



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD

TESIS

GESTIÓN DE COSTOS Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
LAVANDERÍA DON MARCELO S.R.L., AREQUIPA, 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CULTURA Y ORGANIZACIÓN

PRESENTADO POR:

JOSSEPH ALFONZO GOMEZ ROJAS

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

DOCENTE ASESOR:

Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-7470-8154

CHINCHA, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 17 de mayo del 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad
Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, el **Bach. JOSSEPH ALFONZO GOMEZ ROJAS**, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de Contabilidad, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“GESTIÓN DE COSTOS Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LAVANDERÍA DON MARCELO S.R.L., AREQUIPA, 2025”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES
CODIGO ORCID: 0000 0002 7470 8154
DNI: 32796107

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, JOSSEPH ALFONZO GOMEZ ROJAS identificado(a) con DNI N°72770949, en mi condición de estudiante del programa de estudios de CONTABILIDAD de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: GESTIÓN DE COSTOS Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LAVANDERÍA DON MARCELO S.R.L., AREQUIPA, 2025, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

16%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 14 de mayo del 2025



JOSSEPH ALFONZO GOMEZ ROJAS
DNI: 72770949

CERTIFICACIÓN A LA VU



0114048759



**NOTARIA
ZEGARRA CABRERA JESSIE TARCILA
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 72770949
Primer Apellido GOMEZ
Segundo Apellido ROJAS
Nombres JOSSEPH ALFONZO

CORRESPONDE

Al menos una impresión dactilar capturada (segunda impresión dactilar) corresponde al DNI consultado.



**GOMEZ ROJAS, JOSSEPH ALFONZO
DNI 72770949**

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 42095592 - Esther Quispe Apaza
Fecha de Transacción: 14-05-2025 12:00:20
Entidad: 10304227457 - ZEGARRA CABRERA JESSIE TARCILA

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en: <https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>
Número de Consulta: 0114048759



CERTIFICO: La autenticidad de la firma de Josseph Alfonso Gomez Rojas con DNI N° 72770949 quien ha firmado y estampado su huella dactilar en mi presencia. La Notaria que autoriza no asume responsabilidad sobre el contenido del documento (Art. 108 D. Leg. 1049) de que doy fe.

Punto 14 MAYO 2025



Jessie T. Zegarra Cabrera
ABOGADA - NOTARIA



DEDICATORIA

A ti, mamá, mi mayor fuente de amor y fortaleza, dedico este trabajo. Has sido mi inspiración y apoyo incondicional en cada paso de mi vida. Gracias por enseñarme desde pequeño el valor de la perseverancia y la importancia de no rendirme, incluso en las circunstancias más difíciles. Tu amor, paciencia y sacrificios han sido los pilares que me han sostenido a lo largo de este arduo camino. Siempre has estado ahí, brindándome comprensión, guía y sabias palabras que han sido mi refugio en los momentos de duda y mi luz en los de oscuridad. Esta tesis es el reflejo de todo lo que me has enseñado y de todo lo que he aprendido gracias a ti. Sin tu apoyo constante, nada de esto habría sido posible. Te agradezco con todo mi corazón por ser mi madre, mi amiga y mi mayor fuerza.

A ti, mi querido abuelo que, aunque ya no estés físicamente conmigo, sigues siendo una presencia constante en mi vida. Esta tesis también es para ti, porque tu legado y tus enseñanzas siguen siendo fundamentales en mi crecimiento personal. Siempre recordaré tus palabras sabias, tu paciencia y la manera en que me enseñaste a enfrentar la vida con coraje y dignidad. Gracias por haber sido una figura tan importante en mi vida, por haberte convertido en mi guía aun cuando ya no podía escucharte. Aunque ya no estés en cuerpo, siempre te llevo en mi corazón, y este logro también te pertenece a ti. Todo lo que soy y todo lo que he logrado tiene una parte de ti.

Josseph Alfonzo Gomez

AGRADECIMIENTO

A mi madre, por tu amor incondicional, tu paciencia y tus sacrificios. Has sido mi mayor sostén, mi guía y mi fuente de inspiración. Gracias por darme fuerzas cuando sentí que no podía más. Tus palabras de aliento y tu apoyo constante me impulsaron siempre. Esta tesis es un reflejo de todo lo que me has dado. Te debo este logro y todo lo que soy. Gracias por ser la razón de mi perseverancia.

A mi padre, por tu apoyo constante y por ser ejemplo de perseverancia y disciplina. Gracias por enseñarme que todo lo valioso se alcanza con esfuerzo. Tu amor, confianza y consejos fueron claves en este proceso. Este logro también es tuyo, y siempre te estaré agradecida por tu fortaleza y comprensión.

A mi familia, por su amor incondicional y apoyo constante en cada etapa de este camino. Gracias por acompañarme en los momentos difíciles y celebrar conmigo los logros. Su comprensión, confianza y presencia fueron mi refugio y fortaleza. Cada uno ha sido clave en este proceso, y este logro también les pertenece profundamente.

A mis amigos más cercanos, gracias por ser mi apoyo emocional, motivación y consuelo. Su compañía, comprensión y aliento me ayudaron a superar el estrés y el cansancio. Cada palabra, gesto y sonrisa compartida fueron clave para seguir adelante. Su amistad ha sido esencial en este proceso, y siempre lo agradeceré.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento. Este logro no es solo mío, sino también de quienes me acompañaron con amor, esfuerzo y apoyo. Gracias por creer en mí, por estar presentes y por motivarme a no rendirme. Esta tesis está dedicada a ustedes, porque sin su respaldo, no habría sido posible.

Josseph Alfonzo Gomez

RESUMEN

Objetivo general.

Determinar la relación entre la Gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

Metodología.

La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-relacional y diseño no experimental transversal. Se aplicó un cuestionario tipo Likert a seis trabajadores administrativos. El análisis de datos incluyó estadística descriptiva, pruebas de normalidad y correlaciones de Pearson o Spearman, según correspondiera.

Resultados descriptivos.

Los resultados descriptivos revelan que el 50% de los encuestados percibe una gestión de costos alta, mientras que el 83.3% considera altos los costos operativos. En cuanto a la rentabilidad, el 66.7% la califica como moderada y solo el 16.7% como alta. Estos hallazgos indican una gestión de costos favorable, pero con rentabilidad aún en proceso de consolidación.

Conclusiones

Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025. Una adecuada planificación, control y análisis de los costos contribuye directamente al fortalecimiento del desempeño financiero, lo que permite mejorar la sostenibilidad y competitividad de la empresa en el sector servicios.

Palabras claves: Gestión de costos, rentabilidad, lavandería

ABSTRACT

General objective.

To determine the relationship between cost management and profitability of the company Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

Methodology.

The research used a quantitative approach, of basic type, descriptive-relational level and non-experimental cross-sectional design. A Likert-type questionnaire was applied to six administrative workers. Data analysis included descriptive statistics, normality tests and Pearson or Spearman correlations, as appropriate.

Descriptive results.

Descriptive results reveal that 50% of the respondents perceive cost management as high, while 83.3% consider operating costs to be high. As for profitability, 66.7% rated it as moderate and only 16.7% as high. These findings indicate favorable cost management, but profitability is still in the process of consolidation.

Conclusions

It is concluded that there is a significant and positive relationship between cost management and profitability of the company Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025. Adequate planning, control and analysis of costs contribute directly to the strengthening of financial performance, which allows improving the sustainability and competitiveness of the company in the service sector.

Keywords:

Cost management, profitability, laundry.

ÍNDICE GENERAL

		Pág.
Portada		i
Constancia de aprobación de la investigación		ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación		iii
Dedicatoria		v
Agradecimiento		vi
Resumen		vii
Abstract		viii
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras		ix
I. INTRODUCCIÓN		13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		15
2.1	Descripción del Problema	15
2.2.	Pregunta de investigación general	16
2.3	Preguntas de investigación específicas	17
2.4	Objetivo general	17
2.5	Objetivos específicos	17
2.6	Justificación e importancia	18
2.7	Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO		22
3.1	Antecedentes	22
3.2	Bases Teóricas	31
3.3	Marco conceptual	42
IV. METODOLOGÍA		45
4.1	Tipo y Nivel de la investigación	45
4.2	Diseño de la investigación	46
4.3	Hipótesis general y específicas	46
4.4	Identificación de las variables	47
4.5	Matriz de operacionalización de variables	48
4.6	Población-muestra	50
4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	51

V. RESULTADOS		53
5.1	Presentación de Resultados	53
5.2	Interpretación de los Resultados	63
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS		69
6.1	Análisis inferencial	69
VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		76
7.1	Comparación de los resultados	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		83
ANEXOS		88
Anexo 1: Matriz de consistencia		89
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos		90
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición		94
Anexo 4: Base de datos		97
Anexo 5: Evidencia fotográfica		98
Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud		100

INDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Frecuencia de la variable Gestión de Costos	53
Tabla 2	Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos operativos	54
Tabla 3	Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos administrativos	55
Tabla 4	Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos comerciales	56
Tabla 5	Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Control y análisis de costos	57
Tabla 6	Frecuencia de la variable Rentabilidad	58
Tabla 7	Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Rentabilidad económica	59
Tabla 8	Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Rentabilidad financiera	60
Tabla 9	Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Crecimiento económico	61
Tabla 10	Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Liquidez financiera	62
Tabla 11	Prueba de normalidad	69
Tabla 12	Estadístico a utilizar según distribución	70
Tabla 13	Correlación entre la Gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025	71
Tabla 14	Correlación entre los Costos operativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025	72
Tabla 15	Correlación entre los Costos administrativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025	73
Tabla 16	Correlación entre los Costos comerciales y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025	74
Tabla 17	Correlación entre el Control y análisis de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025	75

INDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Frecuencia de la variable Gestión de Costos	53
Figura 2	Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos operativos	54
Figura 3	Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos administrativos	55
Figura 4	Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos comerciales	56
Figura 5	Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Control y análisis de costos	57
Figura 6	Frecuencia de la variable Rentabilidad	58
Figura 7	Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Rentabilidad económica	59
Figura 8	Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Rentabilidad financiera	60
Figura 9	Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Crecimiento económico	61
Figura 10	Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Liquidez financiera	62

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas del sector servicios, especialmente las lavanderías, enfrentan grandes desafíos debido a la alta competencia, los costos operativos crecientes y la necesidad constante de mejorar su rentabilidad. La gestión adecuada de los costos emerge como una estrategia indispensable para garantizar la sostenibilidad económica y financiera, asegurando una posición competitiva en el mercado.

La presente investigación titulada "Gestión de Costos y Rentabilidad de la Empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025", tiene como propósito analizar cómo la gestión eficiente de costos puede influir significativamente en la rentabilidad empresarial. En este sentido, se abordará el problema central relacionado con las debilidades observadas en el control y manejo de los costos operativos, administrativos y comerciales, aspectos que inciden directamente en los márgenes de ganancia y estabilidad financiera de la empresa.

El objetivo general del estudio es determinar la relación existente entre la gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., mientras que, de manera específica, se buscará identificar las dimensiones clave que afectan directamente los costos operativos, administrativos y comerciales, así como evaluar el impacto de esta gestión en indicadores críticos como la rentabilidad económica, financiera, el crecimiento económico y la liquidez financiera.

Para el desarrollo metodológico, se adopta un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo transversal-correlacional, aplicando técnicas como la encuesta mediante cuestionarios dirigidos al personal gerencial y administrativo, y el análisis documental de los estados financieros de la empresa objeto de estudio. Asimismo, se utilizarán indicadores financieros que permitirán obtener datos precisos y cuantificables para su interpretación estadística.

Este documento está estructurado de manera que facilite al lector su comprensión y análisis. En el Capítulo II, se presenta el planteamiento detallado del problema, interrogantes y objetivos que guían el estudio, así como la justificación e importancia de la investigación. El Capítulo III proporciona un marco teórico sólido, sustentado en antecedentes, bases teóricas y conceptos clave relacionados con la gestión de costos y rentabilidad. En el Capítulo IV se detalla rigurosamente la metodología, especificando el diseño, hipótesis, variables, población y muestra, así como las técnicas de recolección y análisis de información empleadas.

En el Capítulo V se presentan los resultados obtenidos del estudio, detallados en dos secciones: la presentación de los resultados y su interpretación correspondiente. El Capítulo VI ofrece un análisis inferencial exhaustivo que profundiza en las relaciones estadísticas identificadas entre las variables estudiadas. El Capítulo VII incluye la discusión de los resultados mediante una comparación con estudios previos relevantes, lo que permite contextualizar los hallazgos obtenidos.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis desarrollado, acompañadas de las referencias bibliográficas y anexos relevantes.

Se espera que este estudio sirva como herramienta fundamental para la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., contribuyendo con información relevante que permita optimizar sus prácticas de gestión de costos, fortaleciendo su rentabilidad y sostenibilidad en el competitivo mercado de Arequipa.

El autor.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Actualmente, en el entorno empresarial global, la gestión eficiente de costos es un elemento clave para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de las empresas, particularmente en sectores altamente competitivos como el de servicios. A nivel internacional, muchas empresas enfrentan constantes desafíos relacionados con el incremento sostenido de los costos operativos, administrativos y comerciales, que impactan directamente sobre su rentabilidad y competitividad en los mercados. Organismos internacionales como el Banco Mundial (2023) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2023) destacan la importancia de implementar sistemas eficientes de gestión de costos como un factor determinante para mejorar el desempeño económico y financiero empresarial.

En el contexto nacional, Perú no es ajeno a esta realidad. Según informes recientes de la Cámara de Comercio de Lima (2024), las pequeñas y medianas empresas (PYMES) presentan serias dificultades para controlar adecuadamente sus costos, lo que se traduce en problemas de liquidez, baja rentabilidad y un limitado crecimiento económico. Estudios previos realizados en empresas de servicios nacionales indican que la ausencia de un control riguroso y sistemático de los costos operativos, administrativos y comerciales impacta negativamente sobre la rentabilidad, generando dificultades financieras y una menor competitividad frente a empresas que aplican procesos de gestión de costos más efectivos y modernos.

En el ámbito local, específicamente en Arequipa, el sector servicios y en particular el rubro de lavanderías ha experimentado un notable crecimiento durante los últimos años. Sin embargo, este crecimiento también ha incrementado la competencia, obligando a las empresas

a enfrentar desafíos adicionales relacionados directamente con la gestión de costos. En este contexto, la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., ubicada en la ciudad de Arequipa, presenta evidentes dificultades en la gestión integral de sus costos, especialmente en aspectos como los costos operativos (mano de obra, insumos y servicios básicos), costos administrativos (personal administrativo y gastos indirectos), costos comerciales (marketing y promociones) y en el control y análisis regular de dichos costos.

La problemática específica identificada radica en que la empresa no cuenta con un sistema estructurado que permita gestionar eficazmente los costos mencionados, lo cual limita significativamente su rentabilidad económica y financiera. Reportes internos preliminares evidencian que, debido a estas deficiencias en el control de costos, la empresa enfrenta problemas de liquidez financiera, una limitada capacidad de inversión y crecimiento económico estancado. Por tal razón, resulta necesario y urgente analizar y evaluar cómo una gestión adecuada y estructurada de costos puede revertir esta situación y contribuir a una mejora sustancial en la rentabilidad global de Lavandería Don Marcelo S.R.L.

Este diagnóstico inicial constituye la razón fundamental que motiva la realización de la presente investigación, buscando aportar soluciones concretas que permitan a la empresa superar sus desafíos actuales y alcanzar una gestión más eficiente, sostenible y rentable.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la Gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación entre los Costos operativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025?

P.E.2:

¿Cuál es la relación entre los Costos administrativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025?

P.E.3:

¿Cuál es la relación entre los Costos comerciales y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025?

P.E.4:

¿Cuál es la relación entre el Control y análisis de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

2.5. Objetivos específicos.

O.E.1:

Establecer la relación entre los Costos operativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

O.E.2:

Establecer la relación entre los Costos administrativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

O.E.3:

Establecer la relación entre los Costos comerciales y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

O.E.4:

Establecer la relación entre el Control y análisis de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

2.6. Justificación e Importancia

Justificación

Justificación Científica: Desde una perspectiva científica, esta investigación es relevante debido a que aporta conocimiento empírico sobre la relación directa entre la gestión eficiente de costos y la rentabilidad en empresas del sector servicios, específicamente en el rubro de lavanderías. Al estudiar y analizar esta relación, se brinda información precisa y objetiva que puede ser utilizada como referencia para futuras investigaciones relacionadas, contribuyendo así al fortalecimiento del conocimiento científico en gestión empresarial.

Justificación Teórica: Teóricamente, el estudio enriquece y amplía el marco conceptual existente acerca de la gestión de costos y la rentabilidad empresarial. La identificación y profundización en dimensiones específicas como los costos operativos, administrativos, comerciales, así como el control y análisis de costos, permite generar un cuerpo teórico actualizado y ajustado al contexto local, enriqueciendo la literatura disponible en administración y finanzas aplicadas al sector servicios.

Justificación Metodológica: Desde el ámbito metodológico, esta investigación justifica su realización al utilizar un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal-correlacional, técnicas adecuadas y confiables como el uso de cuestionarios validados y

análisis documental de estados financieros. Este rigor metodológico aporta confiabilidad, validez y precisión a los resultados, ofreciendo una herramienta metodológica replicable en futuros estudios que aborden problemas similares en otras empresas o sectores.

Justificación Práctica: En el ámbito práctico, la importancia de esta investigación radica en la capacidad de proporcionar a la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., información detallada y específica sobre cómo la gestión eficiente de costos puede impactar positivamente en su rentabilidad. Los resultados del estudio permitirán identificar oportunidades claras de mejora en sus procesos administrativos, operativos y comerciales, facilitando la implementación de acciones concretas que conduzcan a una mejor rentabilidad, sostenibilidad económica y una posición más competitiva en el mercado local.

Justificación Social: Finalmente, desde una perspectiva social, este estudio es relevante debido a que contribuirá indirectamente al fortalecimiento del tejido empresarial en Arequipa. Al mejorar la rentabilidad y eficiencia de la empresa, se promueve la estabilidad laboral, generación de empleo y crecimiento económico local, beneficiando así al entorno social inmediato mediante la creación de oportunidades económicas y mejoras en la calidad de vida del personal y sus familias.

Importancia

La presente investigación adquiere relevancia sustancial debido a su capacidad para aportar soluciones prácticas y aplicables directamente al contexto empresarial específico de la Lavandería Don Marcelo S.R.L., en Arequipa. El análisis profundo de la relación existente entre la gestión eficiente de costos y la rentabilidad permitirá a la empresa identificar de forma precisa aquellas áreas donde se requiere mejorar los controles y prácticas administrativas,

operativas y comerciales, con el propósito de maximizar su rentabilidad.

Desde el punto de vista económico, el estudio contribuirá a la sostenibilidad financiera y al crecimiento económico de la empresa, permitiendo tomar decisiones informadas y estratégicas basadas en datos cuantitativos confiables. Esta investigación, además, genera valor agregado al proporcionar evidencia empírica sobre los beneficios de implementar una gestión eficiente de costos en empresas del sector servicios, ofreciendo un referente para otros negocios en condiciones similares.

Adicionalmente, su importancia radica en la contribución al desarrollo económico y social local. Mejorar la rentabilidad y estabilidad financiera de la empresa genera un impacto directo en la generación de empleo, estabilidad laboral y crecimiento económico en la ciudad de Arequipa. Este impacto trasciende a los trabajadores y sus familias, mejorando indirectamente la calidad de vida y bienestar general de la comunidad local.

Finalmente, desde el ámbito académico, la investigación representa un aporte valioso al conocimiento existente sobre administración financiera en el sector servicios, ofreciendo bases sólidas y actualizadas que pueden servir como punto de partida para futuras investigaciones, estudios comparativos y aplicaciones prácticas en contextos similares.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

La presente investigación se centra en analizar la gestión de costos y su influencia en la rentabilidad específicamente en la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., ubicada en la ciudad de Arequipa durante el año 2025. Los resultados obtenidos serán particularmente

útiles para dicha empresa, permitiendo identificar fortalezas y áreas críticas en la gestión financiera y administrativa relacionadas con los costos operativos, administrativos y comerciales, así como con indicadores claves de rentabilidad económica y financiera.

La metodología utilizada posibilita generalizar resultados dentro del contexto interno de la empresa estudiada y proporciona información relevante y específica para el sector de lavanderías en la localidad, sirviendo como referente para investigaciones posteriores en contextos similares.

Limitaciones

Entre las limitaciones identificadas se encuentran la reducida muestra del estudio, debido al tamaño de la empresa, lo cual podría restringir parcialmente la generalización de los resultados a otras organizaciones con características diferentes. Asimismo, el uso del muestreo no probabilístico implica cierta subjetividad en la selección de la muestra, aspecto que debe considerarse al interpretar los hallazgos obtenidos.

Otra limitación relevante es que el estudio se centra únicamente en datos obtenidos mediante percepciones del personal administrativo, lo cual podría influir en cierto grado de sesgo perceptual. Finalmente, al tratarse de un diseño transversal, se limita la posibilidad de realizar comparaciones a largo plazo y observar cambios evolutivos en la gestión de costos y su impacto en la rentabilidad.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan relación indirecta con cada una de nuestras variables, siendo estos valiosos aportes:

Internacionales

En el mundo empresarial, según Widyastuti y otros (2024), una gestión de costes eficaz y eficiente es clave para optimizar las ganancias de la empresa. El objetivo de su investigación fue examinar el efecto de los gastos de producción y operación en los niveles de ganancias en PT Bakrie Metal Industries. La muestra de esta investigación se refiere al informe de presupuesto de planificación de la producción. El método utilizado es un enfoque de investigación cuantitativa descriptiva, con datos obtenidos mediante el proceso de recopilación de información de los informes de planificación del presupuesto de producción de 2020 a 2022 en PT Bakrie Metal Industries, una empresa especializada en la producción de productos de metal corrugado y proyectos de fabricación. El tema de la investigación involucra los costos de producción, los costos operativos y la ganancia neta del período 2020 a 2022. El análisis de datos se realizó mediante varias técnicas, incluyendo pruebas de normalidad, pruebas de heterocedasticidad, multicolinealidad, prueba de autocorrelación, prueba de correlación, prueba de regresión lineal múltiple, prueba de coeficiente de determinación, así como prueba t y prueba F. El proceso de análisis utiliza el software SPSS versión 22. Los resultados de esta investigación indican que los costos de producción tienen una influencia insignificante en la utilidad neta, mientras que los costos operativos muestran una influencia significativa en ella. Además, se observó que tanto los costos de producción como los operativos tuvieron un impacto significativo en la rentabilidad de PT Bakrie Metal Industries.

El estudio de Khadafi y otros (2024) examina el impacto de la presupuestación de costos operativos en la rentabilidad empresarial en Indonesia mediante una revisión bibliográfica. El análisis de diversos estudios realizados durante la última década revela una relación positiva significativa entre la gestión eficaz del presupuesto de costos operativos y el aumento de la rentabilidad. Sin embargo, esta relación es compleja y se ve influenciada por factores como el punto óptimo de control presupuestario, los sistemas de información gerencial y condiciones externas como la pandemia de COVID-19. También se encontraron variaciones entre los sectores industriales, siendo el sector manufacturero el que muestra la correlación más fuerte. Esta investigación identifica las mejores prácticas en presupuestación, así como los desafíos de implementación en Indonesia. Estos hallazgos ofrecen importantes implicaciones para las prácticas de gestión financiera y abren nuevas vías para futuras investigaciones en el contexto del dinámico entorno empresarial de Indonesia.

El estudio de Kumar (2024) desarrolla un marco estratégico de gestión de costos orientado a mejorar la eficiencia operativa y maximizar la rentabilidad, especialmente para pequeñas y medianas empresas (PYME). Se hace hincapié en la integración de herramientas digitales avanzadas y la alineación de las estrategias de costos con los objetivos organizacionales. Un enfoque cuantitativo integra datos primarios de encuestas y entrevistas con gerentes de PYME y datos secundarios de informes del sector. Métodos estadísticos, como la regresión y el ANOVA, analizan la relación entre las prácticas de gestión de costos y el rendimiento financiero. El marco destaca la importancia crucial de mejorar el retorno sobre los activos (ROA) y reducir la relación costo-ingresos para lograr una mayor rentabilidad. Las herramientas digitales avanzadas, como los sistemas ERP y el análisis de IA, mejoran la

toma de decisiones en tiempo real y la transparencia de costos. El estudio muestra aumentos constantes del margen de beneficio en todos los sectores, lo que subraya la adaptabilidad del marco. Los desafíos de implementación incluyen las barreras para la adopción tecnológica y la limitación de recursos en las PYME. Las investigaciones futuras podrían abordar estrategias sectoriales, modelos centrados en las PYME y la integración de la sostenibilidad en los marcos de gestión de costos. Esta investigación aporta un nuevo marco de gestión de costos impulsado por la tecnología y aplicable en todas las industrias, que permite a las organizaciones adaptarse a mercados dinámicos y al mismo tiempo alinear las estrategias de costos con los objetivos de crecimiento a largo plazo.

Zhou (2024) investiga el impacto de la gestión de costes, la adopción de tecnología digital y el rendimiento financiero en la rentabilidad de las empresas chinas de teléfonos inteligentes. El objetivo principal es lograr un control eficaz de los costes mediante la gestión presupuestaria, la optimización y la reducción de costes. El estudio también examina las actitudes hacia la automatización, la innovación tecnológica y los cambios en el modelo de negocio relacionados con la adopción de tecnología digital en las empresas de teléfonos inteligentes. El estudio evalúa el rendimiento financiero con base en la rentabilidad, el flujo de caja y la estabilidad operativa. Se desarrolló una encuesta para recopilar datos de 402 participantes del sector. Los resultados revelan una asociación significativa entre la gestión de costes corporativos, la adopción de tecnología digital y el éxito financiero. El estudio propone un enfoque integrado para las empresas de teléfonos inteligentes, que prioriza la gestión de riesgos mediante mecanismos de control interno y procesos de auditoría. Las recomendaciones incluyen la formación de los empleados, la mejora de los canales de comunicación, la evaluación periódica del control interno y la fase de rectificación de los auditores. El estudio también sugiere la adopción de tecnología para optimizar estos

procesos y fomentar una cultura de responsabilidad y mejora continua. El estudio concluye recomendando una estrategia holística para las empresas de teléfonos inteligentes, destacando la importancia de aumentar las inversiones en automatización, innovación tecnológica y adaptación del modelo de negocio.

Suleiman y otros (2023) examinan cómo la gestión y reducción de costos afecta la rentabilidad de las empresas manufactureras nigerianas. Las 78 empresas manufactureras registradas en la Bolsa de Valores de Nigeria conforman la población del estudio, y se utilizó una muestra de una de estas empresas para el estudio a lo largo de un período de diez años (2012-2021). Los datos para el proyecto se recopilaron de los informes financieros auditados de la empresa seleccionada. Se utilizó una regresión múltiple para evaluar los datos recopilados. Los hallazgos del análisis mostraron que los costos administrativos tienen un gran impacto en la rentabilidad. Sin embargo, la rentabilidad de Nestlé Nig. Plc se ve afectada negativamente y de forma insignificante tanto por los gastos financieros como por las fluctuaciones en el costo de los materiales. El estudio llegó a la conclusión de que la rentabilidad de Nestlé Nigeria Plc se ve significativamente afectada por el control y la reducción de costos. El estudio aconseja la adopción adecuada de técnicas de control y reducción de costos que no resulten en el fracaso de la empresa en el futuro. También sugiere que estas técnicas se evalúen adecuadamente, se monitoreen constantemente y se verifiquen para asegurarse de que cumplan el propósito previsto.

Nacionales

Manosalva, Yalta y Pérez. (2023) presentan los resultados de la relación entre los costos de ventas y la rentabilidad en Industria Molinera Santa Isabel Rice SAC, Cajamarca, en los periodos 2020 y 2021. Esta investigación es de tipo básica, de diseño no

experimental, de alcance correlacional y con enfoque cuantitativo; la población está compuesta por veinticuatro (24) estados financieros correspondientes a los periodos 2020 y 2021. La muestra está conformada por la empresa Industria Molinera Santa Isabel Rice SAC se utilizó la técnica de análisis documental a través del instrumento de análisis de contenido, donde al obtener los resultados se examina la relación de los costos de ventas con la rentabilidad de la industria. El software IBM SPSS 23 analizó los datos. Demostró una relación inversa muy significativa entre el costo de ventas y la rentabilidad sobre los ingresos, con una relación del 98,2%. Sin embargo, el costo de ventas y el índice de rentabilidad económica mostraron falta de relación. Así mismo, no se presentó relación entre el costo de ventas y el índice de rentabilidad financiera.

Ventocilla-Cerrón et al. (2024) mencionan que, durante los últimos tiempos, el análisis de costos y la manera en que se relaciona con la rentabilidad ha ido cobrando mayor importancia, siendo un poco más delicada la problemática cuando se trata de empresas dentro del sector servicios. Para el presente estudio, se tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión estratégica de costos y la rentabilidad en empresas de transporte de carga por carretera ubicadas en el distrito de Ate (Lima - Perú) durante el 2022. El estudio se ciñó al enfoque cuantitativo, alcance correlacional y se utilizó el diseño no experimental transeccional correlacional-causal; Los participantes fueron 40 responsables de este tipo de empresas (dos encargados por cada una de las 20 compañías consideradas), a los cuales se les aplicó un cuestionario de 23 ítems, y en cuya redacción se empleó la escala de Likert. Luego del procesamiento y análisis de la información, se evidenció la existencia de una asociación fuerte y significativa ($p < 0.05$) entre las dos variables del estudio, debido a que se encontró un coeficiente de calificación de Spearman de 0.843. En consecuencia, se afirma que la gestión estratégica de costos se relaciona directa, fuerte y significativamente

con la rentabilidad en empresas de transporte de carga por carretera del distrito de Ate; eso permite aseverar que, a una mejor gestión estratégica de costos, mayor rentabilidad.

Yaranga-Serrano et al. (2023) tuvieron como objetivo general de su investigación, describir las herramientas de inteligencia y análisis de la información de costos de una empresa avicultora, Perú. La investigación se desarrolló desde el paradigma positivista y desde la perspectiva cuantitativa, mediante la búsqueda, recolección y análisis crítico documental, bibliográfico referencial, en este sentido, desde un diseño bibliográfico de tipo documental, los investigadores realizaron un proceso investigativo en donde la población de estudio, se fundamenta básicamente en documentos escritos como tesis y trabajos arbitrados. Además, se aplicó un cuestionario a una población conformada entre ejecutivos y gerentes de la empresa Avicultora Redondos SA de Lima, siendo una cantidad de 60 individuos. Se concluye que, las herramientas de inteligencia empresarial pueden ayudar a las empresas a mejorar su análisis de la información de costos de varias maneras.

El artículo de Venegas-Valverde y Albarrasín-Reinoso (2024) tuvo como objetivo analizar la relación entre la liquidez y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda para el periodo 2018 – 2023. Se tomaron elementos de la Metodología CAMEL (adecuación de capital, morosidad, eficiencia, rentabilidad y liquidez) los cuales fueron: ROA (Rendimiento sobre activos), ROE (Rendimiento sobre patrimonio) y Liquidez. Relación ROA e IDLP: Los resultados de la regresión lineal muestran una compensación positiva moderada entre el índice de depósitos a largo plazo y el ROA, con el índice de depósitos a largo plazo explicando aproximadamente el 36.83% de la variabilidad en el ROA. La relación entre la liquidez y la rentabilidad (ROA) en la Cooperativa se ha identificado como positiva y moderada. Esto significa que a

medida que los niveles de liquidez aumentan, la rentabilidad también tiende a incrementarse, aunque de manera moderada.

El estudio realizado por Vásquez (2023) tuvo como objetivo principal analizar la relación entre el control de los costos de exportación y la sostenibilidad económica de las organizaciones caficultoras en el Perú, para el desarrollo del estudio se aplicó un enfoque cuantitativo y se adoptó un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional con un enfoque transversal; la muestra consta de 233 caficultores, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Los resultados obtenidos a partir de este análisis revelaron que existía una relación significativa entre el control de varios aspectos de los costos de exportación y la sostenibilidad económica de las organizaciones caficultoras en estudio, a nivel específico se encontró que el control de los costos de preparación y empaque, el control de los costos de transporte y seguros, así como el control de los costos de derechos y licencias, tenían una relación significativa con la sostenibilidad económica ($p = .01$). En síntesis, los hallazgos de este estudio respaldan la importancia del control efectivo de los costos de exportación en las organizaciones caficultoras para lograr una sostenibilidad económica eficiente; En ese sentido, si se implementan estrategias adecuadas para gestionar y reducir los costos asociados con la exportación de café, las organizaciones caficultoras tienen mayores posibilidades de mantener y fortalecer su estabilidad financiera a largo plazo.

Locales o regionales

El estudio de Maquera Copa, M. S. (2021) tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión operativa sobre la rentabilidad de la Caja Arequipa durante el periodo 2018 – 2020. La metodología es básica, con un diseño no experimental y longitudinal, así como un nivel explicativo-causal; para ello, se empleó información secundaria publicada en fuentes oficiales. La población

incluye los registros de los períodos analizados; no fue necesario establecer una muestra, dado que se trabajó con la totalidad de la población. Se utilizó una guía de análisis documental para evaluar la gestión operativa y la rentabilidad de la Caja Municipal de Arequipa. Los datos recopilados fueron organizados y analizados a través de tablas y figuras. Al concluir el análisis e interpretación de los resultados, se descubrió que: La gestión operativa afecta la rentabilidad de la Caja Arequipa, período 2018-2020.

Centon et al. (2023) indican que el crecimiento empresarial es crucial para la sostenibilidad a largo plazo de una empresa. Este crecimiento facilita la obtención de nuevos clientes y financiamientos significativos. Asimismo, produce beneficios positivos para la empresa y favorece el progreso y desarrollo de la organización. El objetivo fue evaluar el crecimiento empresarial en relación con la rentabilidad de una MYPE del sector comercial de Arequipa, durante el periodo 2018-2022. Se realizará mediante un estudio cuantitativo, fundamental, descriptivo, no experimental, correlacional y de diseño transversal. De este modo, se manifiesta la compensación mediante el coeficiente de compensación de Pearson en relación con el crecimiento empresarial y la rentabilidad económica, con un margen de error de 0,02. Se obtuvo una evaluación significativa de 0.845, lo que indica que un incremento exponencial en el desarrollo empresarial se correlaciona directamente con un aumento en la rentabilidad económica. El factor interno muestra una valoración media de 0.596, con un margen de error de 0.040 en relación con la rentabilidad financiera. Además, en relación con el factor externo, se observa una alta valoración de 0.901 en términos de rentabilidad financiera y una valoración moderada de 0.666 en cuanto a rentabilidad económica.

Cutti Figueroa et al. (2023) dan un análisis de los costos en los negocios avícolas según las directrices de las Normas

Internacionales de Contabilidad 2 (Inventarios) y su impacto en la rentabilidad. La implementación de esta norma puede influir considerablemente sobre la rentabilidad de las PYMES avícolas en Lima Metropolitana, dado que los costos de inventario afectan directamente el costo de ventas y, en consecuencia, la utilidad bruta. Es fundamental que estas empresas reconozcan la relevancia de la correcta implementación de la NIC 2 y la adecuada gestión de sus inventarios para optimizar su rentabilidad. Esta investigación utilizó un enfoque cualitativo, fundamentado en un diseño de revisión bibliográfica. La base de datos abarcó fuentes significativas, tales como Ebsco, Redalyc y Google Académico. Para la muestra de investigación, se eligieron artículos con un máximo de 5 años de antigüedad, provenientes de revistas académicas y que aborden estudios realizados en toda Latinoamérica. La conclusión indica que la escasez de recursos y la carencia de conocimiento en la implementación de estrategias de costeo adecuadas en el sector avícola peruano pueden comprometer la rentabilidad, subrayando la necesidad de invertir en sistemas de costeo óptimos que optimicen la gestión administrativa para disminuir costos y mejorar la sostenibilidad del negocio avícola.

La investigación de Dávila Castillo y Villegas Díaz (2023) tuvo como objetivo principal determinar el impacto de los costos de exportación sobre la rentabilidad de las empresas agroexportadoras. Caso Agrícola Arequipa EIRL, 2019-2021. La metodología empleada consiste en una investigación básica de tipo correlacional. El enfoque de la investigación es cuantitativo y presenta un diseño no experimental, dado que no se manipularán las variables. Se emplea el análisis documental, utilizando información de la empresa objeto de estudio, principalmente datos contables, financieros y tributarios. Con la información anterior, se pudo comprender el funcionamiento de los costos de exportación, identificándolos y cuantificándolos, lo que permitió determinar qué aspectos de estos costos afectan la

rentabilidad de Agrícola Arequipa EIRL. Los datos fueron analizados utilizando el Test de Shapiro-Wilk, que reveló que la distribución no era normal. Por consiguiente, se aplicó estadística no paramétrica, específicamente el Test de RHO de Spearman, lo que permitió determinar el impacto real de los costos de exportación en Agrícola Arequipa EIRL y su rentabilidad. La conclusión alcanzada indica que los costos de gestión financiera, transporte, almacenamiento y preparación afectan significativamente la rentabilidad económica y financiera de la empresa.

León Choquetocro y Teves Zapana (2022) elaboran su tesis con el propósito de establecer la relación entre la gestión financiera y la rentabilidad de la empresa Vigilancia Cosei SRL, en Arequipa, 2020. Se evalúa la situación financiera actual de la empresa para identificar problemas vinculados a la prestación de servicios de vigilancia y su impacto en la rentabilidad, con el objetivo de lograr y desarrollar sus actividades durante la gestión de los períodos 2019 a 2020. En la investigación realizada y en la utilización de la información financiera, se concluyó que la empresa conserva un notable liderazgo en la utilización de este servicio. No obstante, los hallazgos indican que los objetivos y estrategias implementadas no han sido particularmente favorables, dado que su rendimiento ha disminuido durante el período 2020 en comparación con 2019.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Variable 1: Gestión de Costos

Definición:

La gestión de costos es un concepto que abarca varias estrategias y metodologías destinadas a controlar y optimizar los costos dentro de una organización. Es un componente fundamental de la gestión empresarial, que se centra en la asignación y utilización eficiente de los recursos para lograr los objetivos de la organización. Las definiciones de la administración de costos pueden variar según el

contexto, pero generalmente giran en torno a los principios del control de costos, la optimización y la alineación estratégica.

Gestión estratégica de costos: La gestión estratégica de costos implica alinear las prácticas de administración de costos con los objetivos estratégicos de la organización para obtener una ventaja competitiva. Hace hincapié en la integración de la gestión de costes con la planificación estratégica y los procesos de toma de decisiones (Brinker, 2000). Utiliza herramientas como el análisis de la cadena de valor y el cálculo de costes objetivo para mejorar el posicionamiento competitivo (Brinker, 2000). Se centra en la rentabilidad y la eficacia a largo plazo, más que en la reducción de costes a corto plazo (Mitchell et al., 2013).

Teorías

La administración de costos es un aspecto crítico de la estrategia organizacional, que influye en varios comportamientos y decisiones dentro de una empresa. Se han desarrollado varias teorías para explicar y respaldar los diferentes comportamientos observados en relación con la gestión de costos. Estas teorías proporcionan marcos para comprender cómo se administran, controlan y optimizan los costos para lograr los objetivos organizacionales.

Costos basados en actividades (ABC): El ABC es un método que asigna los costos a los productos y servicios en función de los recursos que consumen. Proporciona información de costos más precisa al centrarse en las actividades como los principales impulsores de costos. Este enfoque ayuda a las organizaciones a identificar los procesos ineficientes y a asignar los recursos de manera más eficaz, lo que mejora la toma de decisiones y el control de los costes (Hansen & Mowen, 2012).

Teoría de las restricciones (TOC): El TOC se centra en identificar y gestionar los obstáculos que limitan la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos. Afirma que cada sistema tiene al menos una restricción que determina su rendimiento general. Al gestionar estas restricciones, las organizaciones pueden optimizar sus procesos, reducir los costos y mejorar el rendimiento (Mitchell et al., 2013).

Dimensiones.

Costos operativos

Los costos operativos se refieren a los gastos incurridos en el funcionamiento normal de una empresa. Estos incluyen los costos relacionados con la administración, las ventas y las actividades comerciales generales, excluyendo los costos directos de producción. La gestión eficaz de estos costos es crucial para mejorar el desempeño financiero y la posición competitiva de una empresa (Oshchepkov & Mahdenko, 2023).

Clasificación y estructura: Los costos operativos se pueden clasificar por elementos económicos y partidas de costo, como mano de obra, materiales y gastos generales. Esta clasificación ayuda a analizar la eficiencia del uso de los recursos y a comprender el impacto de estos costos en los resultados financieros. Por ejemplo, en la industria alimentaria, los costos de los materiales son significativos y las desviaciones en otros gastos operativos pueden influir en los resultados financieros (Oshchepkov & Mahdenko, 2022).

Costos administrativos

Los costos administrativos dentro de la variable de administración de costos para una empresa abarcan una gama de gastos que son esenciales para el funcionamiento y la administración generales de una organización. Estos costos no están directamente relacionados con la producción, pero son necesarios para la administración y el

soporte generales de la empresa. La administración de estos costos es crucial para optimizar el desempeño financiero y garantizar una asignación eficiente de los recursos.

Costos discrecionales y obligatorios: Los costos administrativos pueden clasificarse en costos discrecionales, que se pueden reducir o eliminar sin un impacto inmediato en las operaciones, y costos obligatorios, que son esenciales y no se pueden reducir fácilmente. Esta clasificación ayuda a identificar posibles áreas de ahorro de costes (Podolchak & Chepil, 2014).

Costos fijos y variables: Los costos administrativos también se pueden dividir en costos fijos, que permanecen constantes independientemente de los niveles de actividad empresarial, y costos variables, que fluctúan con el nivel de las operaciones comerciales. Esta distinción ayuda a la elaboración de presupuestos y a la planificación financiera (Podolchak & Chepil, 2014).

Gastos corporativos generales: incluyen los costos relacionados con la gestión y administración generales de la empresa, como los salarios del personal ejecutivo, los suministros de oficina y los servicios públicos. Estos gastos son necesarios para mantener la infraestructura y los sistemas de soporte de la organización (Podolchak & Chepil, 2014).

Costos comerciales

La administración de costos es un aspecto fundamental de las operaciones comerciales, que se centra en la asignación estratégica y el control de los costos para optimizar la rentabilidad y la eficiencia.

Gestión estratégica de costos: La gestión estratégica de costos implica alinear la estructura de costos de una empresa con su estrategia general para garantizar la rentabilidad a largo plazo. Este

enfoque incluye tanto la gestión de los costes estructurales como la de ejecución, en la que la gestión de los costes estructurales se centra en el diseño organizativo, de los productos y de los procesos, mientras que la gestión de los costes de ejecución implica herramientas de medición y análisis para evaluar el rendimiento de los costes. Hace hincapié en la importancia de comprender toda la cadena de valor y la participación de las partes interesadas para optimizar la promulgación estratégica (Anderson, 2005).

Gestión de costes orientada a los procesos: Este enfoque se centra en la influencia de los procesos que impulsan los costes y sus parámetros, y reconoce que los costes están relacionados funcionalmente con los procesos empresariales y no con los resultados. Implica modelar procesos y calcular los costos de los procesos para administrar los costos de manera efectiva en áreas productivas indirectas. La complejidad de las estructuras de los procesos requiere una comprensión y documentación detalladas para facilitar una asignación precisa de los costes (Scheer et al., 1993).

Control y análisis de costos

El control y el análisis de costos son componentes críticos de la administración de costos dentro de una empresa, y se centran en optimizar los gastos para mejorar la rentabilidad y la competitividad. Esta dimensión implica un enfoque sistemático para monitorear, evaluar y administrar los costos asociados con las operaciones comerciales. El control y el análisis efectivos de los costos permiten a las organizaciones tomar decisiones informadas, mejorar la eficiencia y alcanzar los objetivos estratégicos.

Control de costos: El control de costos se refiere al proceso de monitorear y regular el gasto de los recursos para garantizar que los costos no superen los montos presupuestados. Implica establecer

estándares de costos, medir el desempeño real y tomar medidas correctivas cuando sea necesario (Hermawan, 2021).

Análisis de costos: El análisis de costos implica el examen detallado de los componentes de los costos para comprender su comportamiento y su impacto en el desempeño financiero general de la empresa. Ayuda a identificar los factores que impulsan los costos y las áreas de posible ahorro (Leskur, 2017).

3.2.2. Variable 2: Rentabilidad

Definición:

La rentabilidad se puede definir de varias maneras según el contexto y el enfoque del análisis. Por lo general, se refiere a la capacidad de una empresa o banco para generar beneficios durante un período determinado, y sirve como indicador clave de la salud financiera y la eficacia de la gestión. Diferentes estudios proporcionan definiciones y medidas matizadas de la rentabilidad, a menudo influenciadas por las variables y los sectores específicos que examinan.

Capacidad de generar beneficios: La rentabilidad se define como la capacidad de los bancos o empresas para obtener beneficios durante un período determinado. Esta definición hace hincapié en el aspecto temporal de la rentabilidad, destacando la importancia de una generación de beneficios constante como medida del éxito financiero (Luayyi et al., 2023).

Eficacia de la gestión: La rentabilidad también se describe como una medida de la eficacia de la gestión de una empresa. Esta perspectiva se centra en la forma en que la administración puede utilizar los recursos para lograr ganancias financieras, a menudo evaluadas a través de ratios como el rendimiento de los activos (ROA) (Luayyi et al., 2023).

Relación con las ventas, los activos y el capital: Otra definición considera la rentabilidad como la capacidad de obtener beneficios en relación con las ventas, los activos totales o el capital. Este enfoque proporciona una visión más completa al vincular la rentabilidad con varias métricas financieras, lo que ofrece información sobre la eficiencia operativa y la utilización de los activos (Luayyi et al., 2023).

Indicador del rendimiento empresarial: La rentabilidad se considera un indicador relativo que determina el nivel de rentabilidad empresarial. Se utiliza para evaluar la eficacia de una organización e identificar las actividades que mejoran la rentabilidad, por lo que sirve como una medida crítica del rendimiento empresarial general (Luayyi et al., 2023).

Beneficio neto de las operaciones: En algunos contextos, la rentabilidad se define específicamente como el nivel de beneficio neto obtenido de las actividades operativas. Esta definición subraya la importancia de las operaciones empresariales principales para generar beneficios, y las distingue de otras fuentes de ingresos (Luayyi et al., 2023).

Teorías.

Las teorías que explican la rentabilidad en las empresas son diversas y proporcionan información sobre los diversos comportamientos observados en relación con la rentabilidad. Estas teorías ayudan a comprender cómo diferentes factores, como la estrategia de mercado, los ratios financieros y la gestión de riesgos, influyen en la capacidad de una empresa para generar beneficios.

Relación entre tamaño y rentabilidad: La relación entre tamaño y rentabilidad de Roach sugiere que las empresas más grandes tienden a tener una mayor rentabilidad debido a las economías de

escala y al poder de mercado. Esta teoría se apoyó en la industria de las redes de cable, donde se comprobó que las empresas más grandes eran más rentables (Smith et al., 2014).

Estrategia de mercado y rentabilidad: La estrategia de liderazgo en costos de Porter postula que las empresas que pueden producir bienes o servicios a un costo menor que el de la competencia pueden lograr una mayor rentabilidad. Se observó que esta estrategia era eficaz en la industria de las redes de cable, donde su implementación exitosa se tradujo en una mayor rentabilidad (Smith et al., 2014).

Dimensiones.

Rentabilidad económica

La rentabilidad económica refleja la eficiencia y la eficacia con las que una empresa utiliza sus recursos para generar beneficios. La rentabilidad económica a menudo se evalúa a través de ratios y métricas como el rendimiento del capital (ROE), el rendimiento de la inversión (ROI) y el valor económico agregado (EVA), entre otros. Estas métricas ayudan a comprender el buen desempeño de una empresa en términos de generar retornos para sus accionistas y utilizar su capital de manera eficiente.

Rentabilidad del capital (ROE): El ROE mide la capacidad de una empresa para generar beneficios a partir del capital de sus accionistas. Se calcula dividiendo los ingresos netos por el capital de los accionistas, lo que indica la eficacia con la que la dirección utiliza los activos de una empresa para generar beneficios. Un ROE más alto sugiere un uso más eficiente del capital social, lo que resulta atractivo para los inversores (Moro-Visconti, 2020).

Retorno de la inversión (ROI): El ROI evalúa la eficiencia de una inversión o compara la eficiencia de varias inversiones diferentes. Se calcula dividiendo el beneficio neto de una inversión entre el coste

inicial de la inversión. El ROI es una métrica versátil que se utiliza para evaluar la rentabilidad de una inversión y es crucial para la toma de decisiones estratégicas (Moro-Visconti, 2020).

Valor económico agregado (EVA): El EVA es una medida del desempeño financiero de una empresa basada en el patrimonio residual, que se calcula deduciendo el costo del capital de su beneficio operativo. Representa el valor creado por encima del rendimiento exigido por los accionistas de la empresa, lo que proporciona una imagen clara del verdadero beneficio económico. El EVA se utiliza para evaluar el valor añadido de las decisiones de la dirección y es un indicador clave de la capacidad de una empresa de generar riqueza para sus accionistas (Moro-Visconti, 2020).

Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera abarca varios aspectos de la capacidad de una empresa para generar beneficios en relación con sus gastos, activos y capital. Esta dimensión es esencial para evaluar la salud financiera de una empresa y su capacidad para mantener las operaciones, recompensar a los accionistas e invertir en el crecimiento futuro.

La rentabilidad como medida de la eficiencia: La rentabilidad se define con frecuencia como la capacidad de una empresa para generar ganancias o ingresos que superen sus gastos. Esta eficiencia es crucial para la supervivencia, expansión y diversificación de la empresa. Refleja el uso eficiente de los recursos materiales, financieros y humanos para lograr condiciones operativas óptimas, garantizando el rendimiento futuro y el bienestar de la economía (Carp & Mirea, 2017).

Índices de rentabilidad

La rentabilidad financiera se analiza con frecuencia a través de varios ratios, como el margen de beneficio neto, el rendimiento de los activos, el margen de beneficio bruto, el rendimiento de la inversión y el margen operativo. Estos ratios proporcionan información sobre el desempeño de una empresa en relación con los estándares del sector (Parlina, 2023). Coeficientes como la rentabilidad de los fondos propios (ROE) y la rentabilidad del capital empleado (ROCE) se utilizan para evaluar la eficacia con la que una empresa utiliza su capital para generar beneficios, algo crucial para la satisfacción de los accionistas (Parlina, 2023).

Crecimiento económico

El crecimiento económico es un factor crítico que refleja el desarrollo general de una economía y está estrechamente vinculado a la rentabilidad de las empresas que operan en ella. La relación entre el crecimiento económico y la rentabilidad es multifacética e incluye aspectos como la inversión, la utilización de los recursos y las condiciones del mercado.

El crecimiento económico como motor de la rentabilidad: El crecimiento económico crea un entorno en el que las empresas pueden lograr mayores beneficios debido al aumento de la demanda y la expansión del mercado. Durante los períodos de crecimiento económico, las empresas suelen obtener mayores beneficios a medida que aumentan la confianza de los consumidores y el gasto, lo que se traduce en un aumento de las ventas y los ingresos (Bilych, 2012). La rentabilidad es la principal fuente de inversión, lo que a su vez impulsa un mayor crecimiento económico. Los beneficios proporcionan el capital necesario para que las empresas inviertan en nuevos proyectos, tecnologías y mercados, contribuyendo así a un crecimiento económico sostenido (Bilych, 2012).

La rentabilidad como reflejo del crecimiento económico: La rentabilidad puede verse como un reflejo del crecimiento económico, donde el uso eficiente de los recursos conduce a resultados financieros positivos para las empresas. Esta eficiencia es crucial para mantener unas operaciones óptimas y garantizar el rendimiento futuro, que está directamente relacionado con el bienestar económico de la economía en general (Carp & Mirea, 2017). La correlación entre la rentabilidad y el crecimiento económico es evidente en la forma en que las ganancias se utilizan para medir el éxito y el valor de las entidades económicas. La rentabilidad a largo plazo se reconoce con frecuencia como un indicador de la contribución de una entidad al crecimiento económico a través del rendimiento y la eficiencia (Carp & Mirea, 2016).

Liquidez financiera

La liquidez financiera influye directamente en la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y mantener la estabilidad operativa. A menudo se la considera un precursor de la rentabilidad, ya que una empresa debe ser capaz de gestionar su flujo de caja de forma eficaz para mantener las operaciones y generar beneficios. La relación entre la liquidez y la rentabilidad es compleja, ya que la liquidez actúa tanto como un facilitador como un obstáculo para la rentabilidad.

Capacidad de conversión de efectivo: La liquidez financiera se refiere a la medida en que una empresa puede convertir sus activos en efectivo rápidamente y sin una pérdida significativa de valor. Esta capacidad es crucial para mantener la estabilidad operativa y cumplir con las obligaciones financieras a corto plazo, lo que a su vez contribuye a la rentabilidad al garantizar que la empresa pueda continuar sus operaciones sin interrupciones (Maxim, 2024).

Equilibrio y estabilidad: La liquidez se considera uno de los principales indicadores del desempeño de la empresa, ya que garantiza el equilibrio y la estabilidad de la empresa. Implica gestionar la relación adecuada entre los ingresos y los gastos, lo cual es esencial para mantener un entorno financiero estable que conduzca a la rentabilidad (Babuška, 2018).

3.3. Marco conceptual

Gestión de costos: Implica alinear las prácticas de administración de costos con los objetivos estratégicos de la organización para obtener una ventaja competitiva. Hace hincapié en la integración de la gestión de costes con la planificación estratégica y los procesos de toma de decisiones (Brinker, 2000).

Costos operativos: Se refieren a los gastos incurridos en el funcionamiento normal de una empresa. Estos incluyen los costos relacionados con la administración, las ventas y las actividades comerciales generales, excluyendo los costos directos de producción (Oshchepkov & Mahdenko, 2023).

Costos administrativos: Los costos administrativos abarcan una gama de gastos que son esenciales para el funcionamiento y la administración generales de una organización. Estos costos no están directamente relacionados con la producción, pero son necesarios para la administración y el soporte generales de la empresa (Podolchak & Chepil, 2014).

Costos comerciales: La administración de costos es un aspecto fundamental de las operaciones comerciales, que se centra en la asignación estratégica y el control de los costos para optimizar la rentabilidad y la eficiencia. Hace hincapié en la importancia de comprender toda la cadena de valor y la participación de las partes

interesadas para optimizar la promulgación estratégica (Anderson, 2005).

Control y análisis de costos: Se centran en optimizar los gastos para mejorar la rentabilidad y la competitividad. Esta dimensión implica un enfoque sistemático para monitorear, evaluar y administrar los costos asociados con las operaciones comerciales (Hermawan, 2021).

Rentabilidad: Se define como la capacidad de las empresas para obtener beneficios durante un período determinado. Esta definición hace hincapié en el aspecto temporal de la rentabilidad, destacando la importancia de una generación de beneficios constante como medida del éxito financiero (Luayyi et al., 2023).

Rentabilidad económica: La rentabilidad económica refleja la eficiencia y la eficacia con las que una empresa utiliza sus recursos para generar beneficios. La rentabilidad económica a menudo se evalúa a través de ratios y métricas como el rendimiento del capital (ROE), el rendimiento de la inversión (ROI) y el valor económico agregado (EVA), entre otros. (Moro-Visconti, 2020).

Rentabilidad Financiera: Se define como la capacidad de una empresa para generar ganancias o ingresos que superen sus gastos. Esta eficiencia es crucial para la supervivencia, expansión y diversificación de la empresa. Refleja el uso eficiente de los recursos materiales, financieros y humanos para lograr condiciones operativas óptimas, garantizando el rendimiento futuro y el bienestar de la economía (Carp & Mirea, 2017).

Crecimiento Económico: crea un entorno en el que las empresas pueden lograr mayores beneficios debido al aumento de la demanda y la expansión del mercado. Durante los períodos de crecimiento

económico, las empresas suelen obtener mayores beneficios a medida que aumentan la confianza de los consumidores y el gasto, lo que se traduce en un aumento de las ventas y los ingresos (Bilych, 2012).

Liquidez Financiera: se refiere a la medida en que una empresa puede convertir sus activos en efectivo rápidamente y sin una pérdida significativa de valor. Esta capacidad es crucial para mantener la estabilidad operativa y cumplir con las obligaciones financieras a corto plazo, lo que a su vez contribuye a la rentabilidad al garantizar que la empresa pueda continuar sus operaciones sin interrupciones (Maxim, 2024).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Enfoque.

El enfoque cuantitativo se caracteriza por la recopilación y análisis de datos numéricos para identificar patrones, probar teorías y hacer predicciones. Este enfoque es apropiado para la presente investigación, ya que se busca medir la relación entre la gestión de costos y la rentabilidad de la empresa, utilizando datos financieros y operativos concretos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo permite examinar la realidad objetiva a través de la recolección de datos medibles y el análisis estadístico.

Tipo.

La investigación básica, también conocida como investigación pura o fundamental, tiene como objetivo principal generar conocimientos y teorías que amplíen la comprensión de fenómenos específicos, sin una aplicación inmediata en mente. En este caso, la investigación busca comprender en profundidad la relación entre la gestión de costos y la rentabilidad en el contexto de una lavandería, contribuyendo al acervo teórico existente en el ámbito de la gestión empresarial. Como señala Hernández et al. (2014), la investigación básica se centra en incrementar el conocimiento teórico sobre un fenómeno.

Nivel.

El nivel descriptivo-relacional implica, por un lado, describir las características y componentes de las variables en estudio (gestión de costos y rentabilidad) y, por otro, analizar la relación existente entre ellas. Este nivel es pertinente, ya que se pretende no solo detallar cómo se gestionan los costos en la empresa, sino también cómo esta gestión se relaciona con los diferentes aspectos de la rentabilidad. Según Hernández et al. (2014), los estudios

descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño no experimental se caracteriza por observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, sin manipular intencionalmente las variables. Dentro de este diseño, el estudio transversal correlacional se enfoca en analizar la relación entre variables en un momento específico en el tiempo. Este diseño es adecuado para la investigación, ya que se pretende examinar la relación entre la gestión de costos y la rentabilidad de la empresa en un punto temporal determinado, sin intervenir en las operaciones normales de la misma. Hernández et al. (2014) indican que en los estudios correlacionales se mide el grado de relación entre dos o más variables en un momento dado.

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la Gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1:

Los Costos operativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian.

H.E.2:

Los Costos administrativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian.

H.E.3:

Los Costos comerciales y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian.

H.E.4:

El Control y análisis de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian.

4.4. Identificación de las variables.**Variable 1:**

Gestión de costos

Dimensiones:

D.1: Costos operativos

D.2: Costos administrativos

D.3: Costos comerciales

D.4: Control y análisis de costos

Variable 2:

Rentabilidad

Dimensiones:

D.1: Rentabilidad económica

D.2: Rentabilidad financiera

D.3: Crecimiento económico

D.4: Liquidez financiera.

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Gestión de costos	D.1: Costos operativos	<ul style="list-style-type: none"> - Mano de obra directa - Materia prima (detergentes, suavizantes, insumos) - Servicios básicos (agua, luz, gas) 	1, 2, 3	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5	Bajo [12 – 27] Moderado [28 – 43] Alto [44 - 60]	Ordinal
	D.2: Costos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> - Gastos administrativos generales - Remuneraciones del personal administrativo - Costos indirectos (papelería, comunicaciones) 	4, 5, 6			
	D.3: Costos comerciales	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad y marketing - Promociones y descuentos - Servicio al cliente 	7, 8, 9			
	D.4: Control y análisis de costos	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto anual - Seguimiento periódico de costos - Aplicación de indicadores financieros 	10, 11, 12			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Rentabilidad	D.1: Rentabilidad económica	- Márgenes operativos (utilidad bruta, operativa) - Retorno sobre la inversión (ROI)	1, 2	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5	Bajo [11 – 25] Moderado [26 – 40] Alto [41 - 55]	Ordinal
	D.2: Rentabilidad financiera	- Margen de utilidad neta - Retorno sobre patrimonio (ROE) - Retorno sobre activos (ROA)	3, 4, 5			
	D.3: Crecimiento económico	- Incremento de ventas - Variación anual de utilidades - Participación de mercado	6, 7, 8			
	D.4: Liquidez financiera	- Capacidad para cubrir obligaciones a corto plazo - Nivel de endeudamiento - Administración del flujo de caja	9, 10, 11			

4.6. Población – Muestra

Población.

La población de estudio está constituida por la totalidad del personal de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., ubicada en Arequipa, conformada específicamente por 13 trabajadores administrativos y operativos, quienes poseen conocimiento directo sobre los procesos, costos y rentabilidad del negocio.

Muestra

La muestra está compuesta por 6 trabajadores administrativos de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L. Esta selección se realiza considerando que el personal administrativo cuenta con información más directa y precisa respecto a la gestión de costos y los resultados financieros, siendo idóneos para brindar datos confiables y relevantes para el propósito de esta investigación.

Muestreo

El tipo de muestreo empleado en esta investigación es no probabilístico, debido a que la selección de los participantes se realizó intencionalmente, tomando en cuenta la disponibilidad y relevancia informativa de los trabajadores administrativos. Este método permite asegurar que los datos recolectados sean pertinentes y específicos para responder adecuadamente a las preguntas y objetivos planteados en la investigación.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

La técnica seleccionada para la recolección de información en la presente investigación es la encuesta. Esta técnica es adecuada debido a que permite obtener información directa, rápida y estructurada acerca de las percepciones del personal administrativo y gerencial de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L. respecto

a la gestión de costos y su impacto en la rentabilidad. La encuesta posibilita recolectar datos cuantitativos en un periodo breve, además de facilitar la tabulación y análisis estadístico posterior (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Instrumento.

El instrumento a utilizar para llevar a cabo la encuesta es el cuestionario estructurado basado en una escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta, que van desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". Este cuestionario se diseñó específicamente para medir cada una de las dimensiones asociadas a las variables Gestión de Costos (costos operativos, administrativos, comerciales, control y análisis de costos) y Rentabilidad (rentabilidad económica, rentabilidad financiera, crecimiento económico, liquidez financiera). El instrumento garantiza la obtención de datos claros, precisos y medibles, que posteriormente serán analizados para establecer correlaciones entre las variables estudiadas. Previamente a su aplicación, el cuestionario será validado mediante juicio de expertos para asegurar su pertinencia y confiabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Para el análisis y procesamiento de datos se utiliza el software estadístico SPSS, con el objetivo de asegurar precisión y confiabilidad en los resultados obtenidos. Inicialmente, se realizarán pruebas de normalidad mediante la prueba estadística de Shapiro-Wilk, según el tamaño muestral. Esta prueba permite determinar si los datos recopilados presentan o no una distribución normal.

En función de estos resultados, el análisis inferencial de la investigación combina los coeficientes de Pearson y Spearman, de acuerdo con la distribución específica de cada dimensión o variable

involucrada. Cuando una de las variables no tiene distribución normal, se recomienda usar Spearman para evitar sesgos en la correlación.

Adicionalmente, se emplearán análisis descriptivos (frecuencias y porcentajes) para caracterizar las variables y dimensiones evaluadas en el estudio. Los resultados serán presentados en tablas y figuras para facilitar su interpretación y posterior discusión.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Se presentan tablas y gráficos que resumen estadísticamente las percepciones recogidas mediante el cuestionario aplicado al personal administrativo de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L.

Tabla 1

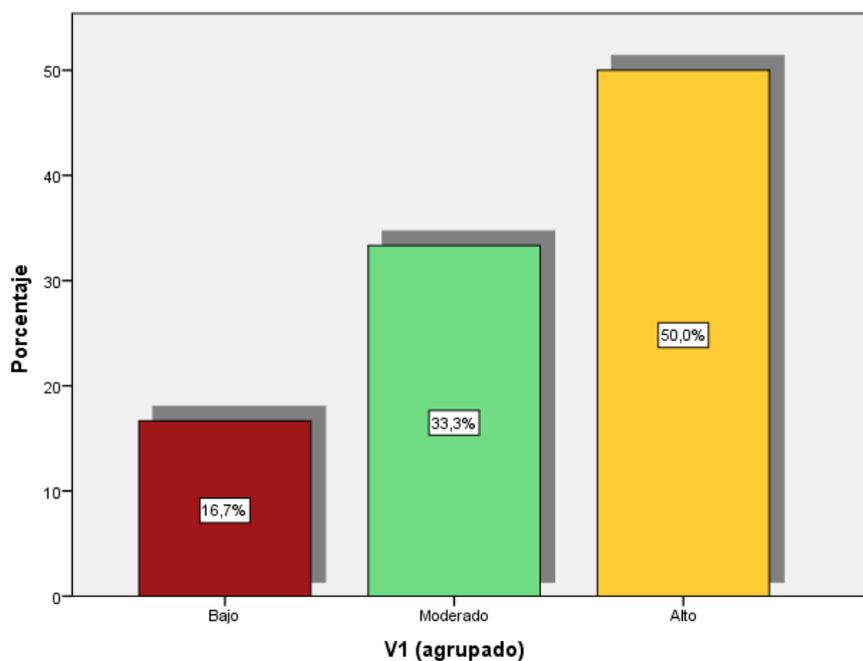
Frecuencia de la variable Gestión de Costos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	1	16,7	16,7	16,7
Moderado	2	33,3	33,3	50,0
Alto	3	50,0	50,0	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del instrumento.

Figura 1

Frecuencia de la variable Gestión de Costos



Fuente: Aplicación de encuesta

Tabla 2

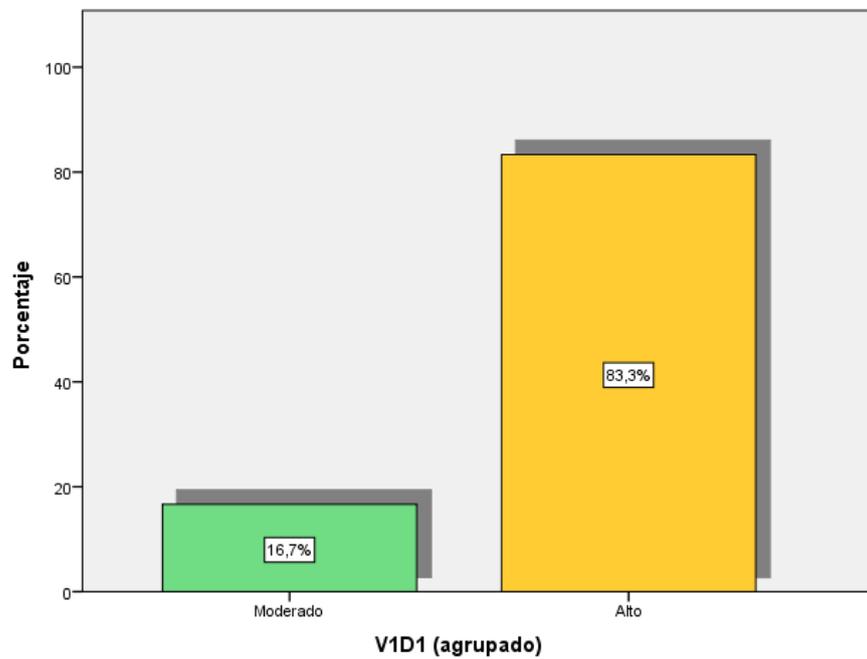
Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos operativos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Moderado	1	16,7	16,7	16,7
Alto	5	83,3	83,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del instrumento.

Figura 2

Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos operativos.



Fuente: Aplicación de encuesta

Tabla 3

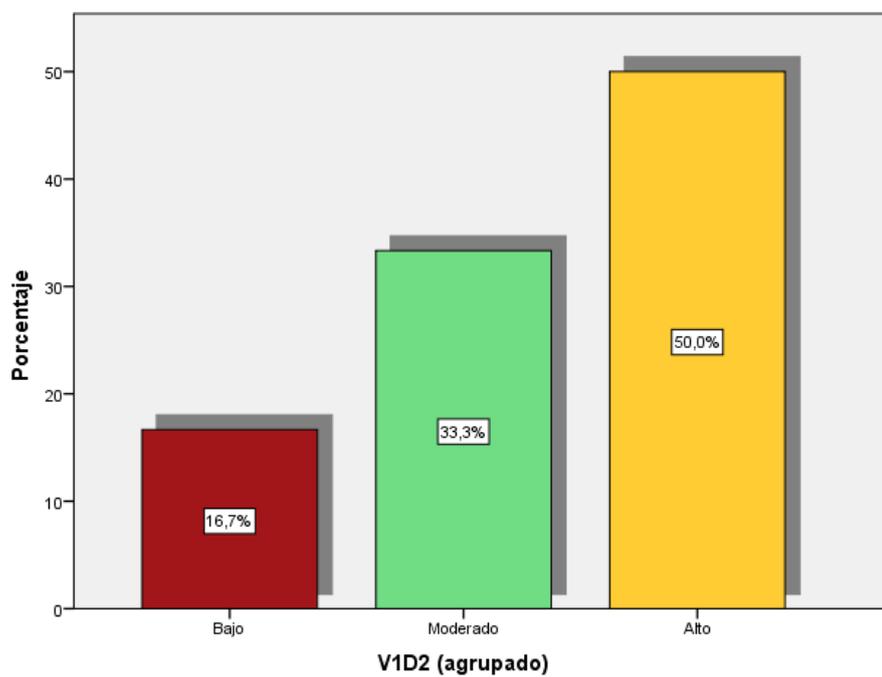
Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos administrativos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	1	16,7	16,7
	Moderado	2	33,3	50,0
	Alto	3	50,0	100,0
	Total	6	100,0	

Fuente: Aplicación del instrumento.

Figura 3

Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos administrativos.



Fuente: Aplicación de encuesta

Tabla 4

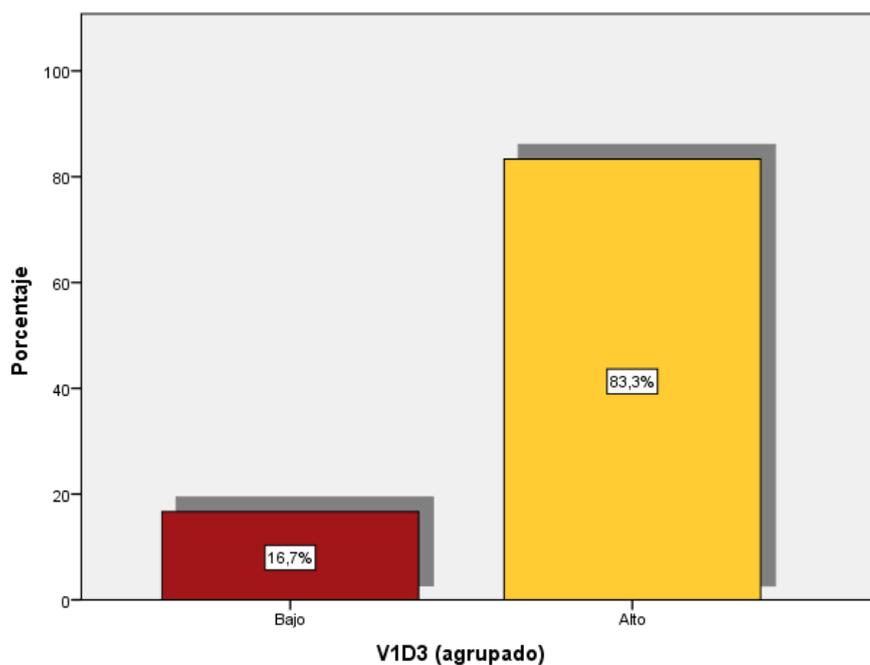
Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos comerciales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	1	16,7	16,7	16,7
Moderado	0	0,0	0,0	16,7
Alto	5	83,3	83,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del instrumento.

Figura 4

Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Costos comerciales.



Fuente: Aplicación de encuesta

Tabla 5

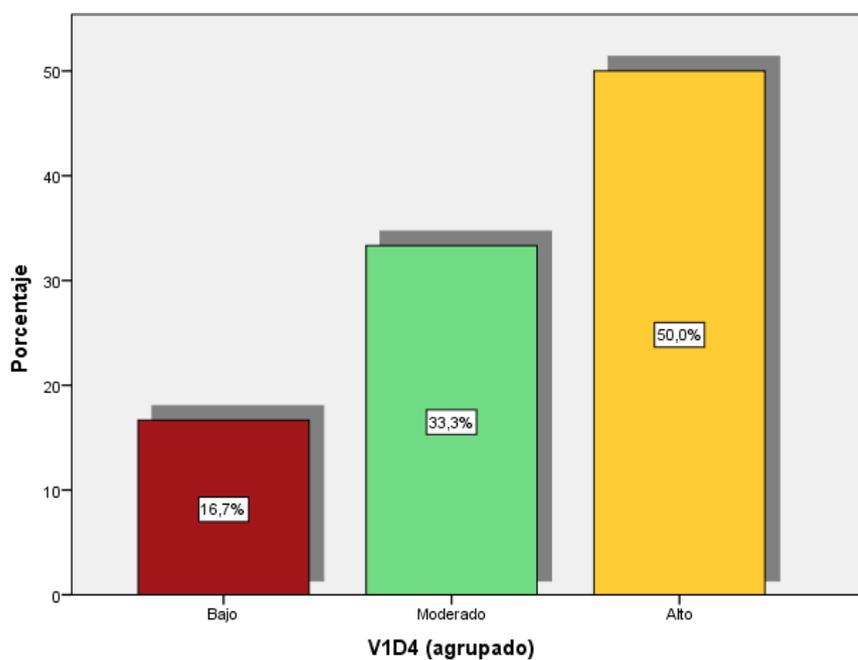
Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Control y análisis de costos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	1	16,7	16,7	16,7
Moderado	2	33,3	33,3	50,0
Alto	3	50,0	50,0	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del instrumento.

Figura 5

Frecuencia de la variable Gestión de Costos, dimensión Control y análisis de costos.



Fuente: Aplicación de encuesta

Tabla 6

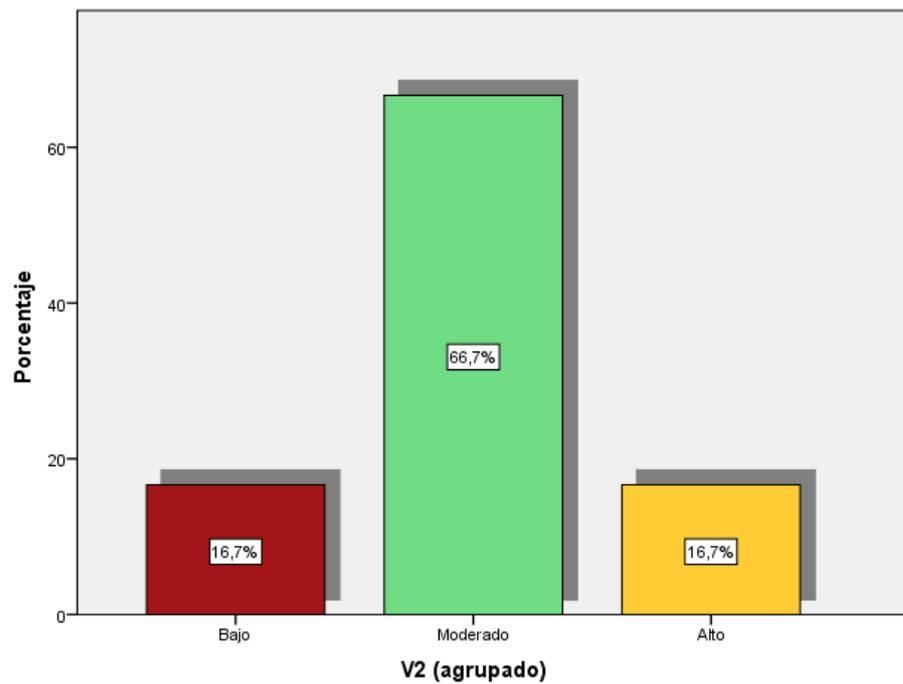
Frecuencia de la variable Rentabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	1	16,7	16,7
	Moderado	4	66,7	83,3
	Alto	1	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Aplicación del instrumento.

Figura 6

Frecuencia de la variable Rentabilidad.



Fuente: Aplicación de encuesta

Tabla 7

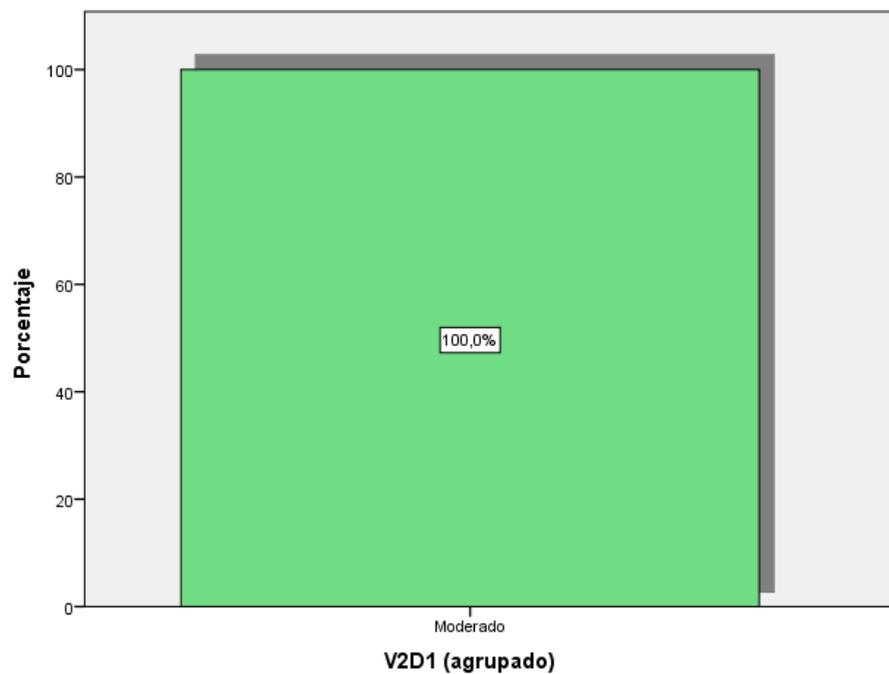
Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Rentabilidad económica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Moderado	6	100,0	100,0	100,0
Alto	0	0,0	0,0	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del instrumento.

Figura 7

Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Rentabilidad económica.



Fuente: Aplicación de encuesta

Tabla 8

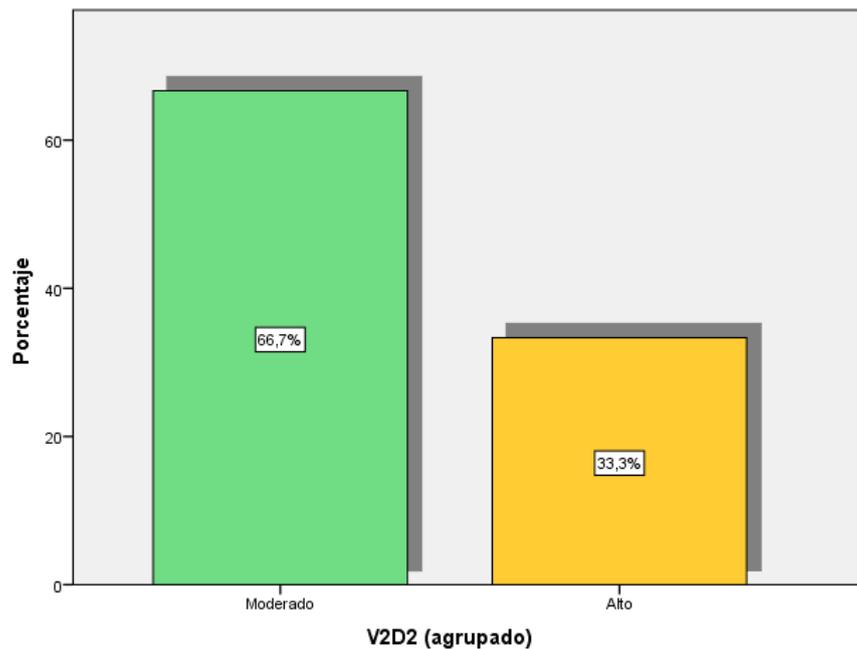
Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Rentabilidad financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Moderado	4	66,7	66,7	66,7
Alto	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del instrumento.

Figura 8

Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Rentabilidad financiera.



Fuente: Aplicación de encuesta

Tabla 9

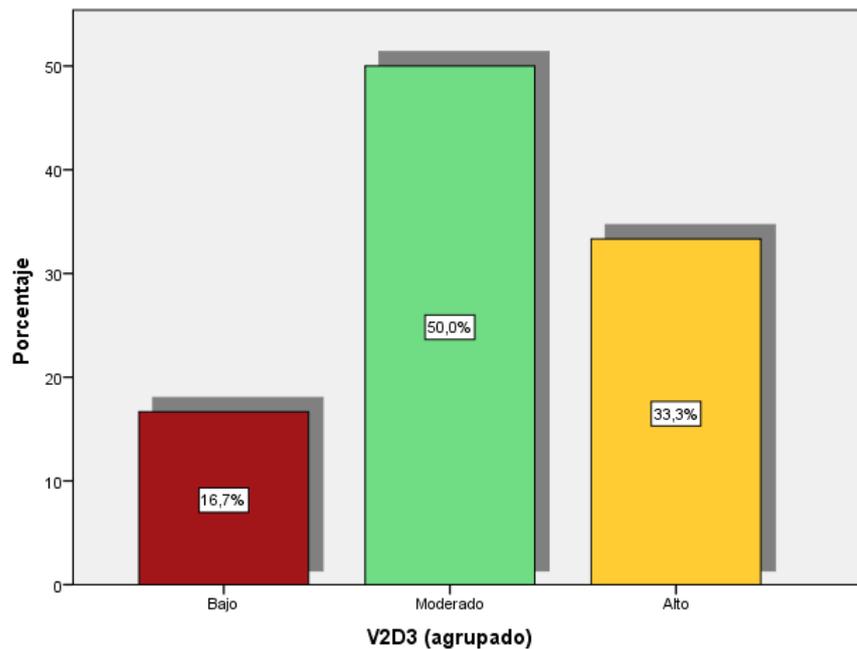
Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Crecimiento económico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	1	16,7	16,7	16,7
Moderado	3	50,0	50,0	66,7
Alto	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del instrumento.

Figura 9

Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Crecimiento económico.



Fuente: Aplicación de encuesta

Tabla 10

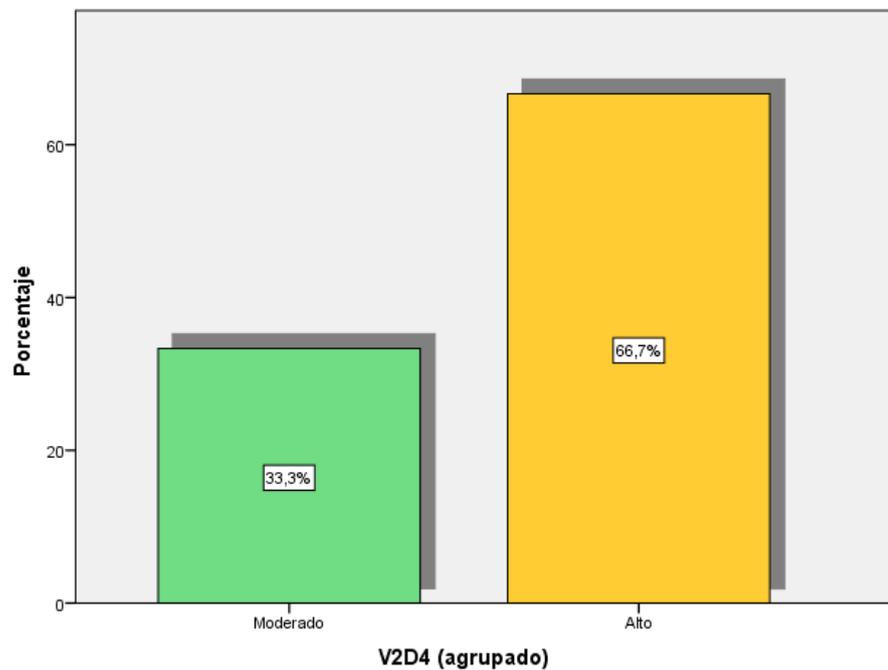
Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Liquidez financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Moderado	2	33,3	33,3	33,3
Alto	4	66,7	66,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del instrumento.

Figura 10

Frecuencia de la variable Rentabilidad, dimensión Liquidez financiera.



Fuente: Aplicación de encuesta

5.2. Interpretación de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 1 y Figura 1, se observa que, el 50,0% de los encuestados percibe que la gestión de costos es alta, lo cual sugiere que en la mayoría de los casos se reconoce un manejo eficiente de los costos operativos, administrativos y comerciales dentro de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L. Un 33,3% considera que la gestión de costos es moderada, lo que indica que existe una proporción significativa de trabajadores que perciben oportunidades de mejora en algunos aspectos de dicha gestión. Solo el 16,7% califica la gestión de costos como baja, evidenciando que un grupo reducido identifica debilidades o carencias importantes en los procesos de control y análisis de costos. Los resultados son fundamentales para comprender el punto de partida del análisis inferencial, ya que permiten identificar tanto fortalezas como posibles áreas de intervención en los procesos financieros y administrativos de la empresa.

Los resultados de la Tabla 2 y Figura 2 muestran que el 83,3% de los encuestados percibe que la gestión de los costos operativos es alta, lo que indica un manejo eficiente de los recursos clave relacionados con insumos, mano de obra directa y servicios básicos (agua, luz, gas) dentro de la lavandería. El 16,7% considera que la gestión de esta dimensión es moderada, lo que sugiere que, aunque en general los procesos operativos son adecuados, aún existen oportunidades de mejora. No se reportaron valoraciones en el nivel bajo (0,0%), lo cual es un indicio favorable, ya que no se evidencian percepciones negativas en esta dimensión específica. La empresa ha logrado establecer mecanismos adecuados de control y administración de sus costos operativos, lo cual fortalece su estructura financiera y contribuye directamente a su rentabilidad.

Los resultados de la Tabla 3 y Figura 3 revelan que, el 50,0% de los encuestados considera que la gestión de los costos administrativos es alta, lo que indica que una parte importante del personal percibe una administración eficiente de los gastos asociados al área administrativa (sueldos del personal administrativo, servicios de oficina, papelería, comunicaciones, etc.). El 33,3% califica esta gestión como moderada, lo que sugiere que algunos trabajadores reconocen avances, pero también identifican áreas en las que podrían mejorarse los controles o asignaciones presupuestales. El 16,7% opina que la gestión de los costos administrativos es baja, reflejando una percepción crítica sobre la eficacia en el control de los recursos destinados a las funciones administrativas. Aunque existe una tendencia favorable hacia una gestión eficiente de los costos administrativos, también se identifican oportunidades de mejora que podrían fortalecer aún más el control financiero en esta dimensión.

Los resultados de la Tabla 4 y Figura 4 indican que, un 83,3% de los encuestados percibe que la gestión de los costos comerciales es alta, lo que sugiere que la empresa administra eficientemente los recursos destinados a publicidad, promociones, atención al cliente y demás actividades relacionadas con su posicionamiento en el mercado. Solo un 16,7% considera que esta dimensión tiene una gestión baja, lo que podría indicar ciertos desacuerdos o experiencias puntuales en las que se identificaron deficiencias en la inversión o control de los costos vinculados al área comercial. No se registran respuestas en el nivel moderado, lo cual refleja una polarización entre quienes valoran positivamente esta gestión y una minoría que la percibe como deficiente. La empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L. parece contar con una estrategia comercial financieramente bien gestionada, lo que contribuye a una mayor visibilidad de la marca y eventualmente

a una mejora en su rentabilidad. Sin embargo, la percepción minoritaria de una gestión baja indica que aún podrían revisarse ciertos aspectos específicos de los costos comerciales.

Los resultados de la Tabla 5 y Figura 5 muestran que, un 50,0% de los encuestados considera que la gestión del control y análisis de costos es alta, lo que indica que en general se perciben prácticas adecuadas para supervisar, evaluar y tomar decisiones basadas en el seguimiento de los costos en la empresa. Un 33,3% califica esta dimensión como moderada, lo cual sugiere que, aunque existen procesos de control, estos podrían no estar completamente sistematizados o aplicarse con la regularidad deseada. El 16,7% percibe una gestión baja, lo que refleja que aún hay percepciones de debilidad en aspectos como el seguimiento presupuestal, uso de indicadores financieros o revisión periódica de gastos. Si bien existe una mayoría que valora positivamente el manejo de esta dimensión, los resultados proponen la necesidad de reforzar los sistemas y herramientas de análisis financiero y control interno, con el fin de alcanzar una gestión más sólida y homogénea.

Los resultados de la Tabla 6 y Figura 6 muestran lo que, un 66,7% de los encuestados considera que la rentabilidad de la empresa se encuentra en un nivel moderado, lo que indica que si bien la organización genera utilidades, aún existen aspectos por mejorar para optimizar sus ingresos netos, retorno de la inversión, crecimiento económico y liquidez financiera. Tanto el 16,7% que la percibe como alta, como el 16,7% que la califica como baja, representan extremos opuestos, sugiriendo que hay diferencias en la percepción del desempeño económico-financiero de la empresa según el área o nivel de participación del encuestado. Aunque la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L. mantiene una rentabilidad aceptable, predominan las

percepciones que la ubican en un nivel intermedio. Esto evidencia que aún hay un margen importante de mejora para elevar su desempeño financiero a un nivel óptimo y sostenible, especialmente a través de una gestión de costos más eficaz y decisiones estratégicas basadas en indicadores económicos y financieros sólidos.

Los resultados de la Tabla 7 y Figura 7 muestran que, el 100% de los encuestados califica la rentabilidad económica de la empresa como moderada, lo cual indica una percepción uniforme respecto al rendimiento operativo que está generando la empresa a partir de sus actividades principales. No se registran valoraciones en los niveles bajo ni alto, lo que revela una opinión colectiva de que, si bien la empresa logra cubrir sus costos y generar utilidades, aún no alcanza niveles óptimos de rentabilidad económica que reflejen un alto desempeño financiero. Este resultado alude que la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L. presenta una situación de rentabilidad controlada pero no maximizada, lo que podría estar asociado a oportunidades no explotadas en eficiencia operativa, margen de utilidad bruta, o aprovechamiento de recursos económicos.

Los resultados de la Tabla 8 y Figura 8 indican que, el 66,7% de los encuestados percibe la rentabilidad financiera como moderada, lo que refleja que, desde su perspectiva, la empresa mantiene un rendimiento aceptable en términos de generación de utilidades netas, retorno sobre la inversión (ROI), retorno sobre el patrimonio (ROE) y otros indicadores financieros clave, aunque sin alcanzar su máximo potencial. Un 33,3% considera que esta dimensión es alta, lo cual refleja que una parte significativa del personal reconoce logros importantes en el manejo financiero de la empresa, especialmente en su capacidad para generar beneficios sostenibles. No se registraron

respuestas en el nivel bajo, lo que es un dato positivo, ya que ningún participante percibe que la rentabilidad financiera esté en situación crítica o deficiente. La rentabilidad financiera de Lavandería Don Marcelo S.R.L. es vista como estable, con una tendencia positiva, pero aún con oportunidades de fortalecimiento para alcanzar un mayor nivel de eficiencia y rentabilidad a largo plazo.

Los resultados obtenidos en la Tabla 9 y Figura 9 muestran que, el 50,0% de los encuestados percibe que el crecimiento económico de la empresa es moderado, lo que indica que la lavandería presenta una evolución aceptable en aspectos como el incremento de ventas, expansión de servicios y generación de utilidades, aunque sin un crecimiento sostenido o sobresaliente. Un 33,3% valora esta dimensión como alta, reflejando que una parte del personal identifica señales claras de desarrollo y progreso económico en la empresa. El 16,7% considera que el crecimiento económico es bajo, lo cual evidencia que, para algunos, la empresa aún no logra consolidar avances importantes en términos de expansión, rentabilidad creciente o posicionamiento competitivo. El crecimiento económico de Lavandería Don Marcelo S.R.L. es percibido en su mayoría como aceptable, pero no completamente consolidado, lo cual representa una oportunidad importante de mejora.

Los resultados de la Tabla 10 y Figura 10 indican que, un 66,7% de los encuestados percibe que la liquidez financiera de la empresa es alta, lo que refleja una evaluación positiva respecto a la capacidad de Lavandería Don Marcelo S.R.L. para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo, mantener un flujo de caja saludable y gestionar adecuadamente su capital de trabajo. El 33,3% considera esta dimensión como moderada, lo que sugiere que, aunque no se presentan problemas graves de

liquidez, podrían existir momentos puntuales de tensión financiera o una administración del efectivo que podría mejorarse. No se registran respuestas en el nivel bajo, lo que es un dato positivo, ya que ningún encuestado considera que la empresa tenga dificultades significativas para atender sus compromisos financieros inmediatos. La empresa cuenta con una buena salud financiera a corto plazo, lo cual fortalece su sostenibilidad operativa y le otorga margen de maniobra para enfrentar sus obligaciones, planificar inversiones y sostener sus operaciones con fluidez.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

En este capítulo se presentan los resultados del análisis inferencial aplicado a las variables Gestión de Costos y Rentabilidad, con el propósito de determinar el grado de relación entre ambas. Para ello, se utilizaron pruebas estadísticas adecuadas, considerando previamente la distribución de los datos mediante pruebas de normalidad. Según los resultados obtenidos, se aplicó el coeficiente de correlación correspondiente (Pearson o Spearman), lo que permitió establecer si existe una asociación significativa entre la gestión eficiente de costos y el nivel de rentabilidad en la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L. Los hallazgos obtenidos permitirán validar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación.

Prueba de normalidad

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de costos	,781	6	,039
Costos operativos	,869	6	,221
Costos administrativos	,957	6	,794
Costos comerciales	,686	6	,004
Control y análisis de costos	,939	6	,654
Rentabilidad	,934	6	,615
Rentabilidad económica	,866	6	,212
Rentabilidad financiera	,890	6	,320
Crecimiento económico	,914	6	,466
Liquidez financiera	,701	6	,006

En la Tabla 11 se muestran los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada a las variables y dimensiones de la investigación.

La prueba de Shapiro-Wilk se utiliza para evaluar si los datos siguen una distribución normal. El criterio general es:

Sig. > 0.05 → Distribución normal

Sig. ≤ 0.05 → Distribución no normal

Variables y dimensiones con distribución normal (Sig. > 0.05):

Costos operativos: Sig. = 0.221

Costos administrativos: Sig. = 0.794

Control y análisis de costos: Sig. = 0.654

Rentabilidad: Sig. = 0.615

Rentabilidad económica: Sig. = 0.212

Rentabilidad financiera: Sig. = 0.320

Crecimiento económico: Sig. = 0.466

Estas variables y dimensiones presentan una distribución normal, por lo que para el análisis inferencial entre ellas se puede utilizar el coeficiente de correlación de Pearson.

Variables y dimensiones con distribución no normal (Sig. ≤ 0.05):

Gestión de costos: Sig. = 0.039

Costos comerciales: Sig. = 0.004

Liquidez financiera: Sig. = 0.006

Estas variables y dimensiones no presentan distribución normal, por lo que el análisis de correlación entre ellas debe realizarse mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que no exige normalidad en los datos.

Tabla 12

Estadístico a utilizar según distribución

Objetivo	Variables a correlacionar	Normalidad	Estadístico a utilizar
General	Gestión de costos (no normal) vs. Rentabilidad (normal)	No	Spearman
Específico 1	Costos operativos vs. Rentabilidad	Ambas normales	Pearson
Específico 2	Costos administrativos vs. Rentabilidad	Ambas normales	Pearson
Específico 3	Costos comerciales (no normal) vs. Rentabilidad (normal)	No	Spearman
Específico 4	Control y análisis de costos vs. Rentabilidad	Ambas normales	Pearson

Pruebas de hipótesis:

Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la Gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

Tabla 13:

Correlación entre la Gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

			Gestión de costos	Rentabilidad
Rho de	Gestión de costos	Coefficiente de correlación	1,000	,859*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	6	6
Spearman	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,859*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	6	6

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

El valor de $\rho = 0.859$ de la Tabla 13 indica una correlación positiva alta entre la gestión de costos y la rentabilidad, es decir, a mayor eficiencia en la gestión de costos, mayor rentabilidad. El valor de $p = 0.029$ es menor al nivel de significancia (0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025. Esto respalda el objetivo general de la investigación y sugiere que una adecuada gestión de costos tiene un impacto directo y favorable en los niveles de rentabilidad de la empresa.

Hipótesis Específica 1: Los Costos operativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian.

Tabla 14:

Correlación entre los Costos operativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

		Costos operativos	Rentabilidad
Costos operativos	Correlación de Pearson	1	,650
	Sig. (bilateral)		,162
	N	6	6
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,650	1
	Sig. (bilateral)	,162	
	N	6	6

El valor de $r = 0.650$ de la Tabla 14 indica una correlación positiva moderada entre los costos operativos y la rentabilidad, es decir, una mejor gestión de los costos operativos podría estar asociada a una mayor rentabilidad. Sin embargo, el valor de $p = 0.162$ es mayor al nivel de significancia establecido (0.05), lo que no permite rechazar la hipótesis nula.

Aunque existe una tendencia positiva entre los costos operativos y la rentabilidad, esta relación no es estadísticamente significativa al nivel del 5%. Por lo tanto, no se puede afirmar con certeza que exista una asociación significativa entre ambas variables en el contexto de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

Hipótesis Específica 2: Los Costos administrativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian.

Tabla 15:

Correlación entre los Costos administrativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

		Costos operativos	Rentabilidad
Costos operativos	Correlación de Pearson	1	,699
	Sig. (bilateral)		,122
	N	6	6
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,699	1
	Sig. (bilateral)	,122	
	N	6	6

El coeficiente de $r = 0.699$ de la Tabla 15 indica una correlación positiva moderada a alta entre los costos administrativos y la rentabilidad, es decir, una mejor administración y control de los costos en esta área puede estar asociada a un mayor rendimiento financiero. No obstante, el valor de $p = 0.122$ es mayor al nivel de significancia del 5%, por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula.

A pesar de que se observa una asociación positiva considerable entre los costos administrativos y la rentabilidad, esta no es estadísticamente significativa al nivel del 5%. Por tanto, no se puede afirmar con certeza que exista una relación significativa entre ambas variables en la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

Hipótesis Específica 3: Los Costos comerciales y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian.

Tabla 16:

Correlación entre los Costos comerciales y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

			Costos comerciales	Rentabilidad
Rho de	Costos comerciales	Coefficiente de correlación	1,000	,909*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	6	6
Spearman	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,909*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	6	6

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

El coeficiente $\rho = 0.909$ de la Tabla 16 indica una correlación positiva muy alta entre los costos comerciales y la rentabilidad, es decir, una mejor gestión de los gastos vinculados a publicidad, promociones y atención al cliente está estrechamente relacionada con un mejor rendimiento económico. El valor de $p = 0.012$ es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se concluye que existe una relación significativa y muy fuerte entre los costos comerciales y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025. Este resultado refuerza la importancia de una gestión eficiente del área comercial como factor clave para mejorar los resultados financieros del negocio.

Hipótesis Específica 4: El Control y análisis de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian.

Tabla 17:

Correlación entre el Control y análisis de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

		Control y análisis de costos	Rentabilidad
Control y análisis de costos	Correlación de Pearson	1	,878*
	Sig. (bilateral)		,021
	N	6	6
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,878*	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	6	6

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

El valor de $r = 0.878$ de la Tabla 17 indica una correlación positiva alta entre el control y análisis de costos y la rentabilidad, lo cual significa que un seguimiento riguroso de los costos, el uso de presupuestos, y la aplicación de indicadores financieros, se asocian directamente con un mejor desempeño económico de la empresa. El valor de $p = 0.021$ es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se concluye que existe una relación significativa y fuerte entre el control y análisis de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025. Este hallazgo destaca la importancia de implementar prácticas sistemáticas de monitoreo y evaluación de costos como una herramienta clave para lograr un mayor rendimiento financiero.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

Para el Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025. Los resultados inferenciales indican una relación significativa y positiva ($\rho = 0.859$; $p = 0.029$) entre la gestión de costos y la rentabilidad, lo que confirma la hipótesis general. Esta asociación refuerza lo señalado por Widyastuti et al. (2024), quienes demostraron que los costos operativos tienen un impacto directo y significativo en la rentabilidad neta de las empresas. De forma similar, Khadafi et al. (2024) encontraron que una adecuada presupuestación de costos operativos se asocia con mejores niveles de rentabilidad. En el contexto nacional, Ventocilla-Cerrón et al. (2024) hallaron una relación significativa entre la gestión estratégica de costos y la rentabilidad, especialmente en empresas del sector servicios, coincidiendo con los resultados de este estudio.

Para el Objetivo Específico 1: Establecer la relación entre los costos operativos y la rentabilidad. El análisis reveló una correlación positiva moderada ($r = 0.650$) pero no significativa ($p = 0.162$) entre los costos operativos y la rentabilidad. Este hallazgo sugiere una posible relación, aunque no concluyente. A nivel internacional, Widyastuti et al. (2024) encontraron que los costos operativos tienen un impacto significativo en la rentabilidad de empresas manufactureras, mientras que Khadafi et al. (2024) sostienen que la gestión presupuestaria eficiente de estos costos puede elevar los márgenes de ganancia. No obstante, Manosalva, Yalta y Pérez (2023) indicaron que, en ciertos casos, no existe una relación directa entre costos de venta y rentabilidad financiera, lo que puede explicar la falta de significancia estadística en este estudio.

Para el Objetivo Específico 2: Establecer la relación entre los costos administrativos y la rentabilidad. La correlación fue positiva moderada-alta ($r = 0.699$), pero sin significancia estadística ($p = 0.122$). Esto sugiere que, aunque existe una tendencia favorable entre estas variables, no se puede afirmar una relación concluyente. En comparación, Suleiman et al. (2023) encontraron que los costos administrativos influyen significativamente en la rentabilidad en empresas manufactureras. Asimismo, Kumar (2024) destaca que una adecuada gestión administrativa de costos, apoyada en herramientas digitales, impacta positivamente en el ROA y los márgenes de beneficio, especialmente en pequeñas y medianas empresas.

Para el Objetivo Específico 3: Establecer la relación entre los costos comerciales y la rentabilidad. Los resultados mostraron una relación positiva muy alta ($p = 0.909$) y significativa ($p = 0.012$). Esto valida la importancia de la gestión de los costos comerciales como un factor clave en la rentabilidad de la empresa. Este hallazgo es respaldado por Zhou (2024), quien concluyó que la gestión de costos combinada con innovación tecnológica mejora significativamente el rendimiento financiero. A nivel nacional, Ventocilla-Cerrón et al. (2024) también evidenciaron una relación fuerte y significativa entre la gestión estratégica de costos comerciales y la rentabilidad en empresas de servicios. De igual modo, Yaranga-Serrano et al. (2023) destacan cómo el uso de herramientas de inteligencia comercial fortalece el análisis de información de costos para una toma de decisiones más rentable.

Para el Objetivo Específico 4: Establecer la relación entre el control y análisis de costos y la rentabilidad. El análisis inferencial mostró una correlación positiva alta ($r = 0.878$) y significativa (p

= 0.021), lo que indica que un control sistemático y eficiente de los costos tiene una incidencia directa en el nivel de rentabilidad. Estos hallazgos coinciden con los de Kumar (2024), quien propone un marco estratégico para el control de costos mediante herramientas tecnológicas para mejorar el rendimiento financiero. Asimismo, Suleiman et al. (2023) sostienen que el monitoreo y evaluación constante de los costos es crucial para la sostenibilidad financiera. En el contexto regional, Maquera Copa (2021) también concluye que la gestión operativa tiene influencia directa en la rentabilidad, lo cual se relaciona estrechamente con el control y análisis de costos.

En resumen, los resultados de esta investigación confirman, en su mayoría, que una adecuada gestión de costos —especialmente en las dimensiones comerciales y de control— se asocia de forma significativa con la rentabilidad empresarial, en concordancia con estudios nacionales e internacionales. Esto evidencia la necesidad de fortalecer las prácticas de gestión de costos como una vía directa para mejorar el desempeño financiero de las empresas, particularmente en el sector servicios.

CONCLUSIONES

Conclusión del Objetivo General: Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025. Esto implica que una adecuada planificación, control y análisis de los costos contribuye directamente a mejorar el desempeño financiero y económico de la organización, permitiéndole alcanzar mayores niveles de sostenibilidad y competitividad en el mercado local.

Conclusión del Objetivo Específico 1: La relación entre los costos operativos y la rentabilidad fue positiva moderada, aunque no estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que, si bien la eficiencia en el manejo de insumos, mano de obra y servicios básicos puede estar vinculada a una mayor rentabilidad, no se evidencia un impacto concluyente desde el punto de vista estadístico. Se recomienda seguir fortaleciendo esta dimensión para lograr resultados más contundentes en el futuro.

Conclusión del Objetivo Específico 2: Se observó una correlación positiva moderada-alta entre los costos administrativos y la rentabilidad, sin embargo, dicha relación no alcanzó significancia estadística. Esto indica que el control de gastos administrativos representa un factor relevante, pero no decisivo por sí solo, para explicar el rendimiento financiero de la empresa. Es fundamental implementar herramientas de control y eficiencia en los procesos administrativos para potenciar su impacto en la rentabilidad.

Conclusión del Objetivo Específico 3: Existe una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre los costos comerciales y la rentabilidad de la empresa. Este resultado confirma que una adecuada gestión de gastos vinculados a la promoción, publicidad y atención al cliente incide directamente en la generación de utilidades. Por tanto, se

recomienda mantener e incluso optimizar la estrategia comercial como una de las principales palancas de crecimiento financiero.

Conclusión del Objetivo Específico 4: Se identificó una correlación positiva alta y significativa entre el control y análisis de costos y la rentabilidad, lo cual demuestra que la implementación de sistemas de monitoreo, evaluación y control presupuestario tiene un efecto directo en el fortalecimiento del desempeño financiero. Esta dimensión resulta clave para la toma de decisiones estratégicas y debe constituir una prioridad en la gestión interna de la empresa.

RECOMENDACIONES

Recomendación del Objetivo General: Se recomienda que la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L. fortalezca integralmente su sistema de gestión de costos, asegurando una adecuada planificación, registro, control y evaluación periódica de los costos en todas sus áreas operativas, administrativas y comerciales. Esto permitirá incrementar su rentabilidad de manera sostenible y mejorar su competitividad en el mercado local.

Recomendación del Objetivo Específico 1: Se sugiere optimizar los procesos vinculados a los costos operativos mediante la implementación de herramientas de control de consumo de insumos, monitoreo del uso de servicios básicos y mejora en la programación de turnos de personal. Estas acciones contribuirán a incrementar la eficiencia operativa y eventualmente a elevar los márgenes de rentabilidad.

Recomendación del Objetivo Específico 2: Es recomendable reforzar el control y seguimiento de los costos administrativos, estableciendo presupuestos mensuales detallados, reduciendo gastos innecesarios y promoviendo la automatización de procesos administrativos. De este modo, se podrá potenciar el aporte de esta dimensión al desempeño financiero de la empresa.

Recomendación del Objetivo Específico 3: Se recomienda continuar fortaleciendo la inversión en actividades comerciales estratégicas como marketing digital, programas de fidelización y mejoras en el servicio al cliente. Estas acciones han demostrado tener una influencia directa y significativa en la rentabilidad, por lo que deben mantenerse como prioridad dentro de la gestión empresarial.

Recomendación del Objetivo Específico 4: Se aconseja implementar un sistema integral de control y análisis de costos que incluya la elaboración de presupuestos, análisis de desviaciones, aplicación de indicadores

financieros y auditorías internas periódicas. Esto permitirá una toma de decisiones más informada y contribuirá a consolidar una gestión eficiente y rentable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, SW (2005). Gestión de Costos y Estructura de Costos a lo largo de la Cadena de Valor: Investigación sobre Gestión Estratégica de Costos. Red de Investigación en Ciencias Sociales. <https://doi.org/10.2139/SSRN.869070>
- Babuška, EW (2018). La liquidez financiera como criterio importante para la evaluación de la empresa. 974 (2), 97-116. <https://doi.org/10.15678/ZNUEK.2018.0974.0206>
- Bilych, G. (2012). Beneficio y crecimiento económico. Business and Economic Research, 2 (2), 68–92. <https://doi.org/10.5296/BER.V2I2.2285>
- Brinker, BJ (2000). Guía para la gestión de costos. J. Wiley. <https://ci.nii.ac.jp/ncid/BA46885307>
- Carp, A. y Mirea, M. (2017). La rentabilidad como forma de comunicar el valor de una entidad que trabaja con fines de lucro. Suplemento de la Revista Estadística Rumana, 65 (6), 192-199. <https://ideas.repec.org/a/rsr/supplm/v65y2017i6p192-199.html>
- Centon, J. M. G., Cubas, W. C., Huillcacuri, J. B., & Maldonado, A. B. S. (2023). El crecimiento empresarial y su relación en la rentabilidad de una MYPE del rubro comercial en Arequipa, Perú. Región Científica, 2(2), 9.
- Cutti Figueroa, L., García Caso G. O., Galindo Escobar C. A., Zapata Juarez, M. K., & Gutiérrez Flores, J. M. (2023). Bajo una mirada de la NIC 2: Los costos y su efecto en la rentabilidad de las PYMES del sector avícola en Lima Metropolitana, año 2022. Revista De Investigación Valor Agregado, 10(1), 19–51. <https://doi.org/10.17162/riva.v10i1.1971>
- Dávila Castillo, M. C., & Villegas Díaz, L. D. (2023). Impacto de los costos de exportación en la rentabilidad de las empresas agroexportadoras: caso agrícola Arequipa EIRL. (tesis de grado). Repositorio de

Universidad Católica de Santa María.
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66720a61-91e8-4cc9-969f-e6fd0ce3c650/content>

Hansen, DR, y Mowen, MM (2012). Fundamentos de la gestión de costes.
<https://www.amazon.com/Bundle-Cornerstones-Management-CengageNOW-Printed/dp/1305138910>

Hermawan, B. (2021). Estrategia de control de costos como herramienta de planificación. Beneficios, 4 (1), 152097.
<https://doi.org/10.36276/MWS.V4I1.36>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill.

Khadafi, M., Nuri, S., Maulina, I., Rikeniateni, R. y Munasarah, M. (2024). El impacto del presupuesto de gastos de explotación en la rentabilidad de la empresa. Encanto, 3 (1), 01–09.
<https://doi.org/10.61132/menawan.v3i1.1030>

Kumar, R. (2024). Optimización de la eficiencia empresarial mediante la gestión estratégica de costes: Un marco para la maximización de beneficios en las pymes. Revista Internacional de Investigación Multidisciplinaria, 6 (6).
<https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i06.31845>

León Choquetocro, R. V., & Teves Zapana, L. A. (2022). Gestión financiera y rentabilidad en la empresa Cosei SRL, Arequipa, 2020. (tesis de grado). Repositorio de Universidad Peruana de Ciencias e Informática. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/633>

Leskur, L. (2017). Método gestión de costos.
<https://zir.nsk.hr/islandora/object/vus%3A866>

Luayyi, S., Fitri, NS y Awalina, P. (2023). La influencia de los ingresos por productos secundarios, los costos de calidad y los costos operacionales en la rentabilidad de la empresa. Revista Científica

<https://doi.org/10.32503/cendekiaakuntansi.v8i2.3209>

- Manosalva, L., Yalta, L. y Pérez, R. (2023). Costos de venta y rentabilidad de una industria molinera en Cajamarca, Perú. *Región Científica*, 2(1), 202316 <https://doi.org/10.58763/rc202316>
- Maquera Copa, M. S. (2021). Incidencia de la gestión operativa en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018-2020. (tesis de grado). Repositorio de Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2043>
- Maxim, LG (2024). La estrecha relación entre liquidez y rentabilidad: análisis del mercado minorista. *Revista de Negocios, Economía y Finanzas*. <https://doi.org/10.17261/pressacademia.2023.1858>
- Mitchell, F., Nørreklit, H. y Jakobsen, M. (2013). *Guía de Routledge para la Gestión de Costos*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203101261>
- Moro-Visconti, R. (2021). Rentabilidad, creación de valor intangible y patrones de escalabilidad (pp. 47-79). Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-71608-0_3
- Oshchepkov, O., y Mahdenko, S. (2023). Análisis del impacto de la estructura de gastos operativos en el rendimiento financiero de las empresas. *Infraestructura Rinku*, 73. <https://doi.org/10.32782/infrastruct73-11>
- Parlina, N. D. (2023). El análisis de los ratios financieros de rentabilidad de una empresa dedicada a la promoción y gestión inmobiliaria. *Revista de Ciencias Financieras y Bancarias: JIKA*. <https://doi.org/10.34010/jika.v12i2.9696>
- Podolchak, N., y Chepil, B. (2015). Optimización de los costes de gestión administrativa. 2 (1), 53–58. <https://doi.org/10.23939/EEM2015.01.053>

- Scheer, A.-W., Berkau, C., y Hirschmann, P. (1994). Gestión de costes de los procesos de negocio (pp. 466-472). Springer, Berlín, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-51136-3_61
- Smith, KL, James, WL, Muckler, HF y Planchon, JM (2015). Evaluación de la precisión descriptiva de tres teorías de rentabilidad a largo plazo para el sector de servicios (pp. 306-309). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-17055-8_63
- Suleiman, S., Mustapha, MN, y Eniola, SA (2023). Efecto del control y la reducción de costos en la rentabilidad de las empresas manufactureras de Nigeria: El caso de Nestlé Nigeria Plc. *Revista Internacional de Publicaciones y Reseñas de Investigación*, 4 (5), 5234–5240. <https://doi.org/10.55248/gengpi.4.523.42206>
- Vásquez, DLR (2023). Sostenibilidad económica de las organizaciones caficultoras a través de los costos de exportación. *Revista De Climatología*, 23, 3370-3379. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.3370-3379>
- Venegas-Valverde, JA y Albarrasín-Reinoso, MV (2024). Relación entre la liquidez financiera y la rentabilidad en la institución financiera Cacpeco Ltda. [relación entre liquidez financiera y rentabilidad en la institución financiera Cacpeco Ltda.]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(especial2), 23-37. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial2.185>
- Ventocilla-Cerrón, LA, Toledo, P., & Salas-Canales, HJ (2024). Gestión estratégica de costos y rentabilidad en empresas de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima - Perú). *Revista Científica de La UCSA*, 11 (1), 65–77. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2024.011.01.065>
- Widyastuti, I., Maharani, M., Haryadi, E. y Wijayanti, D. (2024). Efecto de los costes de producción y explotación en el beneficio neto. *Revista de Economía y Negocios*, 13 (2), 642–661. <https://doi.org/10.52644/joeb.v13i2.1578>

Yaranga-Serrano, YM, Blanco-Ayala, LF y Ataupillco Vera, VD (2023). Herramientas de inteligencia y análisis de la información de costos de una empresa avicultora, Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8 (1), 449–466. <https://doi.org/10.35381/rkv8i1.2802>

Zhou, Y. (2024). Control de costos corporativos, adopción de tecnología digital y desempeño financiero: Fundamentos de un marco para mejorar la rentabilidad en el sector de teléfonos inteligentes. *Revista Internacional de Estudios de Investigación en Gestión*, 12 (14). <https://doi.org/10.5861/ijrsm.2024.1335>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Gestión de costos y rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025

Responsable: Joseph Alfonso Gomez Rojas

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025?</p> <p>Problemas específicos P.E.1: ¿Cuál es la relación entre los Costos operativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025? P.E.2: ¿Cuál es la relación entre los Costos administrativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025? P.E.3: ¿Cuál es la relación entre los Costos comerciales y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025? P.E.4: ¿Cuál es la relación entre el Control y análisis de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la Gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1: Establecer la relación entre los Costos operativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025 O.E.2: Establecer la relación entre los Costos administrativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025 O.E.3: Establecer la relación entre los Costos comerciales y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025 O.E.4: Establecer la relación entre el Control y análisis de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre la Gestión de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1: Los Costos operativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian. H.E.2: Los Costos administrativos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian. H.E.3: Los Costos comerciales y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian. H.E.4: El Control y análisis de costos y la rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025, se asocian.</p>	<p>Variable 1: Gestión de costos</p> <p>Dimensiones: - D.1: Costos operativos - D.2: Costos administrativos - D.3: Costos comerciales - D.4: Control y análisis de costos</p> <p>Variable 2: Rentabilidad</p> <p>Dimensiones: - D.1: Rentabilidad económica - D.2: Rentabilidad financiera - D.3: Crecimiento económico - D.4: Liquidez financiera</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Nivel de Investigación: Correlacional Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Población: 13 trabajadores (administrativos y operativos)</p> <p>Muestra: 6 trabajadores administrativos</p> <p>Técnica e instrumentos: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos: Estadística descriptiva e inferencial</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO GESTIÓN DE COSTOS

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario busca medir la percepción del personal administrativo y gerencial sobre la gestión de costos de la empresa. Por favor, responda marcando con una "X" según su nivel de acuerdo con cada afirmación, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

EJECUCIÓN:

N.º	COSTOS OPERATIVOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Se realiza un control eficaz del costo de la mano de obra directa.					
2	Existe un adecuado manejo en la compra y uso eficiente de insumos y materiales.					
3	Se controla permanentemente el consumo de agua, energía eléctrica y gas.					

N.º	COSTOS ADMINISTRATIVOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
4	Los gastos administrativos son monitoreados periódicamente.					
5	Las remuneraciones administrativas se ajustan correctamente al desempeño y función del personal.					
6	Existe control eficiente sobre gastos indirectos como útiles de oficina y comunicaciones.					

N.º	COSTOS COMERCIALES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
7	La inversión en publicidad y marketing genera retornos positivos para la empresa.					
8	Los descuentos y promociones ofrecidos se gestionan eficazmente.					
9	Los gastos orientados al servicio al cliente son evaluados constantemente.					

N.º	CONTROL Y ANÁLISIS DE COSTOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
10	Se elabora anualmente un presupuesto detallado de costos.					
11	Existe un seguimiento regular del cumplimiento del presupuesto de costos establecido.					
12	Se aplican indicadores financieros claros para medir la eficiencia en la gestión de costos.					

CUESTIONARIO

RENTABILIDAD

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario busca medir la percepción del personal administrativo y gerencial sobre la rentabilidad de la empresa. Por favor, responda marcando con una "X" según su nivel de acuerdo con cada afirmación, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

EJECUCIÓN:

N.º	RENTABILIDAD ECONÓMICA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La empresa alcanza los márgenes operativos proyectados en sus presupuestos anuales.					
2	Las inversiones realizadas han generado retornos económicos satisfactorios (ROI).					

N.º	RENTABILIDAD FINANCIERA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
3	La empresa obtiene márgenes de utilidad neta adecuados según sus objetivos.					
4	Se ha mejorado progresivamente el retorno sobre el patrimonio (ROE) en los últimos años.					
5	El retorno sobre activos (ROA) muestra resultados positivos consistentes.					

N.º	CRECIMIENTO ECONÓMICO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
6	Se observa un crecimiento sostenido en las ventas de la lavandería año a año.					
7	La empresa incrementa continuamente su participación en el mercado local.					
8	Las utilidades generadas anualmente muestran una tendencia creciente.					

N.º	LIQUIDEZ FINANCIERA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
9	La empresa mantiene capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo sin dificultad.					
10	El nivel actual de endeudamiento permite estabilidad financiera en el negocio.					
11	El flujo de caja es gestionado adecuadamente asegurando disponibilidad suficiente de efectivo.					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Gestión de costos y rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

Nombre del Experto: Luis Alberto Vigo Bardales

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna.

LUIS ALBERTO VIGO BARDALES
Grado académico: CPC - MBA
N°. DNI: 32949499



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Gestión de costos y rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

Nombre del Experto: José María Huamán Ruiz

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguno.

JOSÉ MARÍA HUAMAN RUIZ
Grado académico: Ph. D. En Economía
DNI N° 26605195



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Gestión de costos y rentabilidad de la empresa Lavandería Don Marcelo S.R.L., Arequipa, 2025.

Nombre del Experto: Carlos Manuel González Chávez

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

III. OBSERVACIONES GENERALES

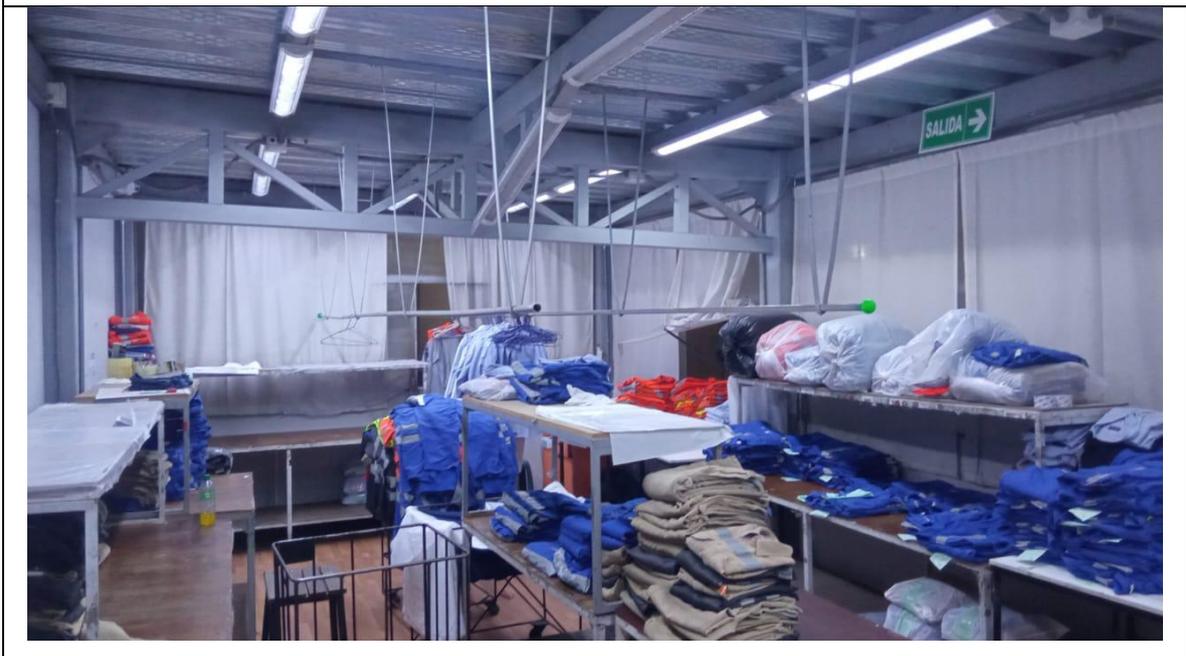
Ninguna.

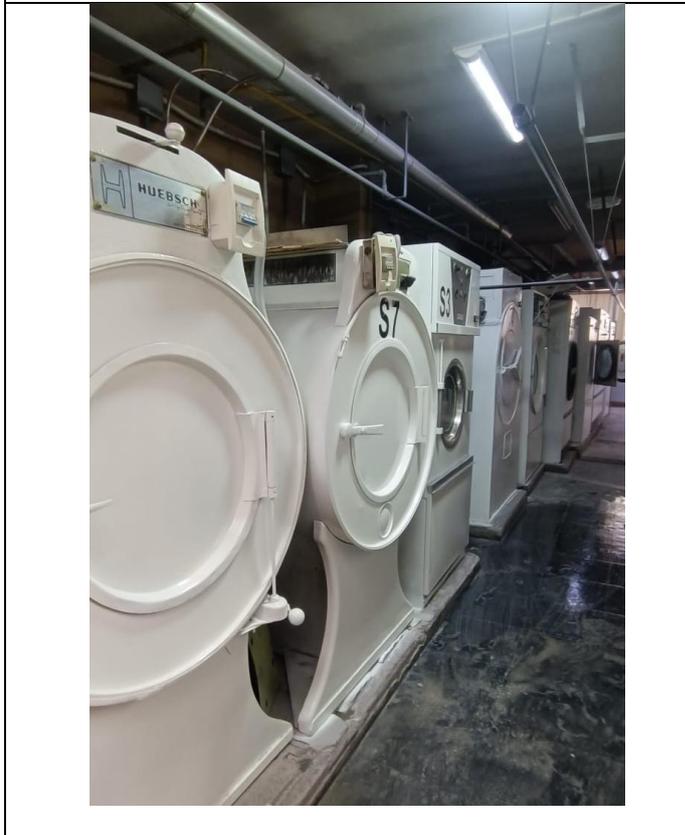
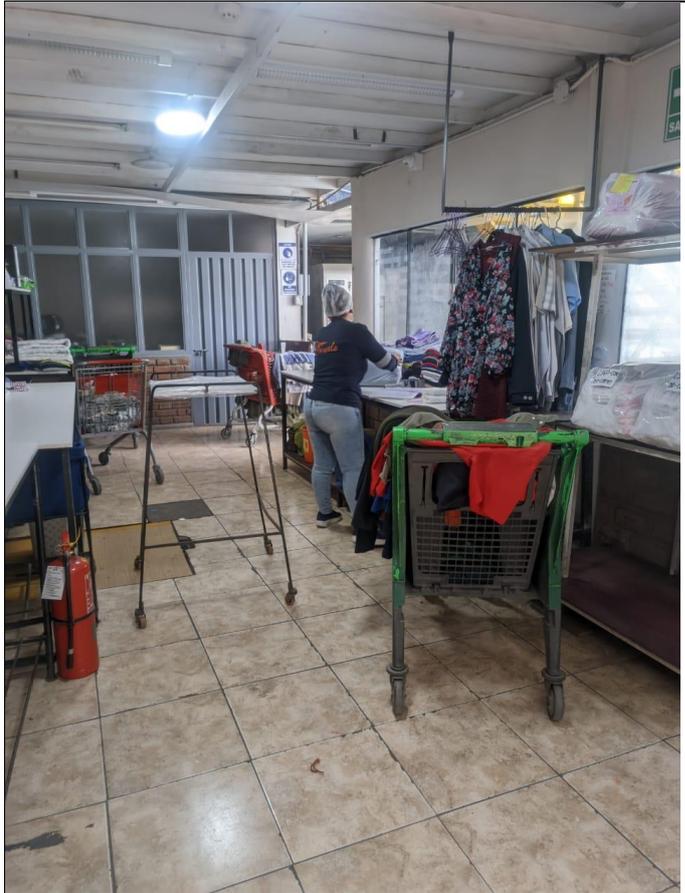
CARLOS MANUEL GONZÁLEZ CHÁVEZ
Grado académico: Dr. en Administración
N°. DNI: 10588687

Anexo 4: Base de datos

Dimensiones	Gestión de costos												Rentabilidad										
	Costos operativos			Costos administrativos			Costos comerciales			Control y análisis de costos			Rentabilidad económica		Rentabilidad financiera			Crecimiento económico			Liquidez financiera		
	Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Ítem1	Ítem2	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6	Ítem7	Ítem8	Ítem9	Ítem10
01	4	5	5	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	4	1	4	2	2	4	2	3	5	5
02	2	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	3	5	5
03	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	1	3	4	5	4	2	4	5	4
04	1	4	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3
05	4	4	3	2	4	4	5	5	2	2	2	5	1	5	3	4	2	2	3	4	3	5	5
06	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	2	4	4	1	1	5	5	4	3	2	4	2	4

Anexo 5: Evidencia fotográfica





Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud



GómezRojas_Tesis_Investigación.docx

📅 2025

📅 2025

🎓 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117-458178207

Fecha de entrega

12 may 2025, 8:48 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 may 2025, 9:05 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

GómezRojas_Tesis_Investigación.docx

Tamaño de archivo

1.3 MB

100 Páginas

17.832 Palabras

103.072 Caracteres



16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

- 14%  Internet sources
- 3%  Publications
- 11%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
90 suspect characters on 1 page
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 14% Internet sources
- 3% Publications
- 11% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repositorio.autonmadeica.edu.pe	3%
2	Internet	renati.sunedu.gob.pe	1%
3	Internet	rclimatol.eu	1%
4	Internet	rperspectivasinvestigativas.org	<1%
5	Internet	revistas.upeu.edu.pe	<1%
6	Internet	dspace.unach.edu.ec	<1%
7	Internet	fundacionkoinonia.com.ve	<1%
8	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
9	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
10	Internet	rc.cienciasas.org	<1%
11	Submitted works	Universidad Nacional de Cañete on 2024-09-30	<1%

12	Submitted works	Universidad Autónoma de Ica on 2023-09-18	<1%
13	Internet	hdl.handle.net	<1%
14	Internet	repositorio.ucsm.edu.pe	<1%
15	Internet	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe	<1%
16	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
17	Internet	www.coursehero.com	<1%
18	Submitted works	Universidad Tecnológica de los Andes on 2025-03-07	<1%
19	Submitted works	Pontificia Universidad Católica del Perú on 2024-08-05	<1%
20	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-15	<1%
21	Submitted works	Universidad Ricardo Palma on 2018-05-23	<1%
22	Publication	Pena Pena, Wanda Ivette. "Los maestros de ciencia del nivel superior del sureste ..."	<1%
23	Submitted works	Universidad Tecnológica de los Andes on 2025-02-10	<1%
24	Submitted works	Escuela de Posgrado Newman on 2025-03-16	<1%
25	Submitted works	Universidad TecMilenio on 2025-02-07	<1%

26	Submitted works	SHAPE (VTC college) on 2024-07-29	<1%
27	Internet	repositorio.utelesup.edu.pe	<1%
28	Submitted works	uncedu on 2024-09-09	<1%
29	Internet	fastercapital.com	<1%
30	Submitted works	autonomadeica on 2024-04-25	<1%
31	Submitted works	uncedu on 2024-09-17	<1%
32	Submitted works	Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE on 2025-02-18	<1%
33	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-03	<1%
34	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-18	<1%
35	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
36	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-19	<1%
37	Submitted works	Universidad Peruana Los Andes on 2021-02-11	<1%
38	Submitted works	Universidad Privada del Norte on 2024-01-12	<1%
39	Submitted works	Universidad Ricardo Palma on 2024-11-15	<1%

40	Submitted works	Universidad Tecnológica del Peru on 2024-07-27	<1%
41	Internet	repositorio.usil.edu.pe	<1%
42	Publication	Fernando Escobedo, Elia Anacely Córdova Calle, César Augusto Flores Tananta, Ro...	<1%
43	Publication	Michelle Andrea Montoya-Gutiérrez, Ximena Elizabeth Narváez-Zurita. "Adopción ...	<1%
44	Submitted works	Universidad Católica de Santa María on 2025-02-06	<1%
45	Submitted works	Universidad San Marcos on 2024-09-10	<1%
46	Submitted works	Universidad del Azuay on 2023-11-26	<1%
47	Internet	scielo.iics.una.py	<1%
48	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-13	<1%
49	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-15	<1%
50	Submitted works	Universidad Politécnica del Perú on 2025-04-13	<1%
51	Submitted works	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC on 2025-03-15	<1%
52	Submitted works	unasam on 2024-11-11	<1%