



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Costos de servicios y toma de decisiones en la gerencia  
de la Universidad “Jaime Bausate y Meza” - Lima, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:  
MAESTRA EN FINANZAS**

**AUTORA:**

Br. Elizabeth Haydee Alba Trinidad

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN**

Finanzas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Planificación y control financiero

**PERÚ - 2017**

Dr. Mitchell Alarcón Díaz  
Presidente

Mgtr. Santiago Aquiles Gallarday Morales  
Secretario

Dr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios, por darme la fortaleza de seguir adelante e iluminar mis pasos. A mis padres por apoyarme y enseñarme que todo esfuerzo tiene su recompensa, a mis hermanos por el apoyo moral, finalmente a mi mejor amigo Dennis.

## **Agradecimiento**

A Dios, mis padres, hermanos y amigos por ayudarme a cumplir mis metas profesionales, en especial a mi asesor al Dr. Noel Alcas por su aporte profesional. Gracias al Mg. CPC. Dennis Egúsquiza por sus ideas, recomendaciones y apoyo. A todos ellos, ¡gracias!

## Declaración Jurada

Yo, Br. Elizabeth Haydee Alba Trinidad, estudiante del Programa Académico de Maestría en Finanzas de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10621954, con la tesis titulada “Costos de servicios y toma de decisiones en la gerencia de la Universidad Jaime Bausate y Meza – Lima, 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, diciembre de 2016.

.....

Br. Elizabeth Haydee Alba Trinidad

DNI: 10621954

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Costos de servicios y toma de decisiones en la gerencia de la Universidad Jaime Bausate y Meza – Lima, 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Finanzas.

Esperando que mi modesto aporte contribuya con algo en la solución de la problemática de Planificación y control financiero, en especial en los aspectos relacionados con costo de servicios y la toma de decisiones y particularmente en la Universidad Jaime Bausate y Meza.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

## Índice de contenido

PÁGINAS PRELIMINARES	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
Antecedentes	14
Fundamentación científica, técnica o humanística	21
Justificación	33
Problema	34
Hipótesis	37
Objetivos	38
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>39</b>
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de variables	41
2.3. Metodología	44
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Método de Análisis	53
2.9. Aspectos éticos	54
<b>III: RESULTADOS</b>	<b>55</b>
3.1. Descripción de resultados	56

3.2. Contrastación de hipótesis	59
IV: DISCUSIÓN	64
V: CONCLUSIONES	68
VI: RECOMENDACIONES	70
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXO	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2: Instrumento de medición de la variable costos de servicios	79
Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto	84
Anexo 4: Base de datos de la muestra	87
Anexo 5: Certificados de validez de contenido de los instrumentos	89
Anexo 6: Artículo científico	98



## Lista de tablas

		Página
Tabla 1:	Operacionalización de la variable costos de servicios	42
Tabla 2:	Operacionalización de la variable toma de decisiones	43
Tabla 3:	Población de trabajadores identificada por género	47
Tabla 4:	Validez del cuestionario sobre Costos de Servicios	51
Tabla 5:	Validez del cuestionario sobre Toma de decisiones	51
Tabla 6:	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	51
Tabla 7:	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1 Costos de Servicios	52
Tabla 8:	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1 Toma de decisiones	52
Tabla 9:	Niveles de la variable Costos de servicios según personal de la Universidad Jaime Bausate y Meza	56
Tabla 10:	Niveles de la variable Toma de decisiones según personal de la Universidad Jaime Bausate y Meza	57
Tabla 11:	Distribución de frecuencias entre los Costos de servicios y Toma de decisiones según personal de Universidad Jaime Bausate y Meza	58
Tabla 12:	Grado de correlación y nivel de significación entre Costos de servicios y toma de decisiones según personal de la Universidad Jaime Bausate y Meza	59
Tabla 13:	Grado de correlación y nivel de significación entre Intangibilidad y Toma de decisiones según personal de la Universidad Jaime Bausate y Meza	60
Tabla 14:	Grado de correlación y nivel de significación entre Condición perecedera y Toma de decisiones según personal de la Universidad Jaime Bausate y Meza	61
Tabla 15:	Grado de correlación y nivel de significación entre Inseparabilidad y Toma de decisiones según personal de la Universidad Jaime Bausate y Meza	62

## Lista de figuras

	Página
Figura 1: Comparación porcentual de la variable costos de servicios según personal de la Universidad Bausate y Meza	56
Figura 2: Comparación porcentual de la variable toma de decisiones según personal de la Universidad Bausate y Meza	57
Figura 3: Niveles entre los costos de servicios y toma de decisiones según personal de Universidad Bausate y Meza	58

## Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado: Costos de servicios y toma de decisiones en la gerencia de la Universidad Jaime Bausate y Meza – Lima, 2016, el objetivo general de la investigación fue Determinar si existe relación entre los costos de servicios y la toma de decisiones en la gerencia de la Universidad Jaime Bausate y Meza – Lima, 2016.

El tipo de investigación es sustantiva, el nivel de investigación es descriptivo, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores del área de gerencia, administración y contabilidad. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para determinar la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,951 para la variable costos de servicios y 0,927 para la variable toma de decisiones.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre los costos de servicios y toma de decisiones en la gerencia de la Universidad Jaime Bausate y Meza – Lima, 2016., se concluye que existe relación directa y significativa entre los costos de servicios y toma de decisiones en los trabajadores de la Universidad Jaime Bausate y Meza. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .641\*\*).

*Palabras Clave:* Costos de Servicios y Toma de Decisiones.

## Abstract

In the present work of investigation entitled: "Costs of Services and decision-making in the management of the University Jaime Bausate and Meza - Lima, 2016" The overall objective of the investigation was to determine if there is a relationship between the costs of services and decision-making in the management of the University Jaime Bausate and Meza - Lima, 2016.

The type of investigation is substantive, the level of research is descriptive, the design of the research is descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample was composed of 50 workers in the area of management, administration and accounting. The technique that is used is the survey and data collection instruments were two questionnaires applied to workers. To determine the validity of the instruments used the judgment of experts and for the reliability of each instrument was used The Crombach alfa that came out very high in both variables: 0,951 for the variable costs of services and 0,927 for the variable Decision Making.

With reference to the overall objective: to determine the relationship between the costs of services and decision-making in the management of the University Jaime Bausate and Meza - Lima, 2016., It is concluded that there is a direct relationship and significant difference between the costs of services and decision-making in the workers of the University Jaime Bausate and Meza. As is shown by the statistician of Spearman (Sig. Bilateral = .000 < 0.01; Rho = .641\*\*)

Key words: Costs of Services and decision-making.