



UCV

UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

**“LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL ÁREA DE
COMERCIALIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE
LA EMPRESA HOTELERA J&K DEL DISTRITO DE TARAPOTO EN EL
PERÍODO 2010”**

Tesis que presenta la Bachiller:

SYRLLEY KATTY GAMBOA OLÓRTEGUI

Para obtener el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

ASESORES: C.P.C.C. JUAN ANDRÉS MAGUIÑA CAMPOS

M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

TARAPOTO - PERÚ

2011

DEDICATORIA

A mi mamá Nelly T. Olórtegui Chávez
por brindarme su cariño y, apoyo
incondicional para hacer realidad una
profesión más en mi vida.

A mis queridos hermanos en especial
a Wilson Henry Gamboa Olórtegui
por su apoyo moral y animarme
a culminar mis estudios superiores.

A mi esposo Edgar Paredes Navarro,
quien con su ayuda incondicional y,
amor hace posible mi superación
profesional y personal.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0032
	CON-PI
	E.1.
Nº DE LIBRO:	
FECHA:	04-06-2012

SYRLLEY

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado **“LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HOTELERA J&K DEL DISTRITO DE TARAPOTO EN EL PERÍODO 2010”**.

El desarrollo de la presente tesis ha permitido conocer las actividades operativas del área de comercialización y establecer su incidencia en la rentabilidad de la empresa hotelera J&K del Distrito de Tarapoto en el período 2010; y proponer medidas correctivas para mejorar los puntos críticos encontrados, aspectos que a su vez han sido relacionados directamente con la rentabilidad de la empresa.

Cabe indicar que esta investigación se ha realizado siguiendo una estructura técnica y sistemática, que ha permitido el desarrollo científico, utilizando bibliografía de autores renombrados para tener un verdadero sustento; así mismo se han utilizado técnicas metodológicas para la recopilación de datos, procesamiento y resultado de la investigación; finalizando la misma, con el correspondiente análisis, conclusiones y recomendaciones.

La Autora

AGRADECIMIENTO

Ante todo agradezco a Dios, por acompañarme en todo momento, por resplandecer mi mente y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi apoyo y motivación durante mis estudios.

Agradecimiento especial al Coordinador de la Escuela de Contabilidad CPCC. Omar Urtecho Cueva por atender mi solicitud y brindarme las facilidades de hacer realidad mis estudios superiores.

Reconocimiento a los docentes CPCC. Juan Andrés Maguiña Campos, M. Sc. Ana Luisa Rengifo Vargas; quienes con sus conocimientos, colaboración y constante apoyo hicieron posible el desarrollo y culminación de esta tesis.

Así mismo doy gracias al Sr. Francisco Hidalgo León administrador de la empresa J&K y al personal que labora por su apoyo, confianza y colaboración.

En general agradezco a todas las personas que de alguna manera apoyaron al desarrollo de esta tesis, les agradezco el haberme brindado todo el apoyo.

A todos ellos,
Muchas gracias.

ÍNDICE

Dedicatorias.....	ii
Presentación.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice.....	v
Introducción.....	viii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Declaración jurada de Autenticidad.....	xii
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO.....	13
1.1 El Problema	
1.1.1 Selección del problema.....	13
1.1.2 Antecedentes del Problema.....	15
1.1.3 Formulación del Problema.....	20
1.1.4 Justificación.....	20
Justificación Teórica.....	20
Justificación Metodológica.....	21
Justificación Práctica.....	21
Justificación Académica.....	21
1.1.5 Limitaciones.....	22

Limitación por cobertura.....	22
Limitación por generalización.....	22
Limitación del diseño.....	22
Limitación del tiempo.....	22
1.2 Objetivos.....	23
Objetivo General.....	23
Objetivos Específicos.....	23
1.3 Hipótesis.....	23
1.4 Variables-Indicadores.....	24
Variable Independiente.....	24
Indicadores de la Variable Independiente.....	24
Variables Dependientes.....	24
Indicadores de la Variable Dependiente.....	24
1.5 Diseño de la Ejecución.....	25
1.5.1 Tipo de Diseño.....	25
1.5.2 Población-Muestra.....	25
1.5.3 Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes.....	26
1.5.4 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	26
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO.....	28
2.1 Marco Teórico.....	28
2.2 Marco Conceptual.....	67
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	68

Descripción de Resultados.....	68
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	88
Contrastación de Hipótesis.....	88
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	90
Discusión de Resultados.....	90
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
6.1 Conclusiones.....	92
6.2 Recomendaciones.....	93
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS.....	94
7.1 Bibliografía.....	94
7.2 Web grafía.....	95
7.3 Anexos.....	96

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Syrlley Katty Gamboa Olórttegui, Identificada con DNI N° 40169568, domiciliada en Jr. Sargento Mendoza N° 125 Distrito de Tarapoto, Provincia y Departamento de San Martín, declaro bajo juramento que los datos considerados y los resultados obtenidos de la investigación titulada: **“LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA J&K DEL DISTRITO DE TARAPOTO EN EL PERÍODO 2010”**.

Es de mi autoría y fue realizado para obtener el TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO.

Con la convicción de que se otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la presente investigación.

Tarapoto, Diciembre del 2011



SYRLLEY KATTY GAMBOA OLÓRTEGUI
DNI: 40169568

RESUMEN

El desarrollo de esta tesis se enmarca en las actividades operativas del área de comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la empresa J&K. Las actividades operativas, constituyen la principal fuente de ingresos de una empresa; éstas dan origen a toda una serie de definiciones activas en cada una de las áreas de la organización, constituyendo una guía a partir de la cual la empresa toma definiciones claves en cada una de sus áreas y en sus distintos niveles organizacionales; esta investigación es sustentado en las teorías propuestas por distintos autores los que se citan de manera oportuna.

Se ha estudiado a la empresa hotelera J&K; por consiguiente, en el análisis de los resultados obtenidos se demostró qué actividades operativas del área de comercialización operan en forma empírica y cómo éstas a su vez inciden en la rentabilidad, evaluación realizada mediante la utilización de instrumentos válidos y fidedignos.

Este estudio ha permitido esclarecer y dar a conocer al gerente de la organización los puntos críticos que requerirán dar atención para la corrección necesaria y de esta manera buscar el rendimiento máximo de la organización.

ABSTRACT

The development of this thesis is part of the operational activities of the area of marketing and its impact on the profitability of the company J&K. Operational activities, constitute the main source of income of a company; these give rise to a series of definitions active in each of the areas of the organization, constituting a guide from which the enterprise takes key definitions In each of their areas and in their various organizational levels; this research is based on the theories proposed by various authors which are quoted in a timely manner.

It has been studied to the hospitality company J&K, and in the analysis of the results obtained showed the operational activities of the marketing area operate on an empirical basis and how these Impact on the profitability, assessment through the use of instruments valid and reliable.

This study, helped to clarify and give to know the manager of the organization the critical points that needed attention to the necessary correction and in this way find the maximum performance of the organization.