



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

"Costos de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte de carga en el distrito de Barranco, año 2017"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

FERNANDEZ QUISPE, Melissa Teófila

ASESOR:


C.P.C. ÁLVAREZ LÓPEZ, Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ


2018

 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) Fernández Guispe, Melissa Teófila cuyo título es: "Costos de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte de carga en el distrito de Barranco, año 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) quince (letras).

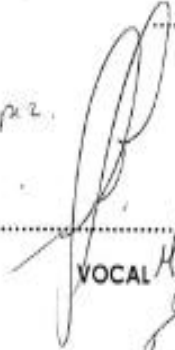
Lima, 10 de Diciembre del 2018.



PRESIDENTE
 Sr. Alberto Alvarado Lopez.



SECRETARIO



VOCAL Mg. Victor Hugo Fernández Bedoya.

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

Dedicatoria

A DIOS:

Por estar siempre conmigo, guiarme, cuidarme y darme las fuerzas necesarias para encaminar en esta etapa importante de mi vida profesional y personal.

A MI FAMILIA:

Por brindarme todo su apoyo, en especial a mis padres que transmitieron sus consejos y valores, a mis hermanos por contar con su ayuda y comprensión; y a mi enamorado por la motivación constante, paciencia y dedicación para culminar satisfactoriamente mi carrera profesional.

A MIS PROFESORES:

Por sus enseñanzas, motivación y paciencia permanente, por su apoyo brindado en la elaboración de mi tesis, por el tiempo compartido y por siempre fomentar el desarrollo de mi profesión desde el inicio hasta el final

Agradecimiento

Quiero manifestar mi más sincero agradecimiento para:

A mi familia por la motivación, consejos y su apoyo incondicional.

A todas las personas que estuvieron conmigo apoyándome en todo momento, que siempre me acompañaron y motivaron en lograr mis objetivos y anhelo de ser profesional.

A mi asesor quien me guio para culminar mi proyecto de investigación, y a la universidad cesar vallejo, agradezco enormemente por permitirme aprender, crecer y formarme a través de sus enseñanzas.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Fernández Quispe Melissa Teófila, identificada con DNI N.º 72418126, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes de acuerdo al sistema actual del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, con la tesis titulada: Costos de Servicio y Rentabilidad de las empresas de transporte de carga en el distrito de Barranco, año 2017, declaro bajo juramento que la presente investigación es únicamente elaborada por mi persona y que la documentación que adjunte son auténticos y veraz.

De tal forma dejo constancia que las citas tomadas de otros autores han sido identificadas en mi trabajo y referenciados correctamente en mi investigación de tesis.

De identificarse el incumplimiento de esta declaración, falsedad u ocultamiento asumiré la responsabilidad y me someteré a las normas académicas de la universidad César Vallejo si es que se encuentran indicios de plagio.

Así mismo autorizó a la Universidad Cesar Vallejo difundir la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Lima, Diciembre del 2018

Fernández Quispe, Melissa Teófila
DNI: 72418126

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes mi trabajo de investigación, cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo que lleva como título “Costos de Servicio y Rentabilidad de las empresas de transporte de carga en el distrito de Barranco, año 2017”, sometiéndolo a vuestra consideración, a su análisis y criterio, esperando que mi tesis cumpla con los requisitos de aprobación para poder obtener el título Profesional de Contador Público.

Este presente trabajo está conformado por siete capítulos. En el capítulo I, tenemos la introducción, la cual está conformada por la realidad problemática, los antecedentes, la formulación y objetivos del problema. En el capítulo II se encuentra el marco metodológico de la investigación; El capítulo III tenemos los resultados obtenidos de la investigación a través del SPSS; en el capítulo IV nos menciona la discusión de los resultados obtenidos, en el capítulo V nos muestra las conclusiones; en el capítulo VI encontraremos las recomendaciones, en el capítulo VII se mostrarán las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación, y por último se presentan los anexos : la matriz de consistencia, la base de datos de la encuesta realizada, la validación de instrumentos, el cuestionario.

Esperando que la presente investigación cumpla con los requerimientos necesarios para la aprobación.

La autora

ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
.....	v
Presentación	vi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
CAPÍTULO I:.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos previos	4
1.2.1 Antecedentes Internacionales	4
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	11
1.3.1 Marco Teórico.....	11
Contabilidad de costos	11
Costos de Servicio.....	12
Costos.....	14
Servicios	15
Objetivos de los costos de servicios.....	16
Importancia de los costos de servicios	17
Características de los costos de servicios	18
Estructura de los costos de servicios	19
Elementos de los costos de servicios	20
Clasificación de los costos de servicios	28
Rentabilidad.....	29
Análisis de rentabilidad	32
Ratios de rentabilidad	33
1.3.2 Marco Conceptual.....	36
1.4 Formulación del Problema	37
1.4.1 Problema General.....	37
1.4.2 Problemas Específicos	37
1.5 Justificación del estudio	37
1.6 Objetivos.....	39
1.6.1 Objetivo General.....	39

1.6.2	Objetivos Específicos	39
1.7	Hipótesis	40
1.7.1	Hipótesis General.....	40
1.7.2	Hipótesis Específicos.....	40
CAPÍTULO II:	41
MÉTODO	41
2.1	Tipo de Investigación.....	42
2.1.1	Tipo de estudio	42
2.1.2	Diseño de Investigación.....	42
2.2	Variables, Operacionalización	43
2.2.1	Variable 1:.....	43
2.2.2	Variable 2:.....	43
2.3	Cuadro de Operacionalización	44
2.4	Población, Muestra y Muestreo.....	45
2.4.1	Población.....	45
2.4.2	Muestra.....	45
2.4.3	Muestreo.....	45
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5.1	Técnicas de Recolección de datos	46
2.5.2	Validación y confiabilidad del instrumento.....	47
2.6	Método de análisis de datos	49
2.7	Aspectos Éticos	49
CAPÍTULO III:	50
RESULTADOS.....	50
3.1	Análisis de confiabilidad.....	51
3.2	Análisis de confiabilidad.....	54
3.3	Resultados.....	57
3.4	Validación de Hipótesis	77
CAPÍTULO IV:	94
DISCUSIÓN	94
Discusión	95
CAPÍTULO V:	99
CONCLUSIONES.....	99
Conclusiones	100
CAPÍTULO VI:	102

RECOMENDACIONES	102
Recomendación	103
CAPÍTULO VII:	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104
Referencias Bibliográficas	105
CAPÍTULO VIII:	109
ANEXOS	109
ANEXO N.º 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	110
ANEXO N.º 2: BASE DE DATOS	111
ANEXO N.º 3: VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS	112
ANEXO N.º 4: ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	115
ANEXO N.º 5: FICHA TURNITIN	116
ANEXO N.º 6: FORMULARIO DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION ELECTRONICA DE LAS TESIS	117
ANEXO N.º 7: AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION	118

Índice de Tablas

Tabla 1 Validación de expertos	47
Tabla 2 Alpha de Cronbach variable 01.....	52
Tabla 3 Alpha de Cronbach variable 02.....	55
Tabla 4 Ítem 01.....	57
Tabla 5 Ítem 02.....	58
Tabla 6 Ítem 03.....	59
Tabla 7 Ítem 04.....	60
Tabla 8 Ítem 05.....	61
Tabla 9 ítem 06.....	62
Tabla 10 ítem 07.....	63
Tabla 11 ítem 08.....	64
Tabla 12 ítem 09.....	65
Tabla 13 ítem 10.....	66
Tabla 14 Ítem 11.....	67
Tabla 15 Ítem 12.....	68
Tabla 16 Ítem 13.....	69
Tabla 17 Ítem 14.....	70
Tabla 18 Ítem 15.....	71
Tabla 19 Ítem 16.....	72
Tabla 20 Ítem 17.....	73
Tabla 21 Ítem 18.....	74
Tabla 22 Ítem 19.....	75
Tabla 23 Ítem 20.....	76

Tabla 24 Prueba de Normalidad de Costos de Servicio.....	77
Tabla 25 Prueba de Normalidad de Rentabilidad	78
Tabla 26 Prueba de Normalidad de Suministros Directos.....	78
Tabla 27 Prueba de Normalidad de Mano de Obra Directa	78
Tabla 28 Prueba de Normalidad de Costos Indirectos de Servicios	79
Tabla 29 Correlación de Spearman	79
Tabla 30 Correlación de Spearman Costos de Servicio - Rentabilidad.....	80
Tabla 31 Correlación de Spearman de Suministros Directos - Rentabilidad.....	80
Tabla 32 Correlación de Spearman Mano de obra Directa - Rentabilidad.....	81
Tabla 33 Correlación de Spearman de Costos Indirectos de Servicio - Rentabilidad.....	81
Tabla 34 Tabulación Cruzada.....	83
Tabla 35 Chi Cuadrado.....	83
Tabla 36 Medidas Direccionales.....	84
Tabla 37 Tabulación Cruzada.....	86
Tabla 38 Chi Cuadrado.....	86
Tabla 39 Medidas Direccionales.....	87
Tabla 40 Tabulación Cruzada.....	89
Tabla 41 Chi Cuadrado.....	89
Tabla 42 Medidas Direccionales.....	90
Tabla 43 Tabulación Cruzada.....	92
Tabla 44 Chi Cuadrado.....	92
Tabla 45 Medidas Direccionales.....	93

Índice de Figuras

Gráfico 1 Ítem 01.....	57
Gráfico 2 Ítem 02.....	58
Gráfico 3 Ítem 03.....	59
Gráfico 4 Ítem 04.....	60
Gráfico 5 Ítem 05.....	61
Gráfico 6 Ítem 06.....	62
Gráfico 7 ítem 07.....	63
Gráfico 8 Ítem 08.....	64
Gráfico 9 Ítem 09.....	65
Gráfico 10 Ítem 10.....	66
Gráfico 11 Ítem 11.....	67
Gráfico 12 Ítem 12.....	68
Gráfico 13 Ítem 13.....	69
Gráfico 14 Ítem 14.....	70
Gráfico 15 Ítem 15.....	71
Gráfico 16 Ítem 16.....	72
Gráfico 17 Ítem 17.....	73
Gráfico 18 Ítem 18.....	74
Gráfico 19 Ítem 19.....	75
Gráfico 20 Ítem 20.....	76

Gráfico 21 Grafico de Campana de Gauss.....	84
Gráfico 22 Grafico de Campana de Gauss.....	87
Gráfico 23 Grafico de Campana de Gauss.....	90
Gráfico 24 Grafico de Campana de Gauss.....	93

Resumen

La presente de investigación Costos de Servicio y Rentabilidad de las empresas de transporte de carga en el distrito de Barranco, año 2017, tiene por objetivo Determinar de qué manera los costos de servicios se relacionan con la rentabilidad de las empresas de transporte de carga en el distrito de Barranco, año 2017.

La importancia de realizar el estudio de investigación radica en la necesidad identificar y reconocer los costos reales de cada servicio realizado en las empresas de transporte de carga y con estos resultados la gerencia tome las mejores decisiones para obtener una mayor rentabilidad.

El proyecto de investigación realizada es del tipo Aplicada-Correlacional, con el diseño de investigación no experimental con una población de 51, luego del cálculo de la muestra las personas encuestadas del área de contabilidad fueron 45, la técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario que fue instrumento de recolección de datos. Asimismo, los instrumentos fueron validado por tres juicios expertos para luego ser respaldados a través del sistema SPSS con el uso del Alfa de Cronbach, comprobación y contrastación de la hipótesis con la prueba del Chi cuadrado.

Palabras claves: Costos, Servicios, Rentabilidad e Inversión.

Abstract

The present investigation of Cost of Services and Profitability of the companies of transport of load in the district of Barranco, year 2017, has for objective Determine in what way the costs of services are related to the profitability of the companies of transport of load in the district of Barranco, year 2017.

The importance of conducting the research study lies in the need to identify and recognize the real costs of each service performed in cargo transport companies and with these results, management makes the best decisions to obtain greater profitability.

The research project is of the Applied-Correlational type, with the design of non-experimental research with a population of 51, after the calculation of the sample the people surveyed in the accounting area were 45, the technique used was the survey and the questionnaire which was an instrument for data collection. Likewise, the instruments were validated by three expert judgments and then backed up through the SPSS system with the use of Cronbach's Alpha, checking and testing the hypothesis with the Chi-square test.

Keywords: Costs, Services, Profitability and Investment.