



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**COSTO DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SEÑOR DE
HUAMANTANGA SRL, CHICLAYO 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EN TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

IRENE MARELY BALLENA ALCANTARA

ASESORA:

DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO.

LINEA DE INVESTIGACION:

COSTOS

PIMENTEL, JULIO 2017.

**COSTO DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTESTURISMO SEÑOR DE
HUAMANTANGA,CHICLAYO 2016.**

Aprobación de Tesis

Bach. Ballena Alcántara Irene Marely
Autora

Mgr. Eduardo Andrade Guimarey
Presidente de Jurado

Mgr. Carlos Enrique Alarcón Eche
Secretario

Mgr. Jheimmy Grace Arévalo Altamirano
Vocal

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso y a la Virgen María, quienes me guían espiritualmente en todo momento

A mis padres, por su cariño, orientación, apoyo económico, moral y emocional en todos los días de mi vida.

A mis hermanas, porque siempre tienen una palabra de aliento y me brindan su ayuda en todo momento.

Irene

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente a la Dra. Carmen Elvira Rosas Prado y a la Mg. Jessica Karina Fernández Salazar, por sus esfuerzos, dedicación trabajo, paciencia y motivación que han sido fundamental para mi formación como investigadora.

A la Universidad Cesar Vallejo alma mate, en cuyas aulas fuimos forjando el saber, gracias a las sabias enseñanzas de los diferentes docentes.

Irene

DECLARACION JURADA

Yo Irene Marely Ballena Alcántara, con DNI N° 43118499, estudiante de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que :

Soy autora de la tesis titulada: Costo de Servicio y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga, Chiclayo 2016, la misma que presento para optar por : Contador Público.

Así mismo cabe señalar que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional, los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicado, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoria, originalidad y veracidad del contenido de la tesis.

Pimentel, Julio del 2017.

IRENE MARELY BALLENA ALCANTARA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la Tesis titulada “Costo de Servicio y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga SRL.”, Chiclayo 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

IRENE MARELY BALLENA ALCANTARA

INDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARACION JURADA	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE.....	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
CAPÍTULO I.....	XI
INTRODUCCIÓN	XI
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2. TRABAJOS PREVIOS	15
1.3. TEORÍA RELACIONADA AL TEMA.....	18
1.3.1. <i>Definición de Servicio</i>	18
1.3.2. <i>Variable Independiente: Costo de servicio</i>	19
1.3.3. <i>Variable Dependiente: Rentabilidad</i>	28
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	33
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	33
1.6. HIPÓTESIS	34
1.7. OBJETIVOS.....	34
1.7.1. <i>Objetivo General</i>	34
1.7.2. <i>Objetivos Específicos</i>	35
CAPITULO II.....	36
MÉTODO.....	36
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	38
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
2.4.1. <i>Técnicas de recolección de datos</i>	40
2.4.2. <i>Instrumentos de recolección de datos</i>	40

2.5.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	41
2.6.	ASPECTOS ÉTICOS.....	41
CAPITULO III.....		42
ANÁLISIS E INTERPETACIÓN DE RESULTADOS		42
3.1	DIAGNOSTICO DEL CÁLCULOS DEL COSTO DE SERVICIO, APLICADA AL GERENTE.....	43
3.2.	DIAGNÓSTICO DE LOS CÁLCULOS DE RENTABILIDAD APLICADA AL CONTADOR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO SEÑOR DE HUAMANTANGA SRL, CHICLAYO 2016.	45
3.3.	DIAGNÓSTICO DE CÁLCULOS DEL COSTO DE SERVICIO.	47
3.4.	ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD.....	48
3.5.	DETERMINACIÓN DEL CÁLCULO REAL	49
3.6.	ESTABLECER INFLUENCIA DEL COSTO REAL DEL SERVICIO EN LA RENTABILIDAD ANUAL.	51
IV. DISCUSION.....		53
V. CONCLUSIONES.....		55
VI. RECOMENDACIONES.....		57
VII. REFERENCIAS		58
ANEXOS		61
ANEXO 01: ENTREVISTA		62
ANEXO 02: ENTREVISTA		64
ANEXO Nº 03: FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL		66
ANEXO 04: COSTO DE SERVICIO		67
ANEXO 05: ANALISIS DE RENTABILIDAD		70
ANEXO 06:CALCULO DEL COSTO REAL DEL SERVICIO		71
ANEXO 07: INFLUENCIA DEL COSTO REAL DEL SERVICIO EN LA RENTABILIDAD		73
ANEXO 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		78
ANEXO 09:IMAGENES Y EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN		80
ANEXO 10: FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS		83

RESUMEN

La investigación Costo de Servicio y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo Señor de Huamantanga SRL., Chiclayo 2016 tiene por objetivo general Determinar el Nivel de Influencia del Costo de Servicio en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes y Turismo Señor de Huamantanga SRL, 2016.

La importancia que tiene este trabajo de investigación es que a través de esta propuesta la institución logrará obtener el costo real de sus servicios prestados y así tomar las decisiones necesarias para lograr una mayor rentabilidad a la empresa en estudio.

En el desarrollo del presente trabajo se ha aplicado tres tipos de investigación, descriptivo, explicativo y aplicativo, para la contrastación de la hipótesis en la investigación se realizó un diseño de tipo preexperimental , transversal y descriptivo.

Para esta investigación nuestra población y muestra la constituyó la documentación de Situación de Estados Financieros, y el Estado de Resultado, de la Empresa Señor de Huamantanga S.R.L., ya que es de la misma empresa de donde se recabò la información. Las técnicas utilizadas en este trabajo de investigación fueron la observación, entrevista y análisis documental. Las cuales se lograron a través de los instrumentos que fueron guía de observación, guía de entrevista y ficha documental.

Palabras claves: Costos de servicio, Rentabilidad e Indicador Financiero.

ABSTRACT

The investigation The Cost of Service and its influence on the Profitability of the Transport Company Mr. de Huamantanga SRL, has as general objective Determine the Influence of the Cost of Service on the Profitability of the Transport and Tourism Company Mr. de Huamantanga SRL, 2016.

The importance of this research work is that through this proposal the institution will be able to obtain the real cost of its services rendered and thus make the necessary decisions to achieve a greater profitability to the company under study.

In the development of the present work three types of research have been applied, descriptive, explanatory and application, for the test of the hypothesis in the research, a non-experimental type design was done because the study variables were not manipulated, if not Which were object of observation and analysis based on the information collected according to the techniques described below.

For this research, our population and sample was the documentation of the Situation of Financial Statements, and the Statement of Income, the 2015 period of the Company Mr. de Huamantanga SRL, since it is from the same company from which the information is to be obtained. Techniques used in this research were observation, interview and documentary analysis. These were achieved through the instruments that were the observation guide, interview guide and documentary record.

Key words: Costs of services, Profitability and Financial Indicator.