. (2018). Processing of data and analysis. *Biostatistics and Epidemiology International Journal*, 1(1), 3–5.
<https://doi.org/10.30881/beij.00003>
- Bardales, E. (2019). *Propuesta estratégica basada en el enfoque dupont para mejorar los niveles de rentabilidad en la empresa Maestría en servicios diligentes S.A.C. Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47112>
- Belotto, M. (2018). Data Analysis Methods for Qualitative Research: Managing the Challenges of Coding, Interrater Reliability, and Thematic Analysis. *The Qualitative Report*, 23(11), 2622-2633.
<https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol23/iss11/2>
- Briggs, A., Coleman, M., & Morrinson, M. (2012). Research methods in educational & management. *Revista sage publishing*, 28.
- Camilo, J. (2018). *Análisis de factores de acierto y causas de no cumplimiento de la proyección de rentabilidad operacional en hoteles de Colombia*. Bogotá: [Tesis de Postgrado, Universidad de los Andes Colombia]
<https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/34703>
- Casteel, A., & Bridier, N. (2021). Describing Populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16, 339–362.
<https://doi.org/10.28945/4766>
- Ccaccya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad empresarial* (341), 1-2.

- Céspedes, W. (2022) La gestión financiera y su resultado en la rentabilidad de las mypes productoras de calzado, Carabayllo, Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 648-664, https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2611
- Chambergó, G. (2018). *Costos ABC presupuesto empresarial y estrategias gerenciales*. Lima: Instituto Pacífico. ISBN: 978-612-322-108-9
- Chuquilin, I., Toribio, R., & Ugaz, C. (2018). Cost of production and profitability of the rutbel company dedicated to the manufacture Of Shoes, Future 2016. *Revista Yachaq*, 21. ISSN-2617 5495
- Claudia, A., Barona, C., & Dávila, G. (2020). Profitability as a tool for decision-making: empirical analysis in an industrial company. *Revista Valor Contable*, 15. ISSN 2413-5860
- Gallegos, C., y Rodríguez, E. (2020) Gestión de costos en el sector áridos a través del método de costeo basado en actividades. *Cuadernos de contabilidad*, 21. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc21.gcsa>
- Ghazali, H. (2016). A Reliability and Validity of an Instrument to Evaluate the School Based Assessment System: A Pilot Study. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 5(2), 148–157. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1108537.pdf%0A>
- Gonzales, N. (2017). Introducing a Costing System. *Cofín Habana*. 12(2)101. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin07217.pdf>
- Hernández, et al. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. sexta edición. México.
- Huamán, A. (2018). *Implementación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad del Proyecto Acuícola de la empresa San Fernando. Tarapoto*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo Perú].
- Lambretón, V. (2015). *La importancia del análisis y la estimación de costos*. *Conexionesan*, 4. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/importancia-analisis-estimacion-costos>

- Llallacachi, O., Cornejo, G., y Zuñiga, (2019). Gestión de costos y productividad, en una empresa Avícola. *Revista Científica de Contabilidad*, 6(1). <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1254>
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URNCSST Journal*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Manchay, G., Herrera, A., & Ruiz, M. (2019). Costeo basado en actividades un enfoque costo beneficio para las organizaciones. *Universidad y Sociedad*, 1(5), 243-248. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-243.pdf>
- Meleán, R., y Torres, F. (2021) Gestión de costos en las cadenas productivas: reflexiones sobre su génesis. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 131-146. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.08>
- Mondragón, L., Jiménez, J., Meza, D., & Sosa, L. (2017). Regulation and self-regulation of ethical practices in scientific publication. *Revista Salud Mental*, 40(5), 227–234. <https://doi.org/doi:10.17711/SM.0185-3325.2017.029>
- Moya, M. (2015). *Sistema de costos para mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad de la compañía limitada Fundkol servicios*. Quito. [Tesis de maestría, Universidad de Ecuador] <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9558>
- Neelam, P. (2020). Type of Research and Type Research Design. *Social Research Methodology (An Overview)*, 46–57. https://www.researchgate.net/publication/352055750_6_Type_of_Research_and_Type_Research_Design
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. (5° ed.). México: Ediciones de la U.
- Ochoa, C., Marrufo, R., & Ibáñez, L. (2020). Gestión de costos como herramienta de rentabilidad en pequeñas y medianas empresas. *Espacios*, 12. doi:10.48082/espacios-a20v41n50p20

- Ochoa, V., & Cueva, M. (2017). Costos por órdenes de producción y su impacto en la rentabilidad de la empresa Aromali S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 2-12.
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-empresa-aromalisa.html>
- Prieto, A. (2016). *Metodología de investigación científica*. Canadá: Editorial Universidad de Canadá.
- Ramírez, E. (2017). *Costo y rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares. Tarapoto*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo Perú].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12746>
- Rincón, C., Sánchez, X., y Cardona, L. (2019) Clasificación teórica de los costos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 193-206. DOI:
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2448>
- Ruiz, D. (2020) Conocimiento en costos y presupuestos, y la gestión de empresarios de las MYPES de fabricación láctea, provincia de Cajamarca, 2010. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 37-44
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3008>
- Ruiz, J. (2021). *Sistema de costos de producción en la industria gráfica en Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad de Ecuador].
- Stratton, S. (2021). Population Research: Convenience Sampling Strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*, 36(4), 1–2.
<https://doi.org/doi:10.1017/S1049023X21000649>
- Tasayco, N. (2020). *Factores que inciden en la rentabilidad de una empresa industrial. Carabayllo*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo Lima]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54860>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, cualitativa, cuantitativa y mixta*. (6ª ed.). Perú: Editorial San Marcos.

- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648–649. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21453378014.pdf>
- Ventura, M., & Oliveira, S. (2022). Integrity and ethics in research and science publication. *Cad. Saúde Pública*, 38(1), 1–5. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00283521>
- Wulandari, M., & Manohara, A. (2016). El efecto del costo de producción en la utilidad neta; un estudio del caso PT. INDORAMA SYNTHETICS TBK. *Revista de estudios de empresa y gestión* c Marc, 11.
- Yaguache, D., y Hennings, J. (2021) La gestión financiera como factor de la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador 2016-2020. *Revista Científica Mundo de la investigación y el conocimiento*, 5(4), 356-371. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(4\).dic.2021.356-371](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(4).dic.2021.356-371)

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Costos de servicios	Chambergó (2018), define que los costos lo constituyen principalmente la mano de obra directa que forman parte los operarios dedicados a realizar el servicio, los costos indirectos que conforman el proceso para la realización del servicio, considerando el cálculo de estos costos, se define precios estableciendo beneficio positivo en el margen de utilidad.	Es un sistema que brinda información confiable de todas las actividades productivas en la búsqueda de establecer el costo por cada unidad producida. Asimismo, tendrá como componentes a la mano de obra y costos indirectos de fabricación.	Mano de obra directa	Cargas sociales	Razón
				Tarjeta de tiempo	
Costos de servicios	Chambergó (2018), define que los costos lo constituyen principalmente la mano de obra directa que forman parte los operarios dedicados a realizar el servicio, los costos indirectos que conforman el proceso para la realización del servicio, considerando el cálculo de estos costos, se define precios estableciendo beneficio positivo en el margen de utilidad.	Es un sistema que brinda información confiable de todas las actividades productivas en la búsqueda de establecer el costo por cada unidad producida. Asimismo, tendrá como componentes a la mano de obra y costos indirectos de fabricación.	Costo indirecto de fabricación	Boletas de trabajo	Razón
				Calculo de la remuneración	
Costos de servicios	Chambergó (2018), define que los costos lo constituyen principalmente la mano de obra directa que forman parte los operarios dedicados a realizar el servicio, los costos indirectos que conforman el proceso para la realización del servicio, considerando el cálculo de estos costos, se define precios estableciendo beneficio positivo en el margen de utilidad.	Es un sistema que brinda información confiable de todas las actividades productivas en la búsqueda de establecer el costo por cada unidad producida. Asimismo, tendrá como componentes a la mano de obra y costos indirectos de fabricación.	Costo indirecto de fabricación	Asignación de la mano de obra	Razón
				Consumo de energía eléctrica	
Costos de servicios	Chambergó (2018), define que los costos lo constituyen principalmente la mano de obra directa que forman parte los operarios dedicados a realizar el servicio, los costos indirectos que conforman el proceso para la realización del servicio, considerando el cálculo de estos costos, se define precios estableciendo beneficio positivo en el margen de utilidad.	Es un sistema que brinda información confiable de todas las actividades productivas en la búsqueda de establecer el costo por cada unidad producida. Asimismo, tendrá como componentes a la mano de obra y costos indirectos de fabricación.	Costo indirecto de fabricación	Depreciación	Razón
				Mantenimiento de maquinaria y equipos	
Costos de servicios	Chambergó (2018), define que los costos lo constituyen principalmente la mano de obra directa que forman parte los operarios dedicados a realizar el servicio, los costos indirectos que conforman el proceso para la realización del servicio, considerando el cálculo de estos costos, se define precios estableciendo beneficio positivo en el margen de utilidad.	Es un sistema que brinda información confiable de todas las actividades productivas en la búsqueda de establecer el costo por cada unidad producida. Asimismo, tendrá como componentes a la mano de obra y costos indirectos de fabricación.	Costo indirecto de fabricación	Insumos	Razón
				Consumo de agua potable	
Rentabilidad	Ccaccya (2015) señala que, es un instrumento que suele aplicarse a toda acción económica, esto indica a las actividades financieras, operativas y humanas en la búsqueda de captar resultados en base al esfuerzo físico y mental producido por las organizaciones. Bajo este enfoque, la rentabilidad de las empresas puede medirse a través de la comparación del resultado final. No obstante, la capacidad de producir ganancias se verá influenciado de los recursos que posee la organización en el desarrollo de sus operaciones.	Permite medir el beneficio obtenido de una empresa después de haber ejecutado las actividades operativas en un determinado tiempo, el cual será calculado por los ratios margen bruto y rentabilidad neta sobre las ventas.	Margen bruto	ventas – costos de ventas /ventas	Razón
			Rentabilidad neta sobre las ventas	utilidad neta/ventas	

Anexo 2: Tabla de matriz de consistencia

Título: Costos de servicios de lavado de autos y rentabilidad en la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos					
<p>Problema general ¿Cómo los costos de servicio se relacionan con la rentabilidad de la empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo los costos de mano de obra se relacionan con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021?</p> <p>¿Cómo los costos indirectos se relacionan con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo los costos de servicio se relacionan con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar como el costo de mano de obra se relaciona con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021.</p> <p>Determinar cómo los costos indirectos se relacionan con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021.</p>	<p>Hipótesis general Los costos de servicio se relacionan con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021.</p> <p>Hipótesis específicas Los costos de mano de obra se relacionan con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021.</p> <p>Los costos indirectos se relacionan con la rentabilidad de la Empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL, Huacho-2021.</p>	<p>Variable 1: Costo de servicio</p> <p>Técnica: la técnica a utilizar será análisis documental.</p> <p>Instrumento: el instrumento será la guía de análisis documental que es elaboración propia.</p>					
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	<p>Variable 2: Rentabilidad</p> <p>Técnica: la técnica a utilizar será análisis documental.</p> <p>Instrumento: el instrumento será guía de análisis documental es elaboración propia.</p>					
<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>El diseño de la investigación: No experimental de corte transversal</p>	<p>Población: La población estará integrada por el área de administración estratégica gerencial de la empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL.</p> <p>Muestra: Estará conformado por la información gerencial relacionada a costos que contiene partes de servicios, reporte de gastos de servicios, reporte de vehículos lavados por día que presenta la empresa Comercializadora y Multiservicios Chunga SRL.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Costos de servicio</td> <td>Mano de obra directa</td> </tr> <tr> <td>Costo indirecto de fabricación</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Rentabilidad</td> <td>Margen bruto</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad neta sobre las ventas</td> </tr> </table>	Costos de servicio	Mano de obra directa	Costo indirecto de fabricación	Rentabilidad	Margen bruto	Rentabilidad neta sobre las ventas
Costos de servicio	Mano de obra directa							
	Costo indirecto de fabricación							
Rentabilidad	Margen bruto							
	Rentabilidad neta sobre las ventas							

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO DE VARIABLES

Ficha de registro para la variable costos de servicios

El presente instrumento tiene la finalidad de analizar los costos de servicio en una empresa Comercializadora y Multiservicios CHUNGA SRL

Mano de obra directa	Cargas Sociales	Tarjeta de tiempo	Boletas de trabajo	Calculo de Remuneración	Asignación de la mano de obra
Costos indirectos de fabricación	Consumo de energía eléctrica	Depreciación	Mantenimiento de maquinaria y equipos	Insumos	Consumo de agua potable

Ficha de registro para la variable rentabilidad

El presente instrumento tiene la finalidad de analizar los índices de rentabilidad de una empresa Comercializadora y Multiservicios CHUNGA SRL

Dimensiones	Indicadores	Periodo	Aplicación	Resultado porcentaje
Margen bruto	$\frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas netas}}$			
Rentabilidad neta sobre las ventas	$\text{Utilidad neta} / \text{Ventas}$			

Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

COSTOS DE SERVICIOS Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA Y MULTISERVICIOS CHUNGA SRL, HUACHO - 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1							
	Mano de obra directa	X		X		X		
	INDICADORES							
	Cargas sociales	X		X		X		
	Asignación de la mano de obra	X		X		X		
	Tarjeta de tiempo	X		X		X		
	Boleta de trabajo	X		X		X		
	Cálculo de la remuneración	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
	Costos indirectos de fabricación	X		X		X		
	INDICADORES							
	Mantenimiento de maquinaria y equipos	X		X		X		
	Consumo de energía eléctrica	X		X		X		
	Depreciación	X		X		X		
	Consumo de agua potable	X		X		X		
	Insumos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3							
	Margen bruto	X		X		X		
	INDICADOR							
	Ventas – costo de ventas/ventas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4							
	Rentabilidad neta sobre las ventas	X		X		X		
	INDICADOR							
	Utilidad neta/ventas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cotrina Trigozo Carlos.

DNI: 00953501

Especialidad del validador: Dr. En Ciencias de la Educación

07 de Junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Carlos Cotrina Trigozo
 Ing. Agroindustrial CIP. N° 76630
 Lic. Mg. en Educación CPPe. N° 0511379

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
COSTOS DE SERVICIOS Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA Y MULTISERVICIOS CHUNGA SRL, HUACHO – 2021

N o	DIMENSIONES / ítems	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Mano de obra directa	X		X		X		
	INDICADORES							
	Cargas sociales	X		X		X		
	Asignación de la mano de obra	X		X		X		
	Tarjeta de tiempo	X		X		X		
	Boleta de trabajo	X		X		X		
	Cálculo de la remuneración	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Costos indirectos de fabricación	X		X		X		
	INDICADORES							
	Mantenimiento de maquinaria y equipos	X		X		X		
	Consumo de energía eléctrica	X		X		X		
	Depreciación	X		X		X		
	Consumo de agua potable	X		X		X		
	Insumos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Margen bruto	X		X		X		
	INDICADOR							
	Ventas – costo de ventas/ventas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Rentabilidad neta sobre las ventas	X		X		X		
	INDICADOR							
	Utilidad neta/ventas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. TRINIDAD MACEDO ARNALDO DNI: 01229994

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

31 de Mayo del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del experto

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
COSTOS DE SERVICIOS Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA Y MULTISERVICIOS CHUNGA SRL, HUACHO – 2021

N o	DIMENSIONES / ítems	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1							
	Mano de obra directa	X		X		X		
	INDICADORES							
	Cargas sociales	X		X		X		
	Asignación de la mano de obra	X		X		X		
	Tarjeta de tiempo	X		X		X		
	Boleta de trabajo	X		X		X		
	Cálculo de la remuneración	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
	Costos indirectos de fabricación	X		X		X		
	INDICADORES							
	Mantenimiento de maquinaria y equipos	X		X		X		
	Consumo de energía eléctrica	X		X		X		
	Depreciación	X		X		X		
	Consumo de agua potable	X		X		X		
	Insumos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3							
	Margen bruto	X		X		X		
	INDICADOR							
	Ventas – costo de ventas/ventas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4							
	Rentabilidad neta sobre las ventas	X		X		X		
	INDICADOR							
	Utilidad neta/ventas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. CPCC: Juan Francisco Olivares Purizaca
DNI: 03696712**

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.../.../...de...del 2022



Juan Francisco Olivares Purizaca
C.P.C.C. MATRICULA N° 1542

Firma del experto informante

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Huacho, 18 de diciembre de 2021

El Gerente de la empresa **COMERCIALIZADORA Y MULTISERVICIOS CHUNGA SRL** Sr,
WILLIANS ALBERTO CHUNGA PULACHE, autoriza el uso de la información solicitada
para el desarrollo del proyecto de investigación, únicamente para fines estrictamente
académicos.

Declaro conocer que el trabajo de investigación **COSTOS DE SERVICIOS DE LAVADO DE
AUTOS Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA Y MULTISERVICIOS
CHUNGA SRL, HUACHO 2021**, será de público conocimiento a través del repositorio
institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

Cordialmente,

Gerente de la Institución: **WILLIANS ALBERTO CHUNGA PULACHE**

DNI: 41098201

COMERCIALIZADORA Y MULTISERVICIOS
CHUNGA S.R.L.
RUC 20600549091

Willians Alberto Chunga Pulache
GERENTE

ATENTAMENTE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LEON APAC GABRIEL ENRIQUE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "COSTOS DE SERVICIO DE LAVADO DE AUTOS Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA Y MULTISERVICIOS CHUNGA SRL - 2021", cuyo autor es CHUNGA PULACHE MARTHA BERNARDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo 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.

PIURA, 19 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LEON APAC GABRIEL ENRIQUE DNI: 07492254 ORCID: 0000-0002-6589-6675	Firmado electrónicamente por: LAPACG16 el 21-09- 2022 07:25:42

Código documento Trilce: TRI - 0429654