



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE COSTEO POR ÓRDENES DE TRABAJO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LA EMPRESA ALLSERVY SAC EN LIMA PERÚ 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autores:

Dámaris Marbely Campos Salazar

Raúl Jobeth Mendoza Salgado

Asesor:

Mg. Gladys Luz Revilla Villacorta

Lima – Perú

2020

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
INDICE DE TRABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Datos generales de la empresa.....	15
1.2.1. Datos.....	15
1.2.2. Misión.....	16
1.2.3. Visión.....	16
1.3. Formulación del Problema	19
1.3.1. Problema General.....	19
1.3.2. Problemas Específicos.....	19
1.4. Justificación	19
1.5. Limitaciones.....	20
1.6. Objetivos.....	21
1.6.1. Objetivo General.....	21
1.6.2. Objetivos Específicos	21
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Internacionales.....	22
2.1.2. Nacionales.....	23
2.2. Bases Teóricas.....	24
2.2.1. Variable 1 (Costeo por órdenes de trabajo)	24
2.2.1.1. Dimensión 1 (Materiales Directos)	27
2.2.1.2. Dimensión 2 (Mano de Obra Directa)	28
2.2.1.3. Dimensión 3 (Costos Indirectos de Fabricación)	28
2.2.2. Variables 2 (Rentabilidad del servicio de limpieza)	29
2.2.2.1. Dimensión 1 (Análisis de Datos)	31
2.2.2.2. Dimensión 2 (Estado de Resultados)	31
2.2.2.3. Dimensión 3 (Margen de Ganancia)	32

2.2.3. Tipos de Inventarios.....	32
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS	34
3.1. Formulación de la hipótesis	34
3.1.1. Hipótesis Principal.....	34
3.1.2. Hipótesis Secundaria.....	34
3.2. Operacionalización de variables.....	34
3.2.1 Costeo por órdenes de trabajo.....	34
3.2.2. Rentabilidad del Servicio de Limpieza.....	35
CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA.....	37
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	37
4.1.1. Enfoque.....	37
4.1.2. Alcance.....	37
4.1.3. Diseño.....	37
4.2. Población y Muestra.....	38
4.2.1. Población.....	38
4.2.2. Muestra.....	38
4.3. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos.....	39
4.4. Procedimiento.....	40
4.5. Aspectos Éticos.....	41
CAPÍTULO 5. RESULTADOS.....	42
5.1. Diagnóstico de la situación actual del costeo del servicio de limpieza.....	42
5.2. Costeo empírico empleado inicialmente por Allservy SAC para el servicio de limpieza.....	45
5.2.1. Distribución de los costos empíricos del servicio de limpieza.....	45
5.2.2. Estructura de los costos empíricos del servicio de limpieza.....	49
5.3. Costeo por órdenes de trabajo aplicado posteriormente para el servicio de limpieza.....	49
5.3.1. Distribución de los costos por órdenes de trabajo del servicio de limpieza.....	49
5.3.2. Estructura de costos por órdenes de trabajo del servicio de limpieza.....	53
5.3.3. Variación en soles y porcentual al aplicar el costeo por órdenes de trabajo en el servicio de limpieza.....	53
5.4. Comparación de los estados de resultados del servicio de limpieza.....	56
5.4.1. Estado de resultados antes y después de aplicar el costeo por órdenes de trabajo en el servicio de limpieza.....	56
5.5. Comparación del Margen de ganancia del servicio de limpieza.....	63
5.5.1. Margen de ganancia antes y después de aplicar el costeo por órdenes de trabajo en el servicio de limpieza.....	63
5.6. Ratios de rentabilidad aplicados en el servicio de limpieza.....	64
5.6.1 Aplicación de los ratios de rentabilidad en el servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020.....	64
5.6.2. Variación de ratios al aplicar el costeo por órdenes de trabajo en el servicio de limpieza.....	67
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN	70
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73

REFERENCIAS.....	74
ACTA DE AUTORIZACION PARA PRESENTACIÓN DE LA TESIS.....	80
ANEXOS	81
ANEXO 1: Matriz de Consistencia.....	82
ANEXO 2: Entrevista.....	83
ANEXO 3: Registro de compras julio 2020.....	86
ANEXO 4: Registro de compras agosto 2020.....	87
ANEXO 5: Registro de compras setiembre 2020.....	88
ANEXO 6: Registro de compras octubre 2020.....	89
ANEXO 7: Registro de compras noviembre 2020.....	90
ANEXO 8: Registro de compras diciembre 2020.....	91
ANEXO 9: Registro de ventas julio 2020.....	92
ANEXO 10: Registro de ventas agosto 2020.....	94
ANEXO 11: Registro de ventas setiembre 2020.....	96
ANEXO 12: Registro de ventas octubre 2020.....	98
ANEXO 13: Registro de ventas noviembre 2020.....	102
ANEXO 14: Registro de ventas diciembre 2020.....	106
ANEXO 15: Planilla julio 2020.....	112
ANEXO 16: Planilla agosto 2020.....	113
ANEXO 17: Planilla setiembre 2020.....	114
ANEXO 18: Planilla octubre 2020.....	115
ANEXO 19: Planilla noviembre 2020.....	116
ANEXO 20: Planilla diciembre 2020.....	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de los ingresos por los servicios brindados del mes de julio 2020 a diciembre 2020.....	43
Tabla 2: Resumen de los porcentajes según los ingresos de los servicios brindados del mes de julio 2020 a diciembre 2020.....	43
Tabla 3: Resumen de la cantidad de servicios brindados del mes de julio 2020 a diciembre 2020	43
Tabla 4: Resumen de los porcentajes según la cantidad de servicios brindados del mes de julio 2020 a diciembre 2020.....	44
Tabla 5: Resumen de la cantidad de horas por los servicios brindados del mes de julio 2020 a diciembre 2020.....	44
Tabla 6: Resumen de los porcentajes según la cantidad de horas de los servicios brindados del mes de julio 2020 a diciembre 2020.....	45
Tabla 7: Costeo empírico del servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020.....	45
Tabla 8: Costeo empírico del servicio de limpieza julio 2020.....	46
Tabla 9: Costeo empírico del servicio de limpieza agosto 2020.....	46
Tabla 10: Costeo empírico del servicio de limpieza setiembre 2020.....	47
Tabla 11: Costeo empírico del servicio de limpieza octubre 2020	47
Tabla 12: Costeo empírico del servicio de limpieza noviembre 2020.....	48
Tabla 13: Costeo empírico del servicio de limpieza diciembre 2020.....	48
Tabla 14: Estructura de los costos empíricos del servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020.....	49
Tabla 15: Costeo por órdenes de trabajo del servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020.....	49
Tabla 16: Costeo por órdenes de trabajo del servicio de limpieza julio 2020.....	50
Tabla 17: Costeo por órdenes de trabajo del servicio de limpieza agosto 2020.....	50
Tabla 18: Costeo por órdenes de trabajo del servicio de limpieza setiembre 2020.....	51
Tabla 19: Costeo por órdenes de trabajo del servicio de limpieza octubre 2020.....	51
Tabla 20: Costeo por órdenes de trabajo del servicio de limpieza noviembre 2020.....	52
Tabla 21: Costeo por órdenes de trabajo del servicio de limpieza diciembre 2020.....	52
Tabla 22: Estructura de los costos por órdenes de trabajo del servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020.....	53
Tabla 23: Variación en soles al aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020	53
Tabla 24: Variación porcentual al aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020.....	54
Tabla 25: Estado de Resultados antes y después de aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza Julio 2020.....	56
Tabla 26: Estado de Resultados antes y después de aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza agosto 2020.....	57
Tabla 27: Estado de Resultados antes y después de aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza setiembre 2020.....	58
Tabla 28: Estado de Resultados antes y después de aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza octubre 2020.....	59
Tabla 29: Estado de Resultados antes y después de aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza noviembre 2020.....	60
Tabla 30: Estado de Resultados antes y después de aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza diciembre 2020.....	61
Tabla 31: Margen de Ganancia antes y después de aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020.....	63

Tabla 32: Incremento del Margen de Ganancia antes y después de aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020.....	63
Tabla 33: Aplicación de ratios en el servicio de limpieza julio 2020.....	64
Tabla 34: Aplicación de ratios en el servicio de limpieza agosto 2020.....	64
Tabla 35: Aplicación de ratios en el servicio de limpieza setiembre 2020.....	65
Tabla 36: Aplicación de ratios en el servicio de limpieza octubre 2020.....	66
Tabla 37: Aplicación de ratios en el servicio de limpieza noviembre 2020.....	66
Tabla 38: Aplicación de ratios en el servicio de limpieza diciembre 2020.....	67
Tabla 39: Variación de ratios al aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020.....	67
Tabla 40: Variación porcentual de ratios al aplicar el Costeo por Órdenes de Trabajo en el servicio de limpieza de julio 2020 a diciembre 2020.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Organigrama de la empresa Allservy S.A.C.....	17
Figura N°2 Matriz FODA de la empresa Allservy S.A.C.....	18
Figura N°3 Disminución porcentual de los costos al aplicar el costeo por órdenes de trabajo en el servicio de limpieza.....	55
Figura N°4 Incremento porcentual de la utilidad operativa al aplicar el costeo por órdenes de trabajo en el servicio de limpieza.....	55
Figura N°5 Incremento en soles de la utilidad operativa al aplicar el costeo por órdenes en el servicio de limpieza.....	56
Figura N°6 Incremento porcentual del margen neto al aplicar el costeo por órdenes en el servicio de limpieza...	68
Figura N° 7 Incremento porcentual del ROA al aplicar el costeo por órdenes en el servicio de limpieza.....	69
Figura N° 8 Incremento porcentual del ROE al aplicar el costeo por órdenes en el servicio de limpieza.....	69

RESUMEN

La presente tesis se titula "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE COSTEO POR ÓRDENES DE TRABAJO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LA EMPRESA ALLSERVY SAC EN LIMA PERU 2020" está dividida en VII capítulos los cuales serán desarrollados y presentados de la siguiente manera:

En el Capítulo I se formulará el problema principal el cual será justificado; a su vez se desarrollarán las limitaciones y objetivos de nuestra tesis.

En el Capítulo II se reflejarán los antecedentes utilizados como referencia, las bases teóricas y los términos básicos para desarrollar nuestro tema.

En el Capítulo III se formulará la hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV se determinará el tipo de investigación a utilizar, el material y los métodos que se utilizaron para poder desarrollar nuestro caso práctico.

En el Capítulo V desarrollaremos nuestro caso práctico, utilizando como herramientas las bases teóricas obtenidas.

En el Capítulo VI se mostrarán los resultados del desarrollo del caso práctico.

En el Capítulo VII se discutirá nuestra hipótesis planteada.

Finalmente se detallarán las conclusiones obtenidas y se darán las recomendaciones necesarias para la empresa.

Palabras Claves: Costos, servicios y rentabilidad.

ABSTRACT

This thesis titled "IMPLEMENTATION OF THE COST SYSTEM BY WORK ORDERS TO IMPROVE THE PROFITABILITY OF THE CLEANING SERVICE IN THE COMPANY ALLSERVY SAC IN LIMA PERU 2020" is divided into VII Chapters which are developed and presented as follows:

In Chapter I formulates the main problem which will be justified, in turn the limitations and objectives of our thesis will be developed.

In Chapter II the background information used as a reference, the theoretical bases and the basic terms to develop our theme is reflected.

In Chapter III the hypothesis and the operationalization of the variables was formulated.

In Chapter IV the type of research to be used, the material and the methods that were used to develop our practical case will be determined. Chapter V will develop in our case, using as tools the theoretical bases obtained.

In Chapter VI the results of developing the case be shown.

In Chapter VII our hypothesis will be discussed.

Finally detailing the conclusions and recommendations for the company will be given.

Keywords: Costs, services and profitability.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Acosta y Constanza (2016). "Propuesta de un sistema de costeo por órdenes específicas y la rentabilidad en la empresa de seguridad AVANCE S.R.L., Trujillo" de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4827>
- Álvarez, Pérez, M., Lorely, C. (2016). *Análisis del costo del servicio y su efecto en la utilidad en la empresa Transportes Meléndez S.R.L., de Cajamarca, año 2016.* <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11014>
- Arias, L.; Portilla, L.; Fernández, S. (2010). *La distribución de costos indirectos de fabricación, factor clave al costear productos.* (p.80). <https://www.redalyc.org/pdf/849/84917249014.pdf>
- Calderón, J. y Castañeda, G. (2017). "Implementación de un sistema de costeo por órdenes para determinar la rentabilidad por ruta de la empresa rebaza hnos. Compañía logísticas.a.c. –Trujillo 2016" <http://docplayer.es/129209652-Facultad-de-negocios.html>
- Cantero-Cora, H. y Leyva-Cardenosa, E. (2016). *La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial.* <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf>
- Carvalho, J. (2010). "Estados Financieros, normas para su preparación y presentación" 90-91. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Estados-financieros-Normas.pdf>
- Cuevas, C. (2010), en su libro "Contabilidad de Costos, Enfoque gerencial y de gestión" (3º Ed.,) <https://docer.com.ar/doc/5x5vxe>

- Cueva, López, Meza y Ortega (2016) *"Empresa de servicio de limpieza de hogares en la ciudad de Arequipa"* de la escuela de postgrado de una Universidad San Ignacio de Loyola de Arequipa. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2848>
- Dobaño, R. (2019). *¿Qué es el ROA y el ROE?* <https://getquipu.com/blog/que-es-el-roa-y-el-roe/>
- Dulzaides y Molina (2004). *"Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso"* <http://eprints.rclis.org/5013/1/analisis.pdf>
- Esguerra, J. (2017). *"Plan de negocio para la creación de una empresa de aseo doméstico en la ciudad de Bogotá localidad de Usaqué"* de la Universidad Santo Tomás de Bogotá.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9475/EsguerraJes%C3%BAAs2017.pdf?sequence=2>
- Espeza, M. y Flores, R. (2015). *"Implementación del sistema de costos por órdenes específicas en la industria de calzado boleje E.I.R.L."*
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3296>
- Espinal-Rojas, L. (2008). *Como elevar la rentabilidad de una empresa.*
<https://es.scribd.com/document/410522689/ELEVAR-LA-RENTABILIDAD-DE-UNA-EMPRESA-APLICANDO-ERP>
- Faga y Ramos (2007). *"Como profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales"*, 64. <https://docplayer.es/161177494-Universidad-catolica-santo-toribio-de-mogrovejo-facultad-de-ciencias-empresariales-escuela-de-contabilidad.html>

Garvan, C. (2017). *Análisis de la conformación de los costos del gas licuado de petróleo que se consume en Lima y Callao y su incidencia en la reducción de su precio.*

<http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/10735>

Gómez, O. (2011). *Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga, Revista Escuela de Administración de Negocios, 70, 15.*

<https://www.redalyc.org/pdf/206/20620709014.pdf>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). "Investigación cuantitativa, cualitativa y mixta", 4

[https://recursos.uco.mx/tesis/investigacion.php#:~:text=Enfoques%20de%20investigaciones&text=De%20acuerdo%20con%20Hern%C3%A1ndez%2C%20Fern%C3%A1ndez,Auguste%20Comte%20y%20%C3%89mile%20Durkheim.&text=Este%20enfoque%20basa%20su%20investigaci%C3%B3n,Bryman%2C%202004%3A19\).](https://recursos.uco.mx/tesis/investigacion.php#:~:text=Enfoques%20de%20investigaciones&text=De%20acuerdo%20con%20Hern%C3%A1ndez%2C%20Fern%C3%A1ndez,Auguste%20Comte%20y%20%C3%89mile%20Durkheim.&text=Este%20enfoque%20basa%20su%20investigaci%C3%B3n,Bryman%2C%202004%3A19).)

Juárez, E.; Ramírez, D., Carrera, C.; Martínez, A. y Hernández, I. (2016). "Generación de una empresa de servicio de limpieza para maquinaria industrial" del Instituto Politécnico Nacional de México.

<https://es.scribd.com/document/477462054/Generacion-de-una-empresa-de-servicio-de-limpieza-para-maquinaria-industrial-9-pdf>

Kerlinger (1979). "Diseños No experimentales de Investigación", 116

<https://issuu.com/davidtakarai/docs/metodologia-de-la-investigacion/245>

Manzo, A. y Pincay, L. (2017). "Creación de empresa de servicio de limpieza en el sector sureste de Guayaquil" de la Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16417>

Marcotrigiano, L. (2013). *Reflexiones acerca de la elaboración y presentación de estados financieros bajo ambiente VEN-NIF PYME*, 46.

<https://www.redalyc.org/pdf/257/25728399004.pdf>

Marketing E-nquest (2018). "Investigación cuantitativa: qué es y características"

<https://www.e-nquest.com/investigacion-cuantitativa-que-es-y-caracteristicas/>

Meana (2017). "Gestión de Inventarios", 9

<https://books.google.com.pe/books?id=M15IDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=i+author:%22MEANA+COALLA,+PEDRO+PABLO%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjy7J-9uNvvAhUEca0KHRe6Ab0Q6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q&f=false>

Mendoza, D. (2013). *Análisis del coste de los siniestros en una compañía de seguros utilizando las distribuciones asimétricas Skew-Normal y Skew-T*.

<http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2559>

Morillo, M. (2001). *Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos*, 36.

<https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>

Noreña, D. (2019). "El futuro de las MYPES", *Gestión*. <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr> Indica que según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018).

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2404/ESCOBAL%20MOLINA%2C%20Julisa%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ocaña, J. (2014). *Diseño de un sistema de costos por órdenes específicas de trabajo en la empresa ternos junior SRLtda., para mejorar su rentabilidad – 2014*.

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/215>

Polimeni, R. (1989). *Contabilidad de costos: conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*, 180. <http://www.ntxpro.net/recursos-ntxpro/contabilidad-de-costos-ralph-polimeni-fabozzi-adelberg-y-kole-1.pdf>

Price, Jhangiani, & Chiang (2017). "Investigación Correlacional: Definición, Tipos y

Ejemplos" [file:///D:/Descargas/Investigaci%C3%B3n%20Correlacional%20\(1\).pdf](file:///D:/Descargas/Investigaci%C3%B3n%20Correlacional%20(1).pdf)

Ralph, P.; Fabozzi, F.; Adelberg, A. y Kole, M. [et al.], (1997). "Contabilidad de Costos"

<http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2017/01/Contabilidad-de-costos-3ra-Edici%C3%B3n-Ralph-S.-Polimeni.pdf>

Robles, C. (2012) Fundamentos de administración financiera, 36. [https://www.upg.mx/wp-](https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf)

[content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf](https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf)

Sabino (1992), "El proceso de la investigación"

<https://metodoinvestigacion.wordpress.com/2008/02/25/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino/>

Sarduy, Y. (2007), El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa,

9. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21433320.pdf>

Pedrosa (2016). "La rentabilidad financiera (ROE)"

<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>

Velásquez, E.; Alcalde, J.; Ontiveros, O.; Barreto, L. y Palomera, A. (2018). "Modelo de negocios para limpieza de hogares y trabajadoras domésticas" de la Universidad Jesuita de Guadalajara.

<https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5562/Modelo%20de%20negocios%20para%20limpieza%20de%20hogares%20y%20trabajadoras%20dom%20c3%a9sticas%20Gestion%20de%20Calidad.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Westreicher (2018). "Margen Neto" <https://economipedia.com/definiciones/margen-neto.html>

Constanza (2016) "Propuesta de un sistema de costeo por órdenes específicas y la rentabilidad en la empresa de seguridad Avance SRL"

[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4827/acostagonzalez_constanza.pdf?](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4827/acostagonzalez_constanza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4827/acostagonzalez_constanza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)