



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Costos operativos en la rentabilidad de la empresa Servis
Comercial Ana Olinda, distrito de puente piedra 2014-2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTORA

GONZALES HERRERA, Carmen Rocío

ASESOR


DR. ESTEVES PAIRAZAMAN, Ambrocio Teodoro

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y Control Financiero

LIMA – PERÚ

2018 - I

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)
CARMEN ROCIO GONZALES HERRERA
cuyo título es: "COSTOS OPERATIVOS EN LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA SERVIS COMERCIAL ANA OUNDA, DISTRITO DE
PUENTE PIEDRA, 2014 - 2016"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) calorice
(letras).

Lugar y fecha... LIMA, 12 DE JULIO DEL 2018


.....
PRESIDENTE
DR. RICARDO GARCÍA C.


.....
SECRETARIO
Dante Díaz Díaz


.....
VOCAL
MARCO GUBNET M.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

En primera instancia a mis padres, dos seres maravillosos que amo con toda mi vida, los cuales me inculcaron el valor del esfuerzo y las ganas de salir adelante. Ellos que siempre permanecieron a mi lado e hicieron lo posible por brindarme lo necesario para poder culminar mi carrera profesional.

A mis queridos hermanos que me dieron aliento, apoyo emocional, quienes fueron también mis motores y motivos para cumplir mis objetivos.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por haberme dado la valentía y perseverancia para superar los obstáculos que se presentan.

A mis queridos padres por haberme brindado siempre su apoyo incondicional y sabios consejos, por haberme inculcado buenos valores a lo largo de este tiempo y gracias a su apoyo pude lograr este objetivo.

A mi asesor Dr. Esteves Pairazaman por su compromiso y conocimientos transmitidos, por su guía y asesoramiento durante el desarrollo de la tesis.

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Gonzales Herrera Carmen Rocío, con DNI N° 77096654, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo

Lima, 12 de Julio de 2018



Carmen Rocío Gonzales Herrera

DNI: 77096654

Presentación

Señores:

Miembros del Jurado:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada, Costos Operativos en la Rentabilidad de la empresa Servis Comercial Ana Olinda, distrito de Puente Piedra 2014-2016, finalmente someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos aprobados para obtener el título profesional de Contador Público.

Teniendo como finalidad demostrar que los costos operativos influyen en la rentabilidad de la Empresa Servis Comercial Ana Olinda asimismo informar sobre las ventajas o beneficios que ofrece tener un mejor control de los Costos que concurren en el proceso del servicio de carga, lo cual será útil para tomar decisiones y solucionar los problemas que incurren en la empresa.

La presente de investigación está estructurada bajo el esquema de 8 capítulos. En el capítulo I, se expone la introducción y el marco teórico. En capítulo II, se presenta el método de investigación. En el capítulo III, se muestran los resultados de la investigación. En el capítulo IV, las discusiones. En el capítulo V, las conclusiones. En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones. En el capítulo VII y VIII, se detallan las referencias bibliográficas y anexos: el Instrumento, la matriz de consistencia y la validación del instrumento.

Atentamente

El autor

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.2 Trabajos Previos.....	14
1.2.1 Antecedentes de la variable: Costos Operativos.....	14
1.2.2 Antecedentes de la variable dependiente: Rentabilidad	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1 Marco Histórico de los Costos Operativos	17
1.3.1.1 Costos Operativos	18
1.3.1.2 Costos Fijos.....	18
1.3.1.3 Costos Variables.....	21
1.3.2 Marco Histórico de la Rentabilidad	27
1.3.2.1 Rentabilidad.....	28
1.3.2.2 Ratios de Rentabilidad.....	28
1.3.2.2.1 Rentabilidad Bruta	28
1.3.2.2.2 Rentabilidad operacional	29
1.3.2.2.3 Rentabilidad Neta	29
1.3.2.2.4 Rentabilidad económica (ROA).....	29
1.3.2.2.5 Rentabilidad financiera (ROE).....	30
1.4 Formulación del problema.....	30
1.4.1 Problema General	30
1.4.2 Problemas Específicos	30

1.5	Justificación de estudio.....	31
1.5.1	Justificación Teórica.....	31
1.5.2	Justificación Practica.....	31
1.5.3	Justificación Metodológica	31
1.6	Hipótesis	32
1.6.1	Hipótesis General	32
1.6.2	Hipótesis Especifica	32
1.7	Objetivos	33
1.7.1	Objetivo General.....	33
1.7.2	Objetivo Especifico.....	33
II.	MÉTODO	35
2.1	Diseño de Investigación	35
2.2	Variable, Operacionalización	36
2.2.1	Definición de la Variable Costos Operativos.....	36
2.2.2	Definición de la Variable Rentabilidad.....	36
2.2.3	Cuadro operacional	37
2.3	Población y Muestra.....	38
2.3.1	Población	38
2.3.2	Muestra	38
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5	Métodos de análisis de datos	40
2.6	Aspectos éticos.....	42
III.	RESULTADOS.....	44
3.1	Análisis de confiabilidad del instrumento.....	44
3.2	Resultados de Tablas de Frecuencia por ítem	48
3.4	Prueba de normalidad.....	72
3.5	Prueba Chi Cuadrado	72
3.6	Tablas Cruzadas.....	73
IV.	DISCUSIÓN.....	76
V.	CONCLUSIÓN	79
VI.	RECOMENDACIONES.....	82
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
VIII.	ANEXOS	88

Anexo nº 1: Cuestionario Likert Tricotómico	88
Anexo nº 2: Matriz de consistencia	91
Anexo nº 3: Cuadro Operacional	92
Anexo nº 4: Estado de Situación Financiera.....	93
Anexo nº 5: Estado de resultado	94
Anexo nº 6: Ratios.....	95
Anexo nº 7: Propuesta 1	96
Anexo nº 8: Propuesta 2	97
Anexo nº 9: Propuesta 3	98
Anexo nº 10: Base de Datos.....	99
Anexo nº 11: Validación de instrumento.....	100
Anexo nº 12: Acta de Aprobación de originalidad de la tesis.....	101
Anexo nº 13: Pantallazo del Turnitin	102
Anexo nº 14: Autorización para publicación.....	103
Anexo nº 15: Visto bueno del coordinador de investigación	104
Anexo nº 16: Acta de aprobación de sustentación	105

Índice de Tablas

Tabla 1 Validación de Expertos	39
Tabla 2 Alfa de Cronbach variable 1.....	45
Tabla 3 Alfa de Cronbach variable 2.....	46
Tabla 4 Alfa de Cronbach general	47
Tabla 5 ítem 1.....	48
Tabla 6 ítem 2.....	49
Tabla 7 ítem 3.....	50
Tabla 8 ítem 4.....	51
Tabla 9 ítem 5.....	52
Tabla 10 ítem 6.....	53
Tabla 11 ítem 7.....	54
Tabla 12 ítem 8.....	55
Tabla 13 ítem 9.....	56
Tabla 14 ítem 10.....	57
Tabla 15 ítem 11.....	58
Tabla 16 ítem 12.....	59
Tabla 17 ítem 13.....	60
Tabla 18 ítem 14.....	61
Tabla 19 ítem 15.....	62
Tabla 20 ítem 16.....	63
Tabla 21 ítem 17.....	64
Tabla 22 ítem 18.....	65
Tabla 23 ítem 19.....	66
Tabla 24 ítem 20.....	67
Tabla 25 ítem 21.....	68
Tabla 26 ítem 22.....	69
Tabla 27 ítem 23.....	70
Tabla 28 ítem 24.....	71
Tabla 29 Prueba de normalidad	72
Tabla 30 Prueba Chi Cuadrado (Prueba de Asociación).....	73
Tabla 31 Tabla cruzada.....	73
Tabla 32 Tabla cruzada.....	74
Tabla 33 Tabla cruzada.....	74

Índice de Figuras

Gráfico 1 ítem 1.....	48
Gráfico 2 ítem 2.....	49
Gráfico 3 ítem 3.....	50
Gráfico 4 ítem 4.....	51
Gráfico 5 ítem 5.....	52
Gráfico 6 ítem 6.....	53
Gráfico 7 ítem 7.....	54
Gráfico 8 ítem 8.....	55
Gráfico 9 ítem 9.....	56
Gráfico 10 ítem 10.....	57
Gráfico 11 ítem 11.....	58
Gráfico 12 ítem 12.....	59
Gráfico 13 ítem 13.....	60
Gráfico 14 ítem 14.....	61
Gráfico 15 ítem 15.....	62
Gráfico 16 ítem 16.....	63
Gráfico 17 ítem 17.....	64
Gráfico 18 ítem 18.....	65
Gráfico 19 ítem 19.....	66
Gráfico 20 ítem 20.....	67
Gráfico 21 ítem 21.....	68
Gráfico 22 ítem 22.....	69
Gráfico 23 ítem 23.....	70
Gráfico 24 ítem 24.....	71

Resumen

La presente investigación titulada: “Costos Operativos en la rentabilidad de la Empresa Servis Comercial Ana Olinda, distrito de Puente Piedra 2014-2016” tiene como fundamental objetivo determinar la influencia de los costos Operativos en la rentabilidad de la Empresa Servis Comercial Ana Olinda, distrito de Puente Piedra 2014-2016.

De acuerdo al desarrollo de la presente investigación, se establece un diseño no experimental de corte longitudinal, de manera que las variables en estudio no serán manipuladas. La cual está constituida como población por 3 años de documentos contables y/o financieros de la empresa Servis Comercial Ana Olinda, durante los años 2014-2016, para la muestra se tomaran estados financieros, registros y reportes de los costos operativos (fijos y variables) de la empresa Servis Comercial Ana Olinda.

En la recolección de datos se utilizó el cuestionario Likert tricotómico, el cual se ha validado por tres docentes de la Universidad Privada Cesar Vallejo y por el coeficiente de Alfa de Cron Bach determinando el valor como excelente.

Para la prueba de hipótesis se procederá a utilizar la prueba del Chi Cuadrado, el cual nos revelara la asociación entre las variables.

Como parte final de la investigación se concluyó que los Costos Operativos si influyen en la rentabilidad de la empresa Servis Comercial Ana Olinda del distrito Puente Piedra, debido a que la falta de control de costos operativos en la empresa genera un bajo desempeño económico ya que no se tiene claro cuánto se espera obtener de utilidad por el servicio prestado, cuánto costará brindar el servicio y cuál será la respectiva rentabilidad, los cuales se verán reflejados en los estados financieros de la empresa. Demostrando así que los costos Operativos influyen de manera relevante en la rentabilidad de la empresa Servis Comercial Ana Olinda del distrito Puente Piedra, 2014-2016.

Palabras Claves: Costos, Operativos, Variables, Rentabilidad, Ratios.

Abstract

The present investigation titled: "Operational Costs in the profitability of the Servis Comercial Ana Olinda Company, Puente Piedra district 2014-2016" has like fundamental objective to determine the influence of the operating costs on the profitability of the Servis Comercial Ana Olinda Company, Puente Piedra district, 2014-2016.

According to the development of the present investigation, a non-experimental design of longitudinal cut is established, so that the variables under study will not be manipulated. Which is constituted as a population for 3 years of accounting and / or financial documents of Servis Comercial Ana Olinda, during the years 2014-2016, for the sample will be taken financial statements, records and reports of operating costs (fixed and variable) of Servis Comercial Ana Olinda.

The trichotomous Likert questionnaire was used for data collection, which was validated by three expert judges from the Cesar Vallejo Private University and by the Alpha coefficient of Cronbach, determining the value as excellent. For the hypothesis validation we will proceed to use the Chi square test, which will reveal the association between the variables.

As a final part of the investigation, it was concluded that the Operating Costs influence the profitability of the Servis Comercial Ana Olinda company in the Puente Piedra district, because the lack of control of operating costs in the company generates low economic performance since it does not It is clear how much it is expected to be useful for the service provided, how much it will cost to provide the service and what will be the respective profitability, which will be reflected in the company's financial statements. Proving that Operational costs have a significant influence on the profitability of the Servis Comercial Ana Olinda company in the Puente Piedra district, 2014-2016.

Key Words: Costs, Operating, Variable, Profitability, Ratios.

Anexo n° 12: Acta de Aprobación de originalidad de la tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PP-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN**, docente de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES** y Escuela Profesional de **CONTABILIDAD** de la Universidad César Vallejo sede Lima-Norte, revisor(a) de la tesis titulada

"COSTOS OPERATIVOS EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVIS COMERCIAL ANA OLINDA, DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, 2014-2016"

del (de la) estudiante **CARMEN ROCÍO GONZALES HERRERA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 06 de Julio de 2018



AMBROCIO ESTEVES PAIRAZAMAN

DNI: 17846910

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

feedback studio Carmen Rocio gonzales herrera Datos Operativos en la Rentabilidad de la empresa Servis Comercial Ana Olinda

Resumen de coincidencias

30 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (beta)

30

PT

Concordancias

1	Entregado a Universidad	4 %
2	tesis ubot.edu.pe	3 %
3	diccionario	2 %
4	déporo univari.edu.pe	2 %
5	Entregado a EP NBS S	1 %
6	www.repositorio.unicach.edu.pe	1 %
7	es.scribd.com	1 %
8	Entregado a Universidad	1 %
9	repositorio.uba.edu.ar	1 %
10	Entregado a Universidad	1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Costos operativos en la rentabilidad de la empresa Servis Comercial Ana Olinda, distrito de puente piedra 2014-2016”


TESIS PATRA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

AUTOR,
GONZALES HERRERA, CARMEN ROCIO

ASESOR
Dr Esteves Patrizzaman, Ambrocio Teodoro

Test-only Report High Resolution

Página: 1 de 100 Número de palabras: 12388



Anexo n° 14: Autorización para publicación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

Yo CARLOS ROLDO GONZALEZ HERREERA....., identificado con DNI N° 77096654,
 egresado de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD..... de la Universidad
 César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación
 pública de mi trabajo de investigación titulado
 " COSTOS OPERATIVOS EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVIS COMERCIAL
AND QUINDA FUENTE PIEDRA" en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto
 Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

ME DIANTE LA PRESENTE, SOLICITO LA NO DIVULGACIÓN DE MI
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR SER CONDICIONES ESTIPULADAS
EN EL REGLAMENTO DE LA EMPRESA, YA QUE LA INVESTIGACIÓN
CONTIENE INFORMACIÓN Y ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA,
MOTIVO POR EL CUAL NO AUTORIZAN QUE SE HAGA PÚBLICO.



 FIRMA

DNI: 77096654.....

FECHA: 16 de JULIO..... del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GONZALES HERRERA, CARMEN ROCÍO

INFORME TÍTULADO:

COSTOS OPERATIVOS EN LA RENTABILIDAD DE LA

EMPRESA SERVIS COMERCIAL ANA OUNDA, DISTRITO DE PUENTE
PIEDRA 2014 - 2016.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO


SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/18

NOTA O MENCIÓN: 14 (CATORCE)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo n° 16: Acta de aprobación de sustentación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)

 CARMEN RUCIO GONZALES HERRERA
 cuyo título es: "COSTOS OPERATIVOS EN LA RENTABILIDAD DE LA

 EMPRESA SERVIS COMERCIAL ANA OUNDA, DISTRITO DE.....

 PUENTE PIEDRA, 2014 - 2016"

"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
 estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) atorce.....
 (letras).


Lugar y fecha..... LIMA, 12 DE JULIO DEL 2018

.....


 PRESIDENTE
 DR. RICARDO GARCÍA C.

.....


 SECRETARIO
 Donato Díaz Díaz

.....


 VOCAL
 Marco Guzmán M.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------