



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“Sistema de órdenes de servicio y su incidencia en la rentabilidad de las
empresas de servicio de pintado, San Juan de Lurigancho - 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Evelyn Ivón Adanaqué Luyo

ASESOR:

Mg. Marco Antonio Mera Portilla

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de organización contable

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado



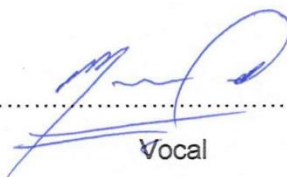
.....
Presidente

Mg. Sáenz Arenas Esther Rosa



.....
Secretario

Dr. García Céspedes Ricardo



.....
Vocal

Mg. Mera Portilla Marco Antonio

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado, de manera especial, a Dios por darme la vida y la fortaleza en todo momento, también va dedicado con todo mi amor a mis padres ,a mi pequeño Rodrigo que me da las fuerzas para salir adelante y a mi esposo por ser un gran compañero y amigo.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a todos aquellos que de alguna manera influyeron en mi proceso educativo: mis profesores, mis compañeros y amigos y en especial al Mg. Mera Portilla por ser más que un asesor un padre académico.

Declaración de Autenticidad

Yo, Evelyn Ivón Adanaqué Luyo con DNI N° 43100667, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también 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 César Vallejo.

Lima, 20 de diciembre de 2017



Evelyn Ivón Adanaqué Luyo

DNI: 43100667

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Sistema de órdenes de servicio y su incidencia en la rentabilidad en las empresas de servicio de pintura, San Juan de Lurigancho - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Tiene como finalidad determinar cómo el Sistema de órdenes de servicio incide en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura en San Juan de Lurigancho. En tal sentido, se pretende que mediante el sistema de órdenes de servicio se pueda conocer la rentabilidad de la empresa, así mismo, conocer al detalle cada uno de los elementos que interviene en los costos de servicio para hacer una adecuada distribución del capital y alcanzar una buena rentabilidad.

La presente investigación está elaborada bajo un esquema compuesto por 8 capítulos. En el capítulo I, se expone la introducción, se redactan los antecedentes, se describen las teorías relacionadas al tema, se formula el problema de investigación, se justifica su importancia, se plantean las hipótesis y se determinan los objetivos. El capítulo II, muestra la parte metodológica. El capítulo III, muestra los resultados. El capítulo IV, las discusiones. El capítulo V, presenta las conclusiones. En el capítulo VI, se plantean las recomendaciones. Y finalmente, en el capítulo VII y VIII, se detallan las referencias bibliográficas y los anexos.

EVELYN IVON ADANAQUÉ LUYO

Índice

Página del Jurado	i
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	xi
Resumen.....	12
Abstract.....	13
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	14
1.2 Trabajos previos	16
1.1 Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1 Marco Teórico de la variable Sistema de Órdenes de Servicio	21
<i>Ordenes de Servicio</i>	21
Características.....	22
Lotes de trabajo	22
1.3.2 Marco Teórico Rentabilidad	28
1.4 Formulación del Problema	34
Problema General	34
Problemas Específicos.....	35
1.5 Justificación del Estudio.....	35
1.6 Hipótesis	36
Hipótesis General.....	36
Hipótesis Específicas	36
1.7 Objetivos.....	36
Objetivo General	36
Objetivos Específicos	37
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	38
2.1 Tipo de Estudio.....	39
2.2 Diseño de Investigación.....	40
2.3 Variables, Operacionalización	40
Variable independiente: Órdenes de servicio	40

	viii
Variable dependiente: Rentabilidad	40
Cuadro de Operacionalización de Variables	41
2.4 Población, Muestreo y Muestreo	43
Población	43
Muestreo	43
Muestra	43
2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.6 Métodos de Análisis de Datos	45
2.7 Aspectos Éticos	46
CAPÍTULO III: RESULTADOS	47
3.1 Análisis de Confiabilidad del Instrumento	48
3.2 Análisis de Confiabilidad del Instrumento	49
<i>Confiabilidad de la variable Sistema de órdenes de servicio</i>	49
Confiabilidad de la variable Rentabilidad	52
3.3 Resultados	55
Análisis descriptivo:	55
Análisis descriptivo por dimensiones	70
Prueba de normalidad	76
3.4 Contrastación de Hipótesis	81
<i>Prueba de Hipótesis General</i>	81
<i>Prueba de Hipótesis Específica 1</i>	82
<i>Prueba de Hipótesis Específica 2</i>	83
<i>Prueba de Hipótesis Específica 3</i>	84
3.5. Nivel de incidencia:	85
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	88
Discusión	89
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	91
Conclusiones	92
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	94
Recomendaciones	95
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
CAPÍTULO VIII: ANEXOS	102

Índice de Tablas

Tabla 1 Estratificación de la Muestra	44
Tabla 2 Nivel de Coeficiente de Confiabilidad	48
Tabla 3 Procesamiento de Casos	49
Tabla 4 Alpha de Cronbach de sistemas de órdenes de servicio	49
Tabla 5 Validez por ítem de sistemas de órdenes de servicios	49
Tabla 6 Procesamiento de Casos	52
Tabla 7 Alpha de Cronbach de Rentabilidad	52
Tabla 8 Validez por ítem de Rentabilidad	52
Tabla 9 La requisición de Compra contienen los datos completos del solicitante	55
Tabla 10 La empresa elabora informes de recepción como sustento a fin de registrar los materiales recibidos	56
Tabla 11 La empresa compara el informe de recepción con los datos detallados en la orden de compra emitida	57
Tabla 12 Se evalúan las instrucciones del cliente antes de elaborar el presupuesto	58
Tabla 13 En el contrato de servicio se detallan las condiciones técnicas del trabajo	59
Tabla 14 Para realizar un servicio se verifican las condiciones en las que se encuentra el ambiente de trabajo	60
Tabla 15 Se contabilizan los materiales e insumos al momento de realizar el servicio	61
Tabla 16 Se contabiliza los materiales una vez culminada la obra	62
Tabla 17 Una forma de generar ingresos en las empresas que prestan servicio de pintado es el alquiler de andamios	63
Tabla 18 Una de las capacidades para generar ingresos en las empresas de servicios de pintura es la venta de materiales cuando se realiza un servicio a todo costo	64
Tabla 19 La empresa elabora un Presupuesto de Ventas sobre el cual se proyectan los ingresos futuros	65
Tabla 20 Las empresas de servicio de pintado cuenta con otros ingresos adicionales al rubro	66
Tabla 21 La empresa cuenta con buena rentabilidad bruta	67
Tabla 22 La empresa tiene buena rentabilidad respecto a las ventas	68
Tabla 23 La empresa para medir la rentabilidad sobre las ventas se emplea el ratio de margen de utilidad bruta	69
Tabla 24 Análisis Descriptivo Órdenes de Servicio	70
Tabla 25 Análisis Descriptivo de Lotes de Trabajo	70
Tabla 26 Análisis Descriptivo de Pedido del Cliente	72
Tabla 27 Análisis Descriptivo de Rentabilidad	73
Tabla 28 Análisis Descriptivo de Capacidad de Generar Ingresos	74
Tabla 29 Análisis Descriptivo de Nivel de Ganancia	75
Tabla 30 Prueba de Normalidad	76
Tabla 31 Tablas Cruzadas órdenes de servicio - rentabilidad	77
Tabla 32 Tabla cruzada órdenes de servicio - capacidad de generar ingresos ...	78

	x
Tabla 33 Tabla cruzada órdenes de servicio - nivel de ganancia.....	79
Tabla 34 Tabla cruzada rentabilidad - lotes de trabajo.....	80
Tabla 35 Prueba de Hipótesis General	81
Tabla 36 Prueba de Hipótesis Específica 01.....	83
Tabla 37 Prueba de Hipótesis Específica 02.....	84
Tabla 38 Prueba de Hipótesis Específica 03.....	85
Tabla 39 Medidas direccionales órdenes de servicio y rentabilidad.....	85
Tabla 40 Medidas direccionales de órdenes de servicio y capacidad de generar ingresos.....	86
Tabla 41 Medidas direccionales de órdenes de servicio y nivel de ganancia	86
Tabla 42 Medidas direccionales de lotes de trabajo y rentabilidad	87

Índice de Gráficos

Gráfico 1 La requisición de Compra contienen los datos completos del solicitante	55
Gráfico 2 La empresa elabora informes de recepción como sustento a fin de registrar los materiales recibidos.....	56
Gráfico 3 La empresa compara el informe de recepción con los datos detallados en la orden de compra emitida	57
Gráfico 4 Se evalúan las instrucciones del cliente antes de elaborar el presupuesto	58
Gráfico 5 En el contrato de servicio se detallan las condiciones técnicas del trabajo	59
Gráfico 6 Para realizar un servicio se verifican las condiciones en las que se encuentra el ambiente de trabajo	60
Gráfico 7 Se contabilizan los materiales e insumos al momento de realizar el servicio	61
Gráfico 8 Se contabiliza los materiales una vez culminada la obra.....	62
Gráfico 9 Una forma de generar ingresos en las empresas que prestan servicio de pintado es el alquiler de andamios	63
Gráfico 10 Una de las capacidades para generar ingresos en las empresas de servicios de pintura es la venta de materiales cuando se realiza un servicio a todo costo.....	64
Gráfico 11 La empresa elabora un Presupuesto de Ventas sobre el cual se proyectan los ingresos futuros.....	65
Gráfico 12 Las empresas de servicio de pintado cuenta con otros ingresos adicionales al rubro	66
Gráfico 13 La empresa cuenta con buena rentabilidad bruta	67
Gráfico 14 La empresa tiene buena rentabilidad respecto a las ventas	68
Gráfico 15 La empresa para medir la rentabilidad sobre las ventas se emplea el ratio de margen de utilidad bruta.....	69
Gráfico 16 Análisis Descriptivo Órdenes de Servicio	70
Gráfico 17 Análisis Descriptivo de Lotes de Trabajo	71
Gráfico 18 Análisis Descriptivo de Pedido del Cliente	72
Gráfico 19 Análisis Descriptivo de Rentabilidad	73
Gráfico 20 Análisis Descriptivo de Capacidad de Generar Ingresos	74
Gráfico 21 Análisis Descriptivo de Nivel de Ganancia.....	75
Gráfico 22 órdenes de servicio - rentabilidad	77
Gráfico 23 órdenes de servicio - capacidad de generar ingresos.....	78
Gráfico 24 órdenes de servicio - nivel de ganancia.....	79
Gráfico 25 rentabilidad - lotes de trabajo.....	80

Resumen

El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo determinar cómo el sistema de órdenes de servicio incide en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura en San Juan de Lurigancho, año 2017. La importancia del estudio radica en la necesidad de conocer la función del sistema de órdenes de servicio para detallar cada uno de los elementos que van a ser necesarios para la elaboración de un trabajo.

La investigación se trabajó con la teoría del norteamericano Ac. Littelton quien define la necesidad de amortizar la tasa de consumo a los productos fabricados con costos indirectos: después en 1955, surge el concepto de contraloría como medio de control de las actividades de producción. Para entonces en 1980 las empresas industriales consideraban que sus procedimientos de acumulación de costos constituían secretos industriales y que el sistema de información financiera no incluía la base de datos y archivo de contabilidad de costos, comprobando que su aplicación producía beneficios. Fue así como en 1982 el norteamericano HT, Johnson resaltó la importancia de la contabilidad de costos.

La presente investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo explicativo, con diseño no experimental de corte transeccional. La población estuvo constituida por 65 personas del área contable de las empresas de servicio de pintura, de donde se extrajo una muestra de 56 personas. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta, donde el instrumento de medición fue el cuestionario de preguntas. Para validar la información se recurrió al juicio de 3 expertos en la materia, además la información está respaldada por el uso del coeficiente de Alfa de Cronbach. Y para medir la incidencia existente entre las variables se utilizó el intervalo nominal de ETA.

En la presente investigación se llegó a la conclusión de que el sistema de órdenes de servicio incide en un 75% en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura en San Juan de Lurigancho, año 2017.

Abstract

The purpose of this research work is to determine how the Service Order System affects the profitability of paint service companies in San Juan de Lurigancho, 2017. The importance of the study lies in the need to know the function of the system of service orders to detail each of the elements that will be necessary for the preparation of a work.

The investigation was worked with the theory of the American Ac. Littleton defines the need to amortize the consumption rate for products manufactured with indirect costs: then in 1955, the concept of controllership emerged as a means of controlling production activities. By then, in 1980, industrial companies considered that their procedures for accumulating costs constituted industrial secrets and that the financial information system did not include the database and the cost accounting file, verifying that its application produced benefits. Thus, in 1982, the American HT, Johnson highlighted the importance of cost accounting.

The present investigation is of basic type, descriptive descriptive level, with non-experimental design of transectional cut. The population was constituted by 65 people from the accounting area of the paint service companies, from which a sample of 56 people was extracted. The technique used for the collection of information was the survey, where the measuring instrument was the questionnaire of questions. To validate the information, the judgment of 3 experts in the matter was used, and the information is supported by the use of the coefficient of alpha of cronbach. And to measure the incidence between the variables, the nominal ETA interval was used.

In the present investigation it was concluded that the system of service orders affects 75% in the profitability of paint service companies in San Juan de Lurigancho, year 2017.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.2. Realidad Problemática

La globalización ha marcado sucesos trascendentales en el mundo a través de transformaciones sociales, económicas, políticas y tecnológicas. Las empresas no son las mismas, tienen la oportunidad de dejar de ser negocios pequeños, para convertirse en empresas competitivas, capaces de brindar sus servicios dentro y fuera del país.

Estos cambios han involucrado adquirir maquinarias de última generación, personal calificado e implementar sistemas de costos que nos proporcionen la información necesaria para tomar decisiones asertivas y supervisar que las inversiones sean las más rentables.

En la actualidad, las empresas que realizan servicios de pintura presentan una gran dificultad, la falta de organización en el ingreso y salida de materiales hace que no haya un adecuado control en ello, además no contar con orden de ingreso y salida del personal que inicia la obra demanda que los pagos no sean los adecuados, en consecuencia cuando se evalúa la ganancia del trabajo los gastos son mayores a las ganancias y por lo tanto la rentabilidad de la entidad se ve perjudicada, con esa finalidad se debe incluir un sistema de órdenes de servicios en las empresas, porque su uso nos permitirá tener un adecuado control en las distintas actividades que se realizan de modo que el capital obtenido sea distribuido adecuadamente.

Las empresas de multiservicios necesitan conocer cuáles son sus costos reales y supervisar que los materiales solicitados sean utilizados adecuadamente, con el objetivo de reducir gastos y como consecuencia mejorar su rentabilidad.

Es importante para la empresa contar con un control al realizar un servicio, nombrar responsabilidades en las diferentes áreas, conservar los datos de materiales utilizados para prestar el servicio y mano de obra de acuerdo a la altura de trabajos. Un sistema de órdenes de servicio busca supervisar el ingreso y salida de materiales, pago a personal, tener un control en las inversiones, con el objetivo

de mejorar la rentabilidad del negocio y así se contara con información adecuada y verás para la elaboración de los estados financieros o cuando se desee invertir en maquinaria.

Al firmar un contrato, mediante las ordenes de servicio se evaluará los gastos que se han realizado en otras obras, cuanto se pagó al personal, cuál fue la inversión en materia prima etcétera, pues mediante su revisión se evaluara si el trabajo realizado es una pérdida o una ganancia.

1.2 Trabajos previos

En algunas universidades peruanas se encontraron las siguientes tesis : Universidad Nacional Del Callao – Perú, Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto – Perú, Universidad Peruana del Norte - Perú, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú.

Manco, Álvarez & Arredondo (2015), presentó la tesis titulada: “Sistema de costos y la rentabilidad en las empresas de servicios .Caso: Pineda Automotriz S.A.C”, para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao – Perú.

Señala que el objetivo general de su investigación es determinar cómo el sistema de costos por órdenes específicas influye en la rentabilidad de las empresas de servicios automotrices, caso Pineda Automotriz S.A.C.

El autor concluye que la hipótesis dada, manifiesta que a través de adjudicar los ratios de rentabilidad , regenera el uso de sistema contable como un sistema de costos por órdenes especifica mejorando la rentabilidad de la empresa ,con el objetivo de brindar mayor atención al cálculo de los costos totales para mejorar la rentabilidad de las empresas con este tipo de servicio ya que la aplicación práctica a las actividades de servicio preventiva y correcta se ha demostrado una perdida por efecto de comparación del valor de venta real frente al simulado de s/61,906.89 lo cual es significativo para una MYPE como es la empresa aplicada Pineda

Automotriz. Así mismo plantea y demuestra que el sistema de órdenes específicas previene el perjuicio económico que pueda tener la entidad.

El autor concluye que no existe un adecuado control en el proceso de fabricación a causa que la empresa no tiene un sistema de costos adecuado para mejorar los recursos empleados en el sistema.

Gutiérrez (2015), presentó la tesis titulada: “Implementación de un sistema de costos por órdenes de producción para mejorar la rentabilidad de la empresa Consorcio D & E SAC”, para optar el título de Contador Público de la Universidad Privada del norte – Perú.

Señala que el objetivo general es demostrar que la implementación de un sistema de costos por órdenes de producción mejorara la rentabilidad de la empresa Consorcio D & E SAC.

El autor manifiesta que para obtener un proceso productivo de manera efectiva y eficiente, asegurando alcanzar los objetivos de la empresa, se debe realizar un diagnóstico, con el propósito de diseñar un sistema de costos que le permita lograr mejorar la rentabilidad, planificando a corto plazo decisiones operativas que me permitan realizar el trabajo sin interrupción y en óptimas condiciones. Así mismo menciona que la empresa cuenta con productos que tienen una variación de precios y la competencia los presenta con costos más bajos. Tampoco cuenta con elementos de control que le permitan hacer un seguimiento de su producción y condiciones básicas para tomar decisiones.

Finalmente concluye que un diseño de solución se cuenta con hojas de costos comprometidas no iniciadas, en proceso y terminadas con el objetivo de trabajar pajo la iniciativa de ahorro y producción.

Flores (2016), presentó la tesis titulada: “Sistema de costos por órdenes y su incidencia en la rentabilidad de las empresas constructoras del Perú: caso empresa

F & C E.I.R.L Trujillo 2016”, para obtener el título profesional en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Señala que el objetivo general de su investigación es determinar y escribir la incidencia del sistema de costos por órdenes en la rentabilidad de las empresas constructoras del Perú y de empresa F & C E.I.R.L Trujillo 2016.

El autor manifiesta que el sistema de costos por órdenes incide positivamente en la rentabilidad de la empresa porque permitirá controlar los gastos e ingresos de la empresa, utilizando en cada fase de la producción ordenes específicas que le permita con la finalidad de obtener mejor rentabilidad. Además nos menciona que en la aplicación de los ratios el sistema de costos incide de manera positiva en la rentabilidad controlando los costos para reducir los gastos innecesarios.

Finalmente el autor concluye afirmando que se debe contar con un sistema de costos para efectuar un mejor control de los ingresos y los gastos por cada obra que realiza y esto se verá reflejado en la rentabilidad.

López y Rivero (2016), presentó la tesis titulada: “Evaluación del costo de servicio y su incidencia en la rentabilidad del hotel Nilas SAC de la ciudad de Tarapoto, periodo 2013”, para optar el Título de Contador Público en la Universidad nacional de San Martín.

Señala que el objetivo general de su investigación es determinar los costos de servicio y establecer su incidencia en la rentabilidad del hotel Nilas, en la ciudad de Tarapoto, periodo 2013.

El autor nos menciona que no existe un control adecuado en la determinación de precios de las habitaciones existentes, en consecuencia la rentabilidad no es la esperada, estas dificultades se han producido debido a la inadecuada organización que tiene la administración y esto ha conllevado a que sus precios no sean los adecuados. Así mismo se analizaron los componentes

principales como: mano de obra, materia prima y gastos indirectos de fabricación, llegando la conclusión de que no existe una adecuada supervisión y no implementa un adecuado sistema de costos que le permita determinar con claridad el costo real .

Finalmente el autor concluye que el objeto de estudio no ha logrado tener márgenes de rentabilidad puntuales, porque posee un sistema de costos deficiente y no de acorde con las necesidades que se presentan, porque el sistema de costos que tiene es de manera empírica, el cual no permite tener una información adecuada ,que permita analizar el porqué del valor del precio de su productos y servicios , es por eso que aplicando el sistema de costos se visualizara la utilidad del importen ya que en mención será más detallada y nos dará un margen de ganancia y utilidad mayor que la obtenida.

Vargas (2016), presentó la tesis titulada: “Implantación de un sistema de costos por proceso y su efecto en la rentabilidad de la empresa Alpaca Color SA”, para optar por el título de Contador Público en la universidad Autónoma del Perú

En donde el objetivo general de su investigación fue determinar el efecto de la implementación de un sistema de costos por proceso en la rentabilidad de la empresa Alpaca Color SA.

El autor llega a la conclusión que la entidad no cuenta con un sistema de costos que le permita conocer los costos en que se incurre el proceso de elaboración del producto. Así mismo la falta de control s los inventarios ocasionan que hallan faltantes o sobrantes , se omite el control de la hoja de costos p, que nos permite procesar exactamente los costos unitarios y no cuenta con el personal adecuado que pueda apoyar en la determinación de estos.

Finalmente concluye afirmando que implementar un sistema de costos permitirá tomar decisiones, obtener información oportuna e implementar un sistema de costos por proceso permitiendo así simplificar los costos unitarios y mejorar óptimamente la rentabilidad.

Paz (2015), presentó la tesis titulada: “Sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa curtiembre Chimú Mugía Hnos. .S.A.C Trujillo – año 2015”, para optar el Título de contador público Universidad César Vallejo.

Señala que el objetivo general de su investigación es determinar el sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa curtiembre Mugía Hnos. S.A.C Trujillo año 2015.

El autor manifiesta que el sistema de costos actuales se calcula obteniendo la información de los costos indirectos para el control de sus costos por lo tanto no permite gestionar para reducir y aplicarlos de manera que tengamos una información contable. Así mismo se demostró que los costos ABC inciden en la rentabilidad del CIF de forma que se identifique las actividades que tienen más costo y generadores de ganancias en cuanto a rentabilidad.

Y finalmente, en la propuesta se demuestra que genera mayor utilidad siendo más rentable, ya que los productos son consumidos en función al costo.

1.1 Teorías relacionadas al tema

(Gómez & Lavolpe, Antonio, 2008, p.1-2) en el año 1053 el norteamericano Ac. Littelton define la necesidad de amortizar la tasa de consumo a los productos fabricados con costos indirectos: después en 1955, surge el concepto de contraloría como medio de control de las actividades de producción. Para entonces en 1980 las empresas industriales consideraban que sus procedimientos de acumulación de costos constituían secretos industriales y que el sistema de información financiera no incluía la base de datos y archivo de contabilidad de costos, comprobando que su aplicación producía beneficios. Fue así como en 1982 el norteamericano HT, Johnson resaltó la importancia de la contabilidad de costos.

1.3.1 Marco Teórico de la variable Sistema de Órdenes de Servicio

Órdenes de Servicio

Este sistema de costo es generalmente por lotes de trabajo o por pedido de los clientes y se emprende mediante una orden de producción. En las empresas que fabrican por pedidos, son aquellas que producen un bien o un grupo de bienes atendiendo instrucciones, condiciones técnicas y características especiales del cliente. Esta forma requiere que la fábrica adecue su capacidad instalada a las condiciones particulares del producto deseado, utilizando materiales e insumos de los productos requeridos por el cliente. Los factores de producción como materiales, trabajo, tecnología y gestión; deben combinarse a fin de crear un bien o servicio. Por esta razón surge la necesidad de un estudio particular de elementos de costo de producción, el cual permitirá identificar algunos parámetros básicos que se requiere como materia prima directa, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. (Eras & Burgos, 2015, p.19-20)

Giraldo (2016), define “las órdenes como un instrumento que usa las instituciones para la ejecución de una actividad de control.” (p. 324)

Así mismo Palomino (2013) conceptualiza al servicio como “la acción de realizar un trabajo por el medio del cual se recibe una remuneración”. (p.78)

Flores (2014) también realiza una definición sobre órdenes de servicio en donde menciona que es el proceso de control y registro de cada uno de los elementos del costo de producción (materia prima, mano de obra, gastos de fabricación), para una orden de producción. (p.176)

Además, Urdinola (2014) lo conceptualiza como: Los lotes que acopian para cada orden de producción por separado y la obtención de los costos en una simple división de costos totales de cada orden por el número de unidades producidas en cada orden. (p.46)

Por lo tanto conceptualizamos las órdenes de servicio como un documento que permitirá registrar cada uno de los materiales o elementos que se necesitarán para realizar el servicio como: mano de obra, costo de materiales y costos

indirectos de fabricación que se midiran mediante los lotes de trabajo y pedidos del cliente .

El objetivo de llevar un control sobre el trabajo a realizar con la finalidad reducir costos y mejorar la rentabilidad de la empresa ,mediante la utilización de materiales exactos ,supervisión adecuada de las areas , etc .

En las siguientes lineas mencionaremos la clasificacion de materiales en el cual se trabajara costo y mano de obra que son de suma importancia en las ordenes de servicio .

Características

Dentro de las principales características de una orden de producción o servicio podemos mencionar que reúne de forma independiente cada uno de los materiales que ingresaran a la producción, según la necesidad de la empresa lotifica y subdivide la producción, cuando se inicia el trabajo se cuenta con una orden de producción que permitirá la cantidad de productos que se necesitará, se controla detalladamente los costos que intervienen en la realización del servicio... (Flores Soria, 2014, p. 176)

Entonces, las órdenes de servicio nos van a permitir conocer los ingresos y los costos en que incurre la ejecución de un determinado servicio. Por ende, va a permitir reunir independientemente cada elemento del costo haciendo posible lotificar según la necesidad de la empresa.

Lotes de trabajo

Los lotes de trabajo son el conjunto de actividades conectadas y balanceadas entre sí de tal forma que ninguna atrasa la producción de la otra consiguiendo así una producción continúa dándole un valor a un bien o servicio.

Cabe recalcar que el termino lote está referido a la cantidad límite de un producto o al conjunto de materiales similares agrupados para una finalidad.

A continuación se desarrollaran conceptos vinculados a las órdenes de servicio para tener un panorama más amplio del tema.

Requisición de compra

Rivero (2016) menciona que requisición de compra es una solicitud elaborada por la persona a cargo del almacén al departamento de compras cuando detecta que los materiales con los que dispone no serán los suficientes para la realización de producto o servicio. La requisición de compra puede ser elaborada de distintas formas y mucho depende de la compañía o empresa. (p. 69)

Entonces, el requerimiento de compra es un formato que se entrega al encargado de almacén a fin de que este compre la mercadería que se detectó como faltante para la elaboración de un determinado producto o servicio.

Orden de compra

Sangri (2014) Menciona que la orden de compra o también conocida como orden de pedido es "aquel formato en el que el comprador da un mandato al proveedor. Y dicho documento es elaborado por el departamento de compras. (p. 187)

Rivero (2016) menciona que una vez recepcionada la requisición de compra, se debe de revisar que esta este correctamente llenada, para que luego el departamento de compras pueda elaborar la orden de compra en base a los materiales solicitados. La orden de compra se emite un proveedor detallando la cantidad de materiales y el precio que se acuerdo. Estas también han de contener las condiciones de pago así como también las condiciones de entrega. (69-70)

Entonces, las órdenes de compra son emitidas al proveedor con el objetivo de solicitar materiales determinados, especificando las condiciones de pago y de entrega junto con la guía de remisión y factura correspondiente. Cabe recalcar que existen empresas que realizan compras reiteradas a un proveedor el cual, bajo mutuo acuerdo pueden quedar en un precio específico ya no teniendo la necesidad de solicitar cotizaciones cada vez que se necesite comprar.

Informe de recepción

Según María (2016) el informe de recepción de pedido, es “un documento de control interno que emplea la empresa a fin de llevar un control de las entradas de mercadería al almacén y la correspondencia con el pedido solicitado.” (p.138)

Rivero (2016) menciona que el informe de recepción se elabora “cuando el proveedor despacha los materiales que solicita el cliente y estos son revisados y contados en su recepción. Se deben de revisar para tener la certeza de que estos no se encuentren dañados y estén acorde a los que indica la orden de compra, adjuntando su guía de remisión. (p. 71)

En este punto, luego de haber realizado la orden de compra, el proveedor envía los materiales solicitados los cuales son revisados y contabilizados, con el objetivo de que no tengan ningún daño y que cumplan con lo mencionado en las órdenes de compra y la guía de remisión.

Este informe contiene información del pedido tal como las cantidades de un producto, la descripción de la mercadería, las observaciones derivadas del control y la calidad.

Requisición de producción

Rivero (2016) menciona que es “cuando el área de producción necesita materiales, solicita al encargado de almacén que envíe los materiales o insumos necesarios para la producción o ejecución de un servicio.” (p. 72)

Entonces, la requisición de producción es la solicitud que se realiza a almacén para que pueda brindar los materiales necesarios para poder ejecutar un servicio o producir un bien. Es decir hacer uso de los materiales o insumos que se encuentra en las bodegas de almacén. Para ello el encargado del área de almacén debe de controlar adecuadamente los materiales en cuanto a la salida de estos.

Cabe recalcar que los materiales son los principales insumos en la prestación de un servicio, porque dependen de ellos la eficiencia en el inicio y conclusión del trabajo además su adecuada distribución me permitirá reducir costos.

Pedido de cliente

Según Mohamed (2013) dice que “el pedido es un proyecto o trabajo que el cliente solicita a una determinada empresa describiendo los trabajos a realizarse. Una vez realizado el pedido se pasa a enviar la mercadería solicitada o ejecutar el servicio solicitado.”

Asimismo, menciona que el cliente comprador o solicitante del servicio, tras haber analizado uno o varios presupuestos, procederá a efectuar el pedido a aquel que le resulte más beneficioso. (p. 32)

Para poder tomar el pedido del cliente es necesario conocer las necesidades del cliente y buscar el modo de cómo satisfacerlas. Conocer las necesidades nos va a permitir lograr su satisfacción. A su vez, no solo se necesita saber las necesidades sino también que lo motiva.

Los pedidos se pueden realizar de distintas maneras, pueden darse de forma telefónica siempre y cuando la empresa se relacione constantemente, también se puede realizar el pedido a través de una carta comercial, a través de un formulario y hoja de pedido, o mediante la visita de un representante de ventas.

Instrucciones del cliente

Para Pierce (2015) las instrucciones del cliente son determinante para el éxito. Solo los que siguen las instrucciones del cliente ya estará diferenciándose del resto de la competencia. Uno debe de fijarse en las instrucciones como si se fuera la vida en ello ya que el proyecto depende de ello. Ha de considerarse que mientras más instrucciones tenga una solicitud, las importante es para el cliente que se siga estrictamente ello. (pp. 76-78)

Una de las quejas principales que presentan los clientes es que los servicios que reciben por parte de las empresas no son acatados de la forma en como ellos los han solicitado. Por ende, las empresas que brindan servicios han de realizar su trabajo en base a lo que necesita el cliente, esto va a permitir que la empresa gane puntos en comparación a las empresas del rubro, además que lograr la satisfacción del solicitante. Cabe recalcar que el no cumplimiento de estos, acarrea que los clientes, se rehúsen a realizar la cancelación total del pedido.

Condiciones técnicas

Las condiciones técnicas están enfocadas a las condiciones del trabajo, así como también a los requerimientos de calidad, la cantidad de trabajo y la entrega del producto o servicio.

Características del trabajo

Según Mohamed (2013) dice que “las características del trabajo han de detallarse en el pedido, en donde se describa de forma minuciosa en el número de artículos, la denominación de los mismo, el precio, etcétera (p. 36)

En el caso de las empresas de servicio de pintura, las características del trabajo sirven para poder efectuar la cotización, a su vez, una vez aprobada las cotizaciones por el cliente, se pasa elaborar el pedido, en donde se detalla paso a paso, incluyendo las características, colores, marcas de pintura, plazo para la ejecución, etc.

Materiales e insumos

Materiales son “los principales recursos que se usan en la elaboración, estos se convierten en recursos terminados con la condición de mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. Dividiéndose en materiales directos e indirectos. Además, se dice que los insumos son los bienes y servicios que se incorporan al proceso de productivo de las unidades económicas y que, con el trabajo de los obreros y empleados y el apoyo de las maquinas, son transformados en otros bienes o servicios con un valor agregado mayor. (Demetrio, 2016, p. 295.)

Es decir los materiales e insumos son los elementos necesarios para realizar el servicio, en el cual se considera los insumos principales desde el inicio del trabajo hasta su conclusión.

En algunos casos estos implican costos fijos o variables de acuerdo al trabajo que se está realizando.

1.3.2 Marco Teórico Rentabilidad

Rentabilidad

La rentabilidad nos permite conocer cuan beneficiosa es nuestra inversión y la eficiencia que tiene el área administrativa en lograr esto, en las siguientes líneas citaremos autores que nos permitirán definir rentabilidad.

(Olivera Novelo, 2013,p.7) Define “La rentabilidad es la capacidad que se tienen para conocer cuáles son los ingresos de la empresa y así evaluar si la empresa cuenta con los recursos adecuados.

(Palomino Hurtado, 2013, p.215) manifiesta que es un indicador que te da a conocer lo que se genera a través del estado de resultado (activos y ventas) involucra la actividad empresarial y su objetivo es evaluar las ganancias de la empresa.

Además podemos mencionar que (Rodríguez L. , 2012) define la rentabilidad muestra la relación entre las inversiones y las ganancias, otro punto importante es que me reflejara como la parte administrativa está realizando su trabajo, si este es bueno las ganancias estarán incrementando y los accionistas incrementaran su capital.(p.24)

En conclusión, nos permitirá conocer la ganancia obtenida mediante el capital y recursos que intervinieron en ella, además si el trabajo del área administrativa es productivo o no y mediante los beneficios económicos que derivan de ello.

La rentabilidad puede ser medida de distintas formas, dentro de los ratios más comunes que las empresas aplican se tiene que analizan su rentabilidad en base al volumen de las ventas, y la rentabilidad en base a la inversión.

Para medir la rentabilidad, se realiza aplicando la siguiente formula:

Rentabilidad

$$Rentabilidad = \frac{Utilidad}{Inversión}$$

Fuente: *Elaboración propia.*

La rentabilidad es muy importante tanto para los accionistas como para los inversionistas porque medirán el grado de confianza que tendré para invertir en la empresa, además será un factor importante para las decisiones que pueda tomar.

La Rentabilidad Económica:

Según Palomino (2013) lo define como “la referencia que pueda generar suficientes beneficios para recuperar lo invertido.” (p. 215)

El activo representa la inversión de la empresa y lo encontramos en el denominador, en el numerador encontramos lo que generan las inversiones, el numerador encontramos los resultados antes de las inversiones, es así que obtendremos la estructura económica de la entidad.

Podemos decir que este tipo de rentabilidad se mide por cada ingreso que tiene la empresa y se calcula dividiendo el resultado del interés del periodo entre los activos totales.

Rentabilidad financiera

Son los fondos que tiene la empresa y representan el rendimiento de las mismas. (Palomino C. , 2013, pág. p. 215)

La rentabilidad incluirá como se va financiar la empresa, y si realmente los accionistas cuentan ganan o pierden en el negocio en el cual han invertido. Es decir después de realizar todos los pagos cual es la ganancia que ellos han obtener.

Capacidad de generar ingresos

Es la capacidad con la que cuenta la empresa para poder obtener de distintas formas ingresos, ya sean por realizar actividades propias del rubro o por realizar actividades externas a ella. En el caso de las empresas que brindan servicios de pintura, se tiene que la forma de cómo generar ingresos es producto del servicio que brindan, o por la venta de materiales incluidas en el paquete del servicio. Pero si se desea buscar otra forma para obtener recursos, se puede dar mediante alquileres de andamios e instrumentos para el pintado.

Prestación de servicio

Cuatrecasas (2012) menciona que, con la prestación de servicios, los clientes se hallan involucrados en mayor o menor grado en la propia actividad productiva. Así mismo menciona que existen distintos tipos de servicios, servicios en planta, servicios in situ, servicios de alta participación, servicios de baja participación, servicios post venta y servicios para el propio consumo. (p. 491)

Al mencionar los servicios en planta, se tiene que estos son realizados en las instalaciones o locales del cliente. Respecto a los servicios in situ, se ejecutan en las instalaciones o áreas de actuación del cliente. Los servicios de alta

participación son aquellos en los que el cliente presencia la ejecución del servicio. Los servicios de baja participación, son aquellos que se desarrollan en lugares alejados a la presencia del cliente. Los servicios post venta, trata de que las empresas siguen ofreciendo su atención después de haber brindado un servicio. Y finalmente los servicios para el propio consumo, son aquellos que se desarrollan dentro de la misma empresa para disfrute de sus necesidades.

Alquiler

Según el plan contable general empresarial (2017) el alquiler de andamos “Comprende el alquiler de bienes muebles e inmuebles, cuya utilización se efectuará en el futuro”.

Entonces los alquileres o arrendamiento son aquellos que se efectúan mediante un contrato en donde la empresa se compromete a transferir para el uso de forma provisional o temporal un bien, una maquinaria o un equipo a una segunda parte, quien se compromete a usarlo, manteniendo el cuidado y a su vez, a pagar un precio por su uso.

Venta

Agrupar las subcuentas que acumulan los ingresos por ventas de bienes y/o Servicios inherentes a las operaciones del giro del negocio, desagregando las que corresponden a entidades relacionadas de las que corresponden a ventas a terceros. (Plan Contable General Empresarial, 2017)

Según Ramírez, (2013) citando el numeral 1 del artículo 3 del TUO de la ley del impuesto general a las ventas define el término venta como: Todo acto por el que se transfieren bienes a título oneroso, independientemente de la designación que se dé a los contratos o negociaciones que originen esa transferencia y de las condiciones pactadas por las partes.

Entonces la venta, definiéndola en términos contables, es la acción de traspasar un bien a otra persona mediante el pago del precio de ello. Como también es definida como el monto total que se cobra por los productos o servicios prestados. Las ventas se pueden dar de dos formas: venta de bienes y venta de servicios.

Otros ingresos

Según el Plan Contable General empresarial, hablar de otros ingresos es hablar de los ingresos distintos a los del rubro de la empresa, así como también de aquellos provenientes de financiamientos otorgados tanto de terceros como de entidades relacionadas.

En el caso de las empresas de servicio, abarcan los ingresos por alquiler de andamios y equipos.

Niveles de ganancia

(Giraldo, 2016, p. 221) define el nivel de ingreso o bien obtenido mediante el fruto de la inversión o transacción, que es expresada, por lo general, como el valor de la utilidad de lo vendido, deduciendo el costo de las materias y la deprecación menos el pago de los factores contratados, tales como salarios, intereses y arriendos.

Es el beneficio que reciben las empresas después de realizar sus servicios, se da mediante la diferencia del precio de venta y el costo del mismo. Este tiene como objetivo principal en las empresas optimizar los factores productivos y mejorar los costos de forma que busque captar el interés de los clientes para adquirir más servicios y tener mejores ganancias.

Causas para generar la ganancia

Según (Palomino, C. pág. 218) se debe aplicar adecuadamente los recursos de materia prima y personales, se debe evitar hacer devoluciones, se debe adecuarse a los cambios tecnológicos, reducir los gastos operacionales, adecuarse de acuerdo a los

ingresos que tiene para aumentar el volumen de ventas y definir cuál es la estructura organizacional.

El lograr mejorar nuestros ingresos se basa principalmente en organizar adecuadamente los costos y gastos que tiene la empresa con el objetivo de que la rentabilidad implique en la ganancia de la entidad y sea capaz de brindar una inversión.

Rentabilidad Bruta

Manifiesta (Palomino, c. pág. 234) se encarga de reflejar la proporcionalidad de las utilidades brutas con relación a las ventas netas que las producen, su beneficio se obtiene por cada venta o servicio que realice y se utiliza para medir la generación de utilidades en la operación de la empresa.

Es decir, se realiza una diferencia entre la inversión del servicio y la ganancia de este al realizar el trabajo con el objetivo de mostrar los beneficios que se obtienen de haber producido el servicio, conocer si la empresa es capaz de afrontar una caída en sus ventas.

Rentabilidad Neta

Indica la ganancia por cada servicio que se realiza, en algunos casos las ganancias son pocas cuando se ha invertido más en materiales se ve reflejado esta situación, también es conocido como el índice de productividad por que se encarga de medir la relación entre ingresos y gastos, mediante esta razón se podrá medir los precios de los servicios en función de sus costos y gastos. (Palomino Hurtado, 2013, p 238)

Se basa en hacer conocer cuál es el beneficio que tendrá la empresa después de reducir los gastos generales que se ha tenido en ella se calcula cuándo el beneficio sea positivo se puede evaluar mediante los recursos propios que tiene la empresa o sobre la rentabilidad neta generada por el servicio.

Rentabilidad Operacional

Es el ingreso generado por las actividades producidas por el negocio obtenida mediante la relación la relación neta y los ingresos operacionales del periodo, mide en forma monetaria la utilidad obtenida durante el periodo. (Palomino Hurtado, 2013, p. 245)

Es la relación entre la utilidad operacional y las ventas totales, midiendo el ingreso de los activos operacionales de la empresa en el desarrollo del objeto social comparándose con el costo ponderado de capital a la hora de evaluar la verdadera rentabilidad de la empresa.

Rentabilidad de ventas

Busca medir la relación que existe entre el importe de las ventas y el proceso de ejecución del servicio, pues aquí no se considera los intereses, amortizaciones, impuestos, etcétera

1.4 Formulación del Problema

Problema General

¿De qué manera el Sistema de órdenes de servicio incide en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura en San Juan de Lurigancho en el 2017?

Problemas Específicos

¿De qué manera el sistema de órdenes de servicio incide en la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura de San Juan de Lurigancho en el 2017?

¿De qué manera el sistema de órdenes de servicio incide en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017?

¿Cómo los lotes de trabajo inciden en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017?

1.5 Justificación del Estudio

La presente investigación se realizará con el propósito de aportar al conocimiento existente la importancia de las de órdenes de servicios para la incidencia de la rentabilidad de la empresa, mediante la organización, control y análisis, de forma que solo se invierta en costos justos para el trabajo.

Giraldo (2016) define las órdenes como un instrumento que usa las instituciones para la ejecución de una actividad de control. (p. 324). Por lo tanto, las órdenes de servicio van a permitir llevar un control sobre el trabajo a realizar y por el cual se recibirá una remuneración.

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación es importante porque me permitirá conocer la causa de la falta de rentabilidad que tienen las empresas, y utilizar adecuadamente los sistemas de costos como: las órdenes de compra, ordenes de almacén, orden de solicitud de materiales, etcétera El objetivo es recopilar la información necesaria sobre los gastos excesivos que tienen en la entidad y de esta forma reducirlos.

Desde el contexto metodológico, utilizaremos el cuestionario con la finalidad de conocer la relación entre órdenes de servicio y rentabilidad. Utilizando así la técnica de análisis documentario y como instrumento el levantamiento de información.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Las órdenes de servicio inciden en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintado en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

Hipótesis Específicas

El sistema de órdenes de servicio incide en la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura de San Juan de Lurigancho en el 2017.

El sistema de órdenes de servicio incide en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.

Los lotes de trabajo inciden en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar de qué manera el Sistema de órdenes de servicio incide en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura en San Juan de Lurigancho en el 2017.

Objetivos Específicos

Establecer de qué manera el sistema de órdenes de servicio incide en la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura de San Juan de Lurigancho en el 2017.

Determinar cómo el sistema de órdenes de servicio incide en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.

Analiza cómo los lotes de trabajo inciden en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1 Tipo de Estudio

Por el nivel es descriptivo explicativo

La presente investigación titulada “Sistema de órdenes de servicio y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintado en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2017” es de tipo descriptivo explicativo.

Por el enfoque, es una investigación de tipo cuantitativa.

Según Hernández, Fernández y Batista (2014; pp. 104-112) La investigación cuantitativa busca encontrar resultados y verdades por métodos estadísticos.

Por otro lado, Hurtado y Toro (2012) dicen que la investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos". (p.25)

Por la temporalidad es de corte transversal

Hernández et al. (2014, pp. 154-155) mencionan que en los diseños de investigación transversal o transeccional se procede a acopiar o recoger datos en un solo momento abarcando grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; en otras palabras son los diseñados para medir la prevalencia de una exposición en una población pre definida y en un punto específico en el tiempo.

2.2 Diseño de Investigación

La presente investigación es de diseño no experimental debido a que no se efectuará manipulación de variables por ende se trabajará analizando las variables y datos en su estado natural.

Las investigaciones de diseño No Experimental se ejecutan sin la manipulación intencional de las variables que conforman el estudio, no se hacen variar intencionalmente, lo que se realiza es observar el fenómeno tal como se muestra en su argumento natural, para poder describirlos y analizarlos; también viene a ser una investigación sistemática y empírica, ya que las variables no forman parte de una investigación planteada por primera vez sino que ya han sucedido. (Valderrama, S. 2013 pp. 75)

2.3 Variables, Operacionalización

Variable 1: Sistema de Órdenes de servicio

Se consideran las órdenes de servicio como un documento que permitirá llevar un control sobre el trabajo a realizar y por el cual se recibirá una remuneración.

Variable 2: Rentabilidad

Entendida como aquella que permitirá conocer la ganancia obtenida mediante el capital y recursos que intervinieron en ella, además si el trabajo del área administrativa es productiva o no y mediante los beneficios económicos que derivan de él.

Cuadro de Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN				
HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El Sistema de órdenes de servicio incide en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura en San Juan de Lurigancho en el 2017.	SISTEMA DE ÓRDENES DE SERVICIO	Este sistema de costo es generalmente por lotes de trabajo o por pedido de los clientes y se emprende mediante una orden de producción. En las empresas que fabrican por pedidos, son aquellas que producen un bien o un grupo de bienes atendiendo instrucciones, condiciones técnicas y características especiales del cliente. Esta forma requiere que la fábrica adecue su capacidad instalada a las condiciones particulares del producto deseado, utilizando materiales e insumos de los productos requeridos por el cliente .Los factores de producción como materiales ,trabajo, tecnología y gestión ;deben combinarse a fin de crear un bien o servicio .Por esta razón surge la necesidad de un estudio particular de elementos de costo de producción ,el cual permitirá identificar algunos parámetros básicos que se requiere como materia prima directa , mano de obra directa y costos indirectos de fabricación . Eras & Burgos J. Contabilidad de Costos. Edit. UTMACH. 2015.Pág.19-20	LOTES DE TRABAJO	Requisición de compra
				Orden de compra
				informe de recepción
				Requisición de producción
			PEDIDO DE CLIENTES	Instrucciones del clientes
				Condiciones técnicas
				Características del trabajo
				Materiales e Insumos

	RENTABILIDAD	<p>Es un indicador que permite relacionar lo que se genera a través del estado de resultado , con lo precisa de activos y ventas para desarrollar la actividad empresarial , relacionando el beneficio o utilidad antes de impuesto e intereses con el total de activos ,con la finalidad de evaluar la utilidad con que cuenta la entidad .La empresa en marcha tiene como funciones tendientes a lograr el objetivo principal que es el de generar utilidades mediante las ventas .Las ventas y el efecto de la estructura de costos de operación , se puede apreciar la rentabilidad de los activos de operación ,independientemente de cómo fueron financiados , ya que en la determinación de las utilidades de operación solamente se han enfrentado el costo de venta y los gastos de venta y administración . La clasificación de la rentabilidad está relacionada con la rentabilidad económica o del activo y en el segundo ante la rentabilidad financiera o de fondos propios. Todas herramientas en su conjunto nos ayudan a tomar las mejores decisiones para la inversión. Palomino, C. Análisis de los Estados Financieros .Edit.Calpa.2013.Pág.215.</p>	Capacidad de generar ingresos	Prestación de servicio Alquileres Venta Otros Ingresos
			Nivel de Ganancia	Rentabilidad Bruta Rentabilidad neta Rentabilidad Operacional Rentabilidad de Ventas

2.4 Población, Muestreo y Muestreo

Población

Según Arias (2012): menciona que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (p.81).

Para la investigación se determinó que la población está conformada por 7 empresas donde se evaluará a 65 personas del área de contabilidad y del área de producción de las empresas que brindan servicio de pintura en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Muestreo

El método que se usó es probabilístico denominado Muestreo Aleatorio Estratificado, debido a que se tuvo en cuenta la clasificación en partes homogéneas, donde se seleccionó a las empresas que formaran parte de la muestra.

Muestra

La muestra se hallará utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{N Z^2 p (1 - p)}{(N - 1) e^2 + Z^2 p (1 - p)}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, $z=1.96$

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

$$n = \frac{(1.96^2) * (0.5) * (0.5) * (65)}{(65 - 1) * (0.05^2) + (1.96^2) * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 56$$

Entonces, la muestra está conformada por 56 personas del área de contabilidad y el área de producción de las empresas que brindan servicio de pintura en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Tabla 1 Estratificación de la Muestra

NUMERO	EMPRESA	CONTABILIDAD	PRODUCCIÓN
1	J y C pintores	2	5
2	Pintores Maestros SAC	2	6
3	Afv Servicios Múltiples Flores	2	5
4	Gamacor	2	7
5	P y F servicios	2	8
6	Cj Chirre Construcciones S.A.C.	2	5
7	Multiservicios Adanaqué SAC	3	5
TOTAL		15	41

2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Martínez (2012) “las técnicas de investigación “son medios que nos sirve para obtener y clasificar la información, la técnica de análisis documental y el censo (p. 86)

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, en donde el instrumento de medición, fue el cuestionario de preguntas conformado por 16 interrogantes para cada variable.

2.6 Métodos de Análisis de Datos

Para analizar los datos, en los métodos el investigador confía en los procedimientos estandarizados y cuantitativos (estadística descriptiva e inferencial), así como en los cualitativos (codificación y evaluación temática). La selección de técnicas y modelo de análisis también se relaciona con el planteamiento del problema, el tipo del diseño y estrategias elegidas para los procedimientos; y tal como hemos contado el análisis es sobre datos directos o puede requerir transformación. La diversidad de posibilidades de análisis es considerar los métodos mixtos, además de las alternativas conocidas que ofrecen la estadística y análisis (Hernández et al., 2014, p. 574).

El método de análisis de datos fue el hipotético deductivo, el cual está basado en la lógica relacionándolo con los hechos reales siendo deductivo en un sentido de lo general a lo particular.

Respecto a los resultados, se realizarán en base a los objetivos de la investigación, así mismo se analizará la prueba de normalidad a fin de conocer cuál es el estadístico a aplicar. Para el análisis de la información se usará estadística descriptiva. Luego de realizar las tablas cruzadas, se realizará la contratación de hipótesis y finalmente se medirá la incidencia utilizando el análisis de ETA.

2.7 Aspectos Éticos

La aplicación de las encuestas, se realizaron con el debido respeto y consentimiento de cada uno de los trabajadores de las empresas de servicio de pintura ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho.

La presente investigación se realizó con total transparencia, basándome en los criterios de objetividad.

Así mismo cumple con los criterios de originalidad y respeta los derechos del autor. Se redactó en base a las normas establecidas por la universidad, citando a cada autor aplicando correctamente el formato APA.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Para la medición de la confiabilidad, George y Mallery (2003) presentan un cuadro en donde establece los niveles de confiabilidad tal como se detalla a continuación:

Tabla 2 Nivel de Coeficiente de Confiabilidad

Coeficiente	Relación
Coeficiente alfa > 0.9	es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	es inaceptable

Fuente: Coeficientes de alfa de Cronbach

La fórmula para determina el grado de consistencia y precisión del instrumento está formulado mediante el *Coeficiente de Alfa Cronbach*:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: Número de Ítems.

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de Ítems.

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems.

3.2 Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad de la variable Sistema de órdenes de servicio

Tabla 3 Procesamiento de Casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	56	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 4 Alpha de Cronbach de sistemas de órdenes de servicio

Tabla Estadísticas de fiabilidad de la variable Sistema de órdenes de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	16

Discusión:

Se puede observar que, al analizar el instrumento de sistema de órdenes de servicio, el valor del Alpha de Cronbach es igual a 0.815, el cual indica que tiene buena confiabilidad para ser aplicado.

Tabla 5 Validez por ítem de sistemas de órdenes de servicios

Validez ítem por ítem

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La requisición de Compra contienen los datos completos del solicitante.	44,64	41,288	,530	,797

2. La requisición de Compra viene debidamente firmada por el solicitante y el Jefe Inmediato	44,54	43,162	,444	,804
3. Se utiliza adecuadamente las órdenes de compra para determinar los materiales necesarios que se van a utilizar en un determinado servicio.	44,43	44,358	,328	,811
4.-Las Órdenes de Compra vienen aprobadas por el Jefe inmediato.	44,27	43,472	,436	,804
5. La empresa elabora informes de recepción como sustento a fin de registrar los materiales recibidos.	45,13	45,348	,201	,821
6. La empresa compara el informe de recepción con los datos detallados en la orden de compra emitida.	46,54	43,381	,532	,800
7. En el caso de diferencias en el informe de recepción se procede a reclamar inmediatamente al proveedor para su reposición correspondiente.	44,57	44,031	,471	,803
8. La requisición de producción detalla los materiales a reponer después de la prestación de un servicio.	44,30	45,197	,232	,818
9. Elaboran requisición de producción a fin de llevar un control más efectivo de los materiales que se suministran con destino a un trabajo específico.	45,14	44,416	,371	,808

10. Se toma en cuenta las instrucciones del cliente para poder realizar el trabajo a fin de lograr la satisfacción en el servicio.	44,73	43,545	,344	,811
11. Se evalúan las instrucciones del cliente antes de elaborar el presupuesto.	46,64	43,834	,479	,803
12. En el contrato de servicio se detallan las condiciones técnicas del trabajo.	46,50	41,600	,647	,791
13. Para realizar un servicio se verifican las condiciones en las que se encuentra el ambiente de trabajo.	46,20	41,833	,416	,807
14. Se informa al responsable de obra cada vez que se encuentren defectos o imperfecciones.	44,95	43,761	,392	,807
15. Se contabilizan los materiales e insumos al momento de realizar el servicio.	44,86	42,234	,484	,801
16. Se contabiliza los materiales una vez culminada la obra.	46,59	42,974	,541	,799

Confiabilidad de la variable Rentabilidad

Tabla 6 Procesamiento de Casos

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	56	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7 Alpha de Cronbach de Rentabilidad

Tabla Estadísticas de fiabilidad de la variable *Rentabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	16

Discusión:

Se puede observar que, al analizar el instrumento de rentabilidad, el valor del Alpha de Cronbach es igual a 0.822, el cual indica que tiene buena confiabilidad para ser aplicado.

Tabla 8 Validez por ítem de Rentabilidad

Validez ítem por ítem

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Es importante que los ingresos por prestación de servicio puedan valorarse con fiabilidad.	48,64	45,943	,541	,805

2. El contrato de servicio sólo tendrá validez cuando ambas partes estén conformes con todas las condiciones estipuladas.	47,63	50,675	,246	,823
3. Una forma de generar ingresos en las empresas que prestan servicio de pintado es el alquiler de andamios.	47,50	50,109	,306	,820
4. El alquiler de los andamios es una fuente de ingresos significativa para la empresa.	48,93	43,777	,727	,791
5. Una de las capacidades para generar ingresos en las empresas de servicios de pintura es la venta de materiales cuando se realiza un servicio a todo costo.	47,45	50,324	,323	,818
6. La empresa elabora un Presupuesto de Ventas sobre el cual se proyectan los ingresos futuros.	49,79	50,826	,266	,821
7. Se realiza procesos de fidelización con los clientes para asegurar las ventas.	48,88	44,184	,658	,796
8. Las empresas de servicio de pintado cuenta con otros ingresos adicionales al rubro.	48,77	46,654	,417	,815
9. La empresa cuenta con buena rentabilidad bruta.	48,88	44,184	,658	,796

10. La rentabilidad bruta muestra los beneficios que se obtendrían si se produjera un incremento en las ventas de los servicios de la empresa.	47,43	49,740	,411	,814
11. La rentabilidad neta refleja el cumplimiento de los objetivos.	47,57	49,849	,351	,817
12. El impuesto a la renta afecta la rentabilidad neta.	47,63	46,966	,407	,815
13. La empresa aplica el margen operacional para medir la cantidad de ganancia operativa por cada unidad vendida.	49,75	49,936	,348	,817
14. La rentabilidad operacional de una empresa se evidencia después de deducir los gastos operacionales.	47,16	51,046	,333	,818
15. La empresa cuenta con rentabilidad producto de sus ventas	48,70	49,524	,362	,817
16. La empresa para medir la rentabilidad sobre las ventas se emplea el ratio de margen de utilidad bruta.	49,70	48,543	,423	,813

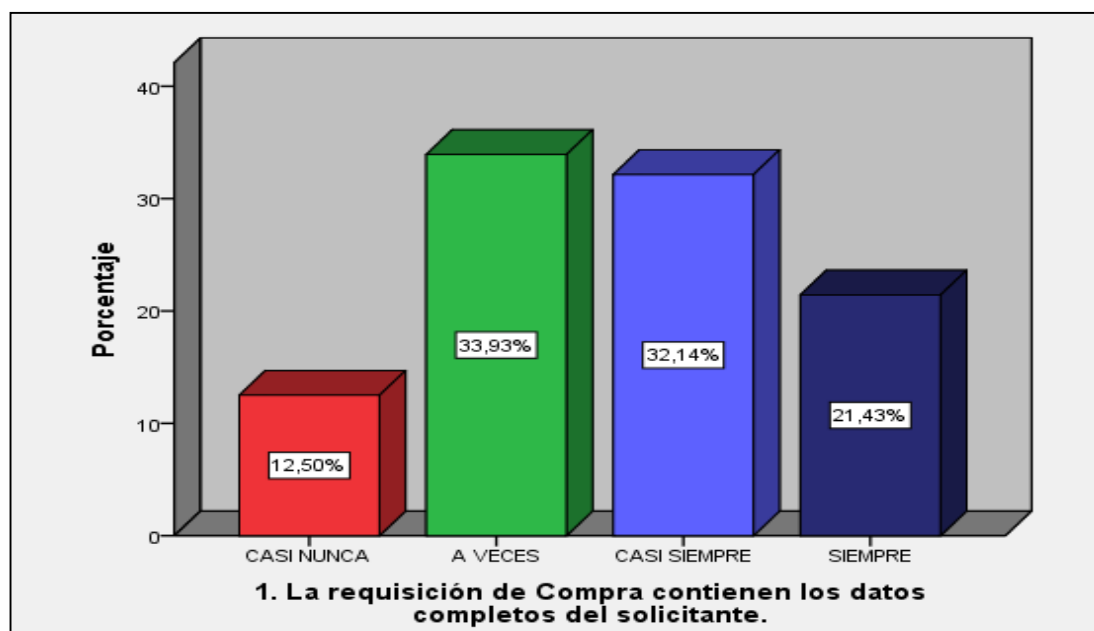
3.3 Resultados

Análisis descriptivo:

Tabla 9 La requisición de Compra contienen los datos completos del solicitante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	12,5	12,5	12,5
	A VECES	19	33,9	33,9	46,4
	CASI SIEMPRE	18	32,1	32,1	78,6
	SIEMPRE	12	21,4	21,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 1 La requisición de Compra contienen los datos completos del solicitante



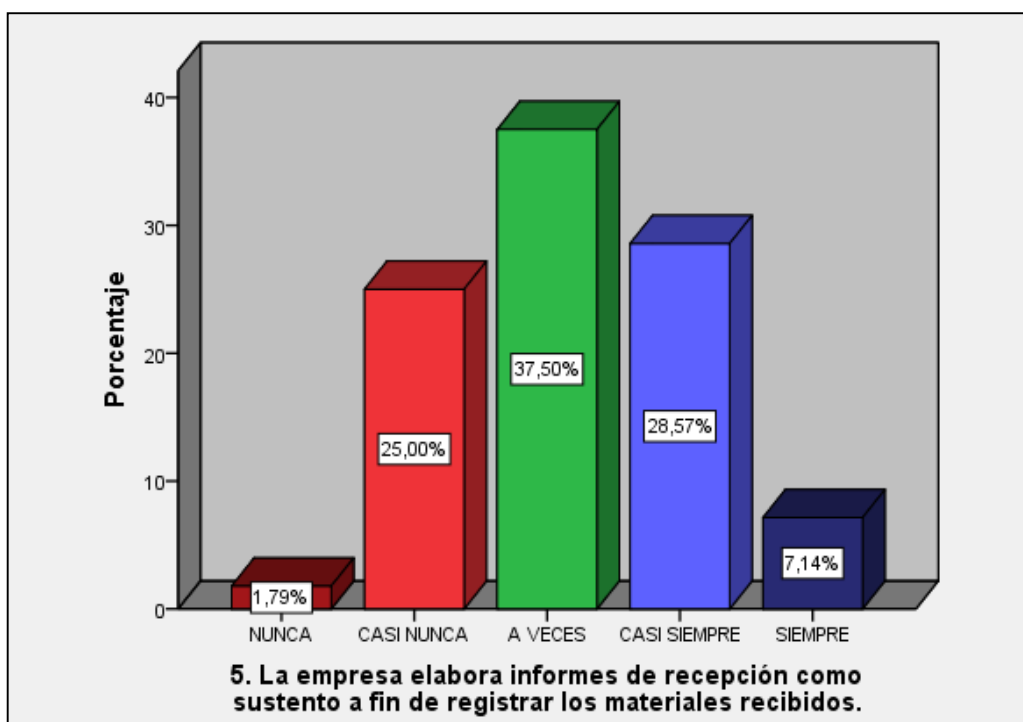
Fuente: tabla 9.

Del total de encuestados se puede observar que el 33.93% manifiesta que a veces la requisición de compras contiene los datos completos del solicitante, el 32.14% menciona que casi siempre contiene los datos adecuados, el 21.43% indica que siempre y solo un 12.5% menciona que casi nunca lo hacen.

Tabla 10 La empresa elabora informes de recepción como sustento a fin de registrar los materiales recibidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	14	25,0	25,0	26,8
	A VECES	21	37,5	37,5	64,3
	CASI SIEMPRE	16	28,6	28,6	92,9
	SIEMPRE	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 2 La empresa elabora informes de recepción como sustento a fin de registrar los materiales recibidos



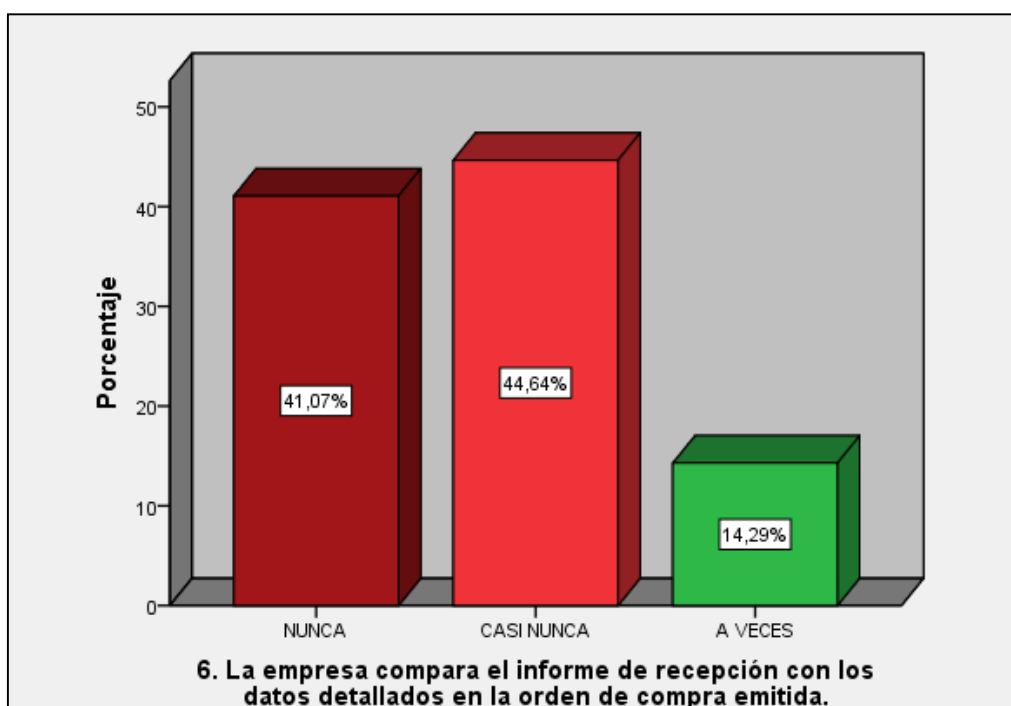
Fuente de la tabla 10

Del total de encuestados se observa que el 37.50% a veces elabora informes de recepción como sustento a fin de registrar los materiales recibidos, el 28.57% casi siempre lo hace y el 1.79% nunca toma en consideración el registro de materiales.

Tabla 11 La empresa compara el informe de recepción con los datos detallados en la orden de compra emitida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	23	41,1	41,1	41,1
	CASI NUNCA	25	44,6	44,6	85,7
	A VECES	8	14,3	14,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 3 La empresa compara el informe de recepción con los datos detallados en la orden de compra emitida



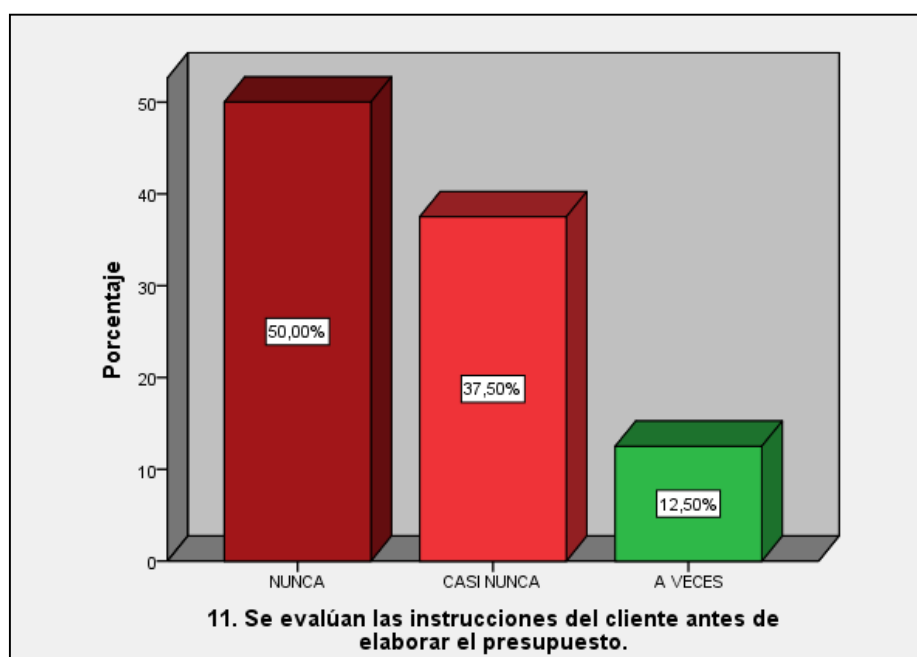
Fuente de la tala 11

De los encuestados se observa que el 44.64% casi nunca comparan el informe de recepción en la orden de compra emitida, el 41.07% nunca lo hace y solo un 14.29% a veces toma en consideración la comparación de este documento.

Tabla 12 Se evalúan las instrucciones del cliente antes de elaborar el presupuesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	28	50,0	50,0	50,0
	CASI NUNCA	21	37,5	37,5	87,5
	A VECES	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 4 Se evalúan las instrucciones del cliente antes de elaborar el presupuesto



Fuente tabla 12

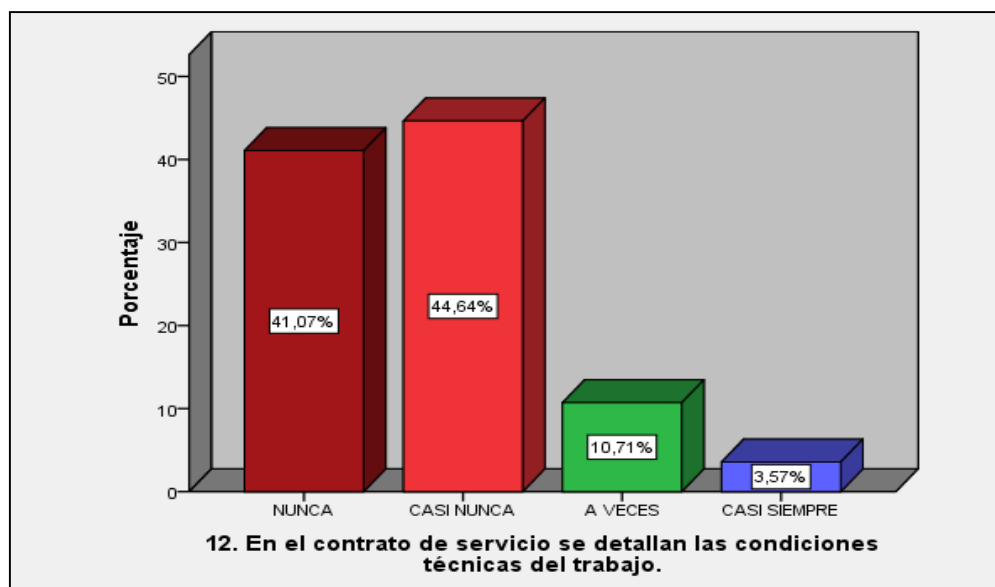
Del grupo de encuestados se observa que el 50% evalúa las instrucciones del cliente antes de elaborar su presupuesto ,37.50% casi nunca lo considera y solo un 12.50% a veces toma en consideración esto para la elaboración del presupuesto.

Tabla 13 En el contrato de servicio se detallan las condiciones técnicas del trabajo

12. En el contrato de servicio se detallan las condiciones técnicas del trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	23	41,1	41,1	41,1
	CASI NUNCA	25	44,6	44,6	85,7
	A VECES	6	10,7	10,7	96,4
	CASI SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 5 En el contrato de servicio se detallan las condiciones técnicas del trabajo



Fuente tabla 13

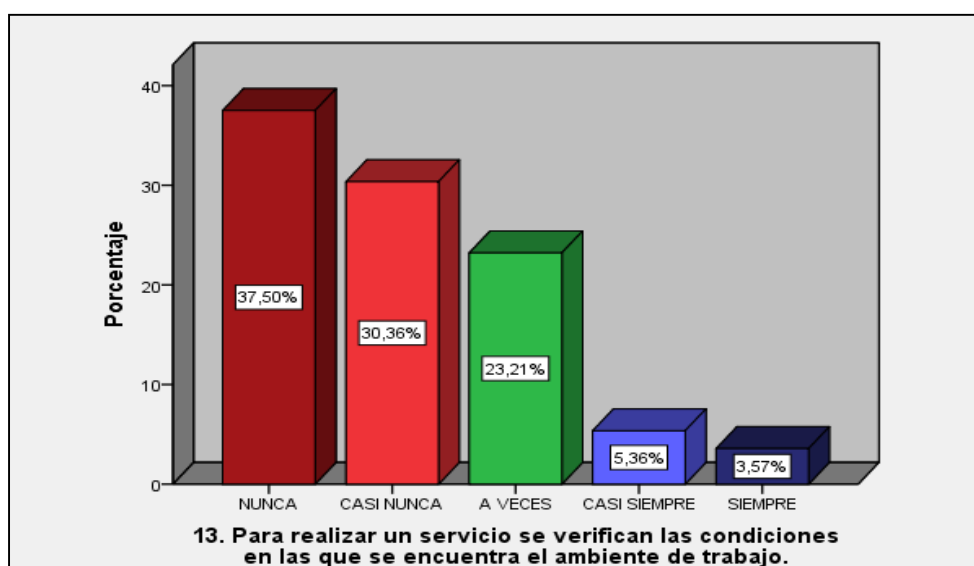
Grupo de encuestados el 44,64% casi nunca en el contrato de servicio detalla las condiciones técnicas del trabajo, el 41,07% nunca lo hace el 10,71% a veces lo realiza y 3.57% casi siempre detalla estas condiciones.

Tabla 14 Para realizar un servicio se verifican las condiciones en las que se encuentra el ambiente de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	37,5	37,5	37,5
	CASI NUNCA	17	30,4	30,4	67,9
	A VECES	13	23,2	23,2	91,1
	CASI SIEMPRE	3	5,4	5,4	96,4
	SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 6 Para realizar un servicio se verifican las condiciones en las que se encuentra el ambiente de trabajo

Fuente tabla 14

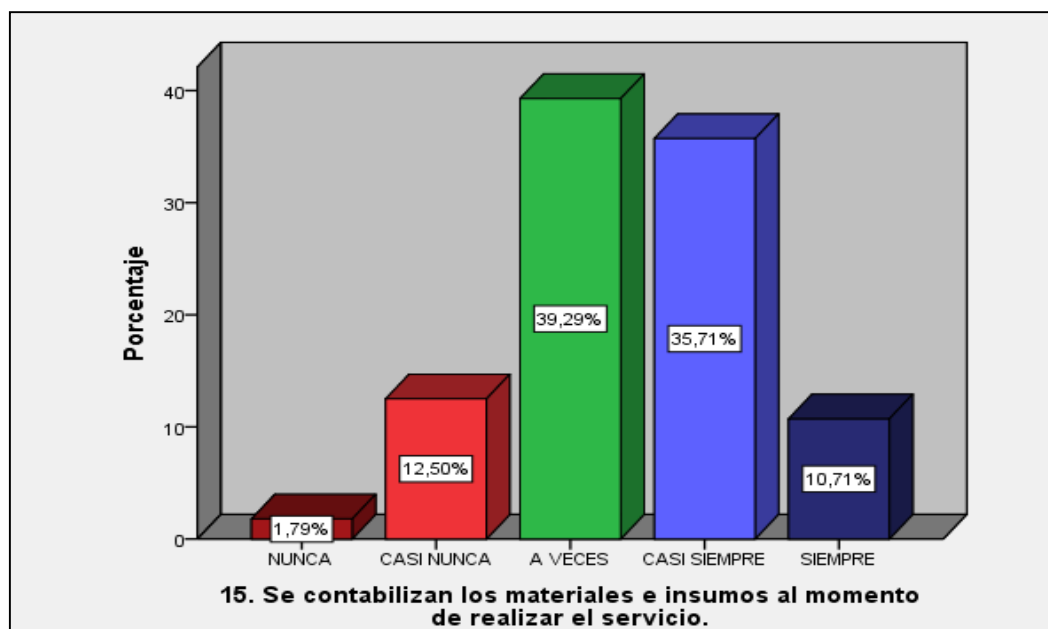


De los encuestados se observa que el 37.50% nunca verifica las condiciones en las que se encuentra el ambiente de trabajo, 30.36% casi nunca lo hace, el 23.21% a veces verifica estas condiciones, el 5.36% casi siempre lo hace y el 3.57% siempre considera las condiciones del ambiente de trabajo

Tabla 15 Se contabilizan los materiales e insumos al momento de realizar el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	7	12,5	12,5	14,3
	A VECES	22	39,3	39,3	53,6
	CASI SIEMPRE	20	35,7	35,7	89,3
	SIEMPRE	6	10,7	10,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 7 Se contabilizan los materiales e insumos al momento de realizar el servicio



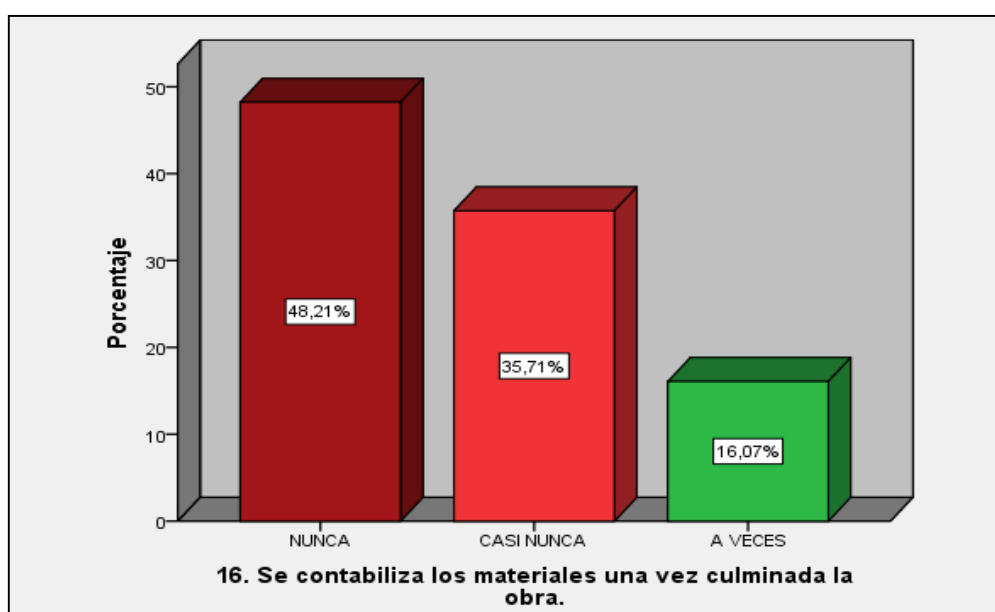
Fuente tabla 15

De los encuestado se observa que el 39.39% a veces contabiliza los materiales e insumos al momento de realizar el servicio, el 37,51 % casi siempre lo hace y el 1.79% nunca toma esto en consideración.

Tabla 16 Se contabiliza los materiales una vez culminada la obra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	27	48,2	48,2	48,2
	CASI NUNCA	20	35,7	35,7	83,9
	A VECES	9	16,1	16,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 8 Se contabiliza los materiales una vez culminada la obra



Fuente tabla 16

Del grupo de encuestados se observa que el 46% nunca contabiliza los materiales una vez culminada la obra, el 35.71% casi nunca contabiliza la obra al ser concluida y el 16.07% a veces contabiliza los materiales cuando se concluye la obra.

Tabla 17 Una forma de generar ingresos en las empresas que prestan servicio de pintado es el alquiler de andamios

3. Una forma de generar ingresos en las empresas que prestan servicio de pintado es el alquiler de andamios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	15	26,8	26,8	26,8
	CASI SIEMPRE	19	33,9	33,9	60,7
	SIEMPRE	22	39,3	39,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 9 Una forma de generar ingresos en las empresas que prestan servicio de pintado es el alquiler de andamios

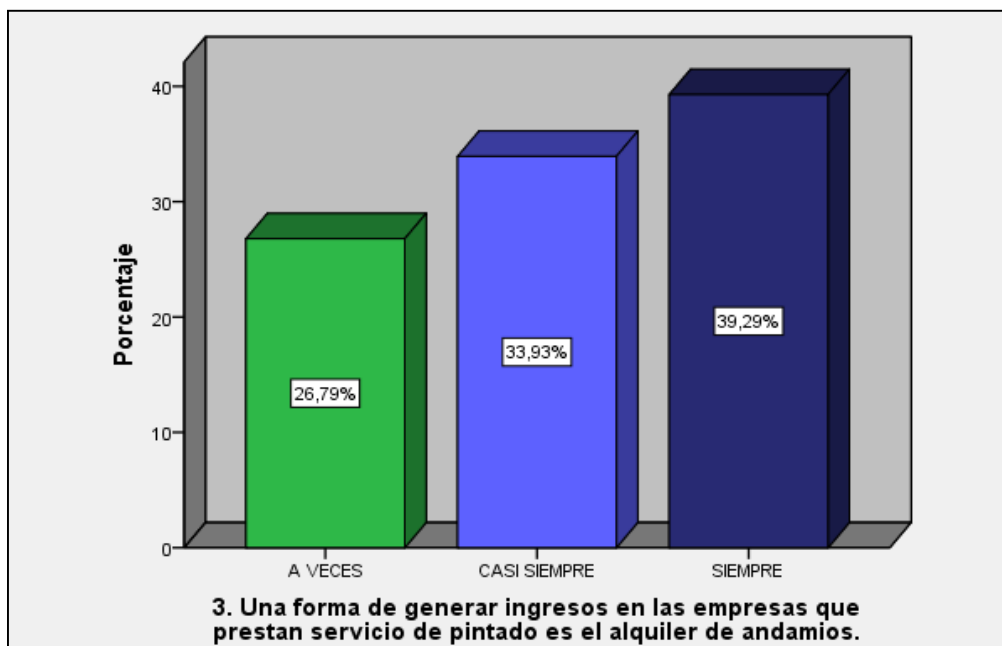


Gráfico tabla 17

De los encuestados se observa que el 39,29% siempre genera ingresos en las empresas con el alquiler de andamios, el 33,93% casi siempre genera ingresos en las empresas que prestan servicio de pintado es el alquiler de andamios y el 26,79% a veces genera por este medio ingresos.

Tabla 18 Una de las capacidades para generar ingresos en las empresas de servicios de pintura es la venta de materiales cuando se realiza un servicio a todo costo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	19,6	19,6	19,6
	CASI SIEMPRE	24	42,9	42,9	62,5
	SIEMPRE	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 10 Una de las capacidades para generar ingresos en las empresas de servicios de pintura es la venta de materiales cuando se realiza un servicio a todo costo

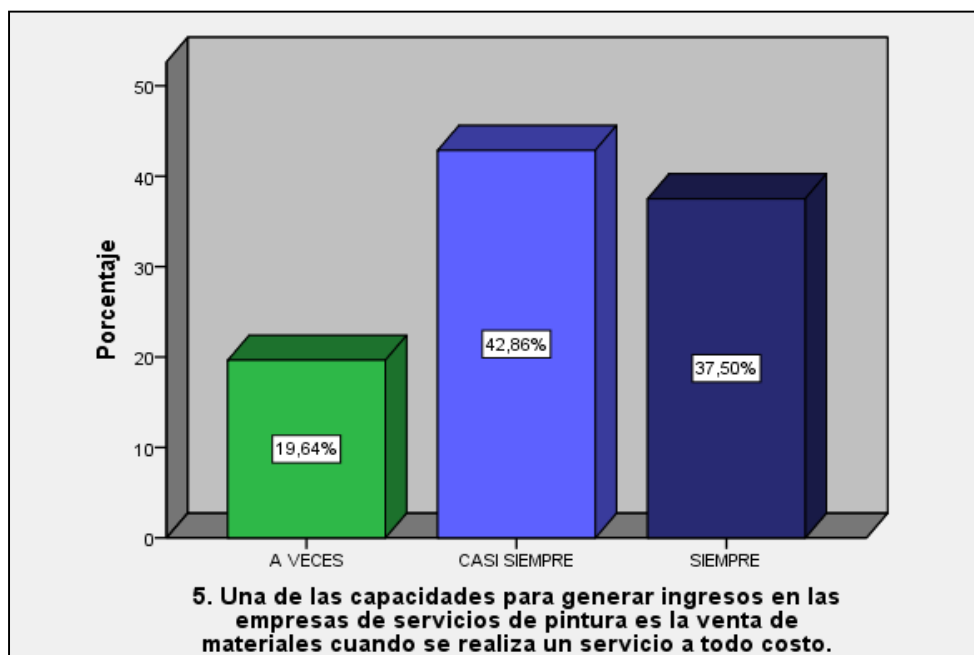


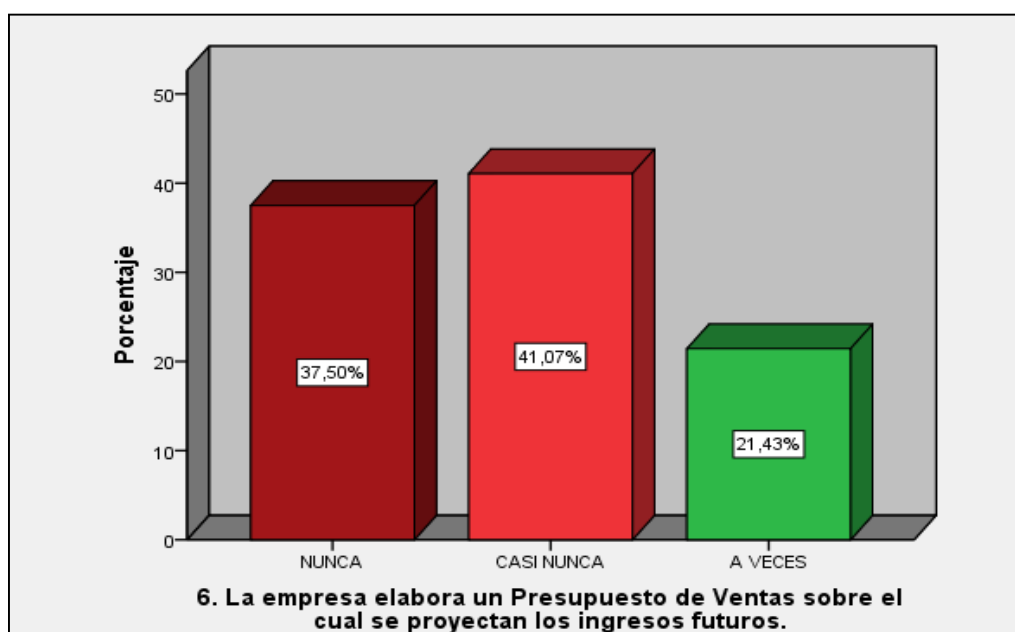
Gráfico tabla 18

De los encuestado se observa que el 42 .86% casi siempre genera ingresos en las empresas de servicio de pintura mediante la venta de materiales cuando realiza el servicio a todo costo, el 37.50% siempre lo hace y el 19.64% a veces genera ingresos toma en consideración este punto.

Tabla 19 La empresa elabora un Presupuesto de Ventas sobre el cual se proyectan los ingresos futuros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	37,5	37,5	37,5
	CASI NUNCA	23	41,1	41,1	78,6
	A VECES	12	21,4	21,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 11 La empresa elabora un Presupuesto de Ventas sobre el cual se proyectan los ingresos futuros



Fuente tabla 19

Del grupo de encuestados se observa que el 41,07% caso nunca elabora un presupuesto de ventas sobre el cual proyecta los ingresos futuros, el 37,50% nunca lo hace y el 21,43% a veces elabora el presupuesto para su proyección.

Tabla 20 Las empresas de servicio de pintado cuenta con otros ingresos adicionales al rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	17,9	17,9	17,9
	CASI NUNCA	9	16,1	16,1	33,9
	A VECES	16	28,6	28,6	62,5
	CASI SIEMPRE	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 12 Las empresas de servicio de pintado cuenta con otros ingresos adicionales al rubro

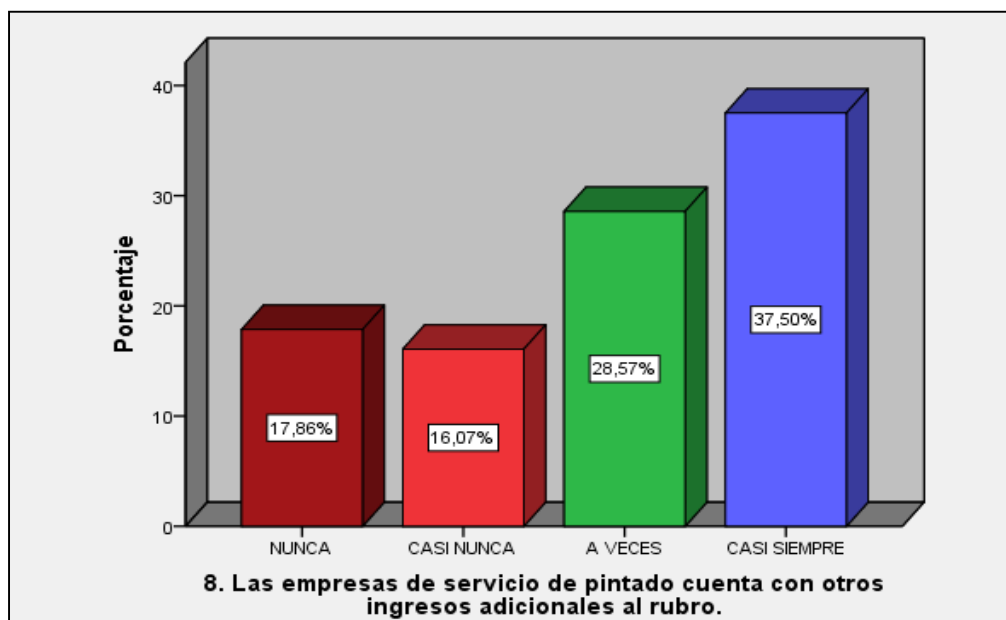


Gráfico tabla 20

Del grupo de los encuestado se observa que el 37.50% casi siempre cuenta con otros ingresos adicionales al rubro, el 28.57% a veces lo hace y el 17.86% nunca cuenta con otro ingreso adicional al rubro.

Tabla 21 La empresa cuenta con buena rentabilidad bruta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	12	21,4	21,4	35,7
	A VECES	24	42,9	42,9	78,6
	CASI SIEMPRE	10	17,9	17,9	96,4
	SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 13 La empresa cuenta con buena rentabilidad bruta

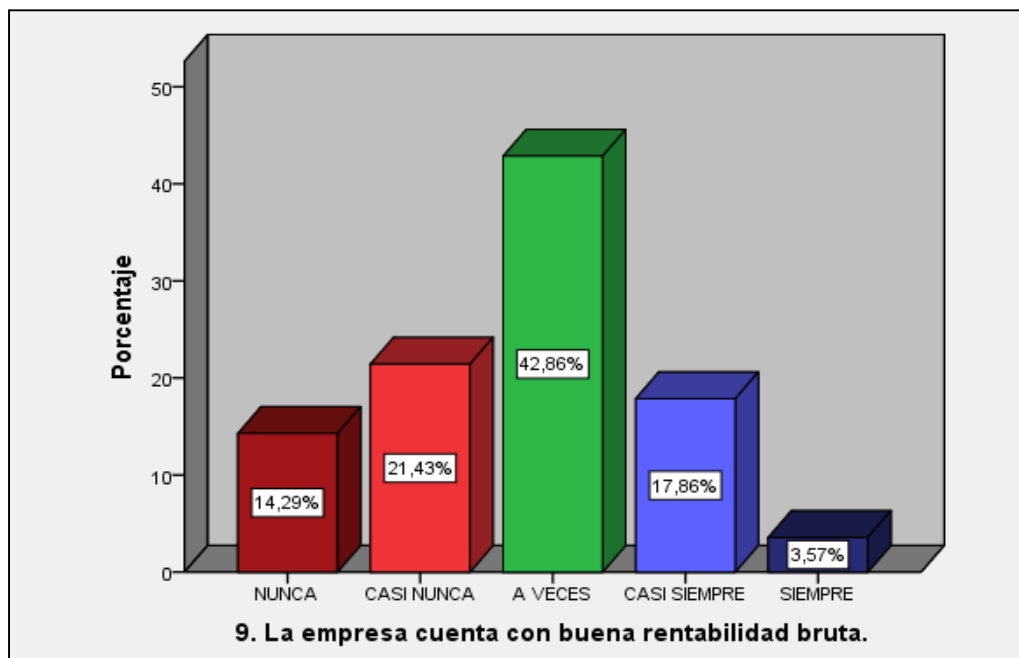


Gráfico tabla 21

Del grupo de los encuestado el 42.86% a veces cuenta con una buena rentabilidad bruta, el 21.43% casi nunca lo hace y el 3.57% siempre cuenta con una óptima rentabilidad bruta.

Tabla 22 La empresa tiene buena rentabilidad respecto a las ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	17	30,4	30,4	32,1
	A VECES	23	41,1	41,1	73,2
	CASI SIEMPRE	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 14 La empresa tiene buena rentabilidad respecto a las ventas

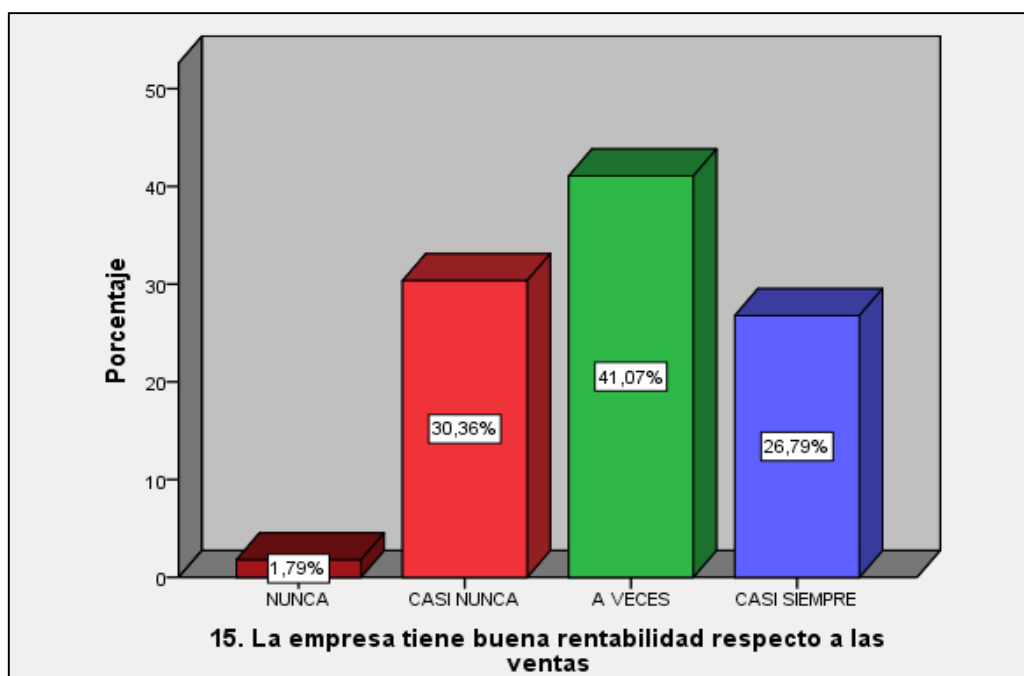


Gráfico tabla 22

Del grupo de encuestado se observa que el 42.07% casi nunca tiene buena rentabilidad respecto a las ventas, el 26.79% casi siempre lo hace y 1.79% nunca tiene buena rentabilidad respecto a las ventas.

Tabla 23 La empresa para medir la rentabilidad sobre las ventas se emplea el ratio de margen de utilidad bruta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	20	35,7	35,7	35,7
	CASI NUNCA	22	39,3	39,3	75,0
	A VECES	12	21,4	21,4	96,4
	CASI SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 15 La empresa para medir la rentabilidad sobre las ventas se emplea el ratio de margen de utilidad bruta

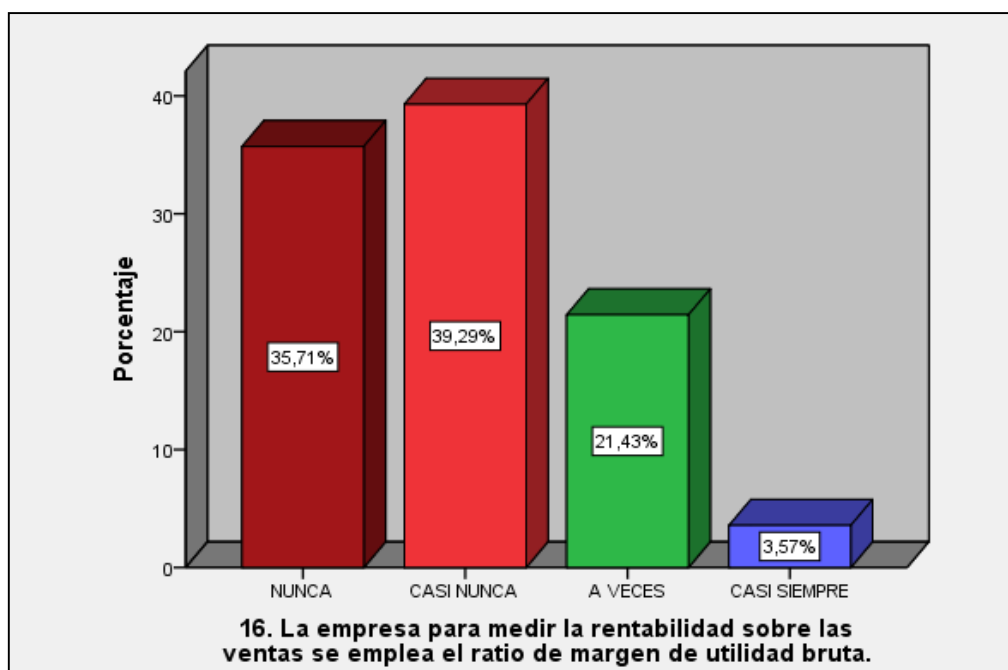


Grafico tabla 23

Del grupo de encuestados se observa que el 39.29% casi nunca mide la rentabilidad sobre las ventas mediante la ratio de margen de utilidad bruta, el 37.51% nunca lo hace y el 3.57% casi siempre lo realiza.

Análisis descriptivo por dimensiones

Tabla 24 Análisis Descriptivo Órdenes de Servicio

ORDENES DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	3,6	3,6	3,6
	REGULAR	51	91,1	91,1	94,6
	ALTO	3	5,4	5,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 16 Análisis Descriptivo Órdenes de Servicio

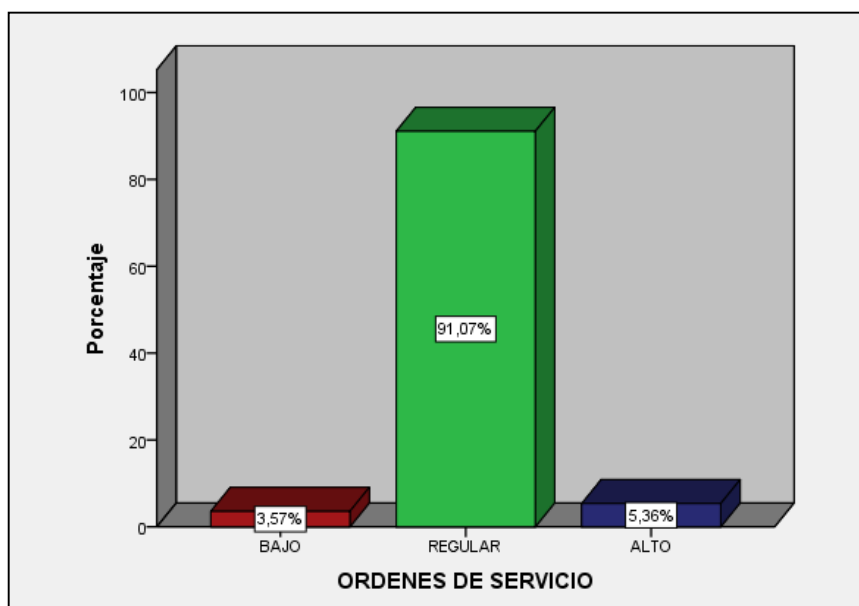


Gráfico tabla 24

De la encuesta aplica en las empresas que brindan servicio de pintado en el distrito de san Juan de Lurigancho ,año 2017 se obtiene que el total de encuestados regularmente hace uso de las ordenes de servicio puesto que la empresa no hace uso frecuentemente de requisiciones de compra ,ordenes de servicio ,etc.

Tabla 25 Análisis Descriptivo de Lotes de Trabajo

LOTES DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,8	1,8	1,8
	REGULAR	39	69,6	69,6	71,4
	ALTO	16	28,6	28,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 17 Análisis Descriptivo de Lotes de Trabajo

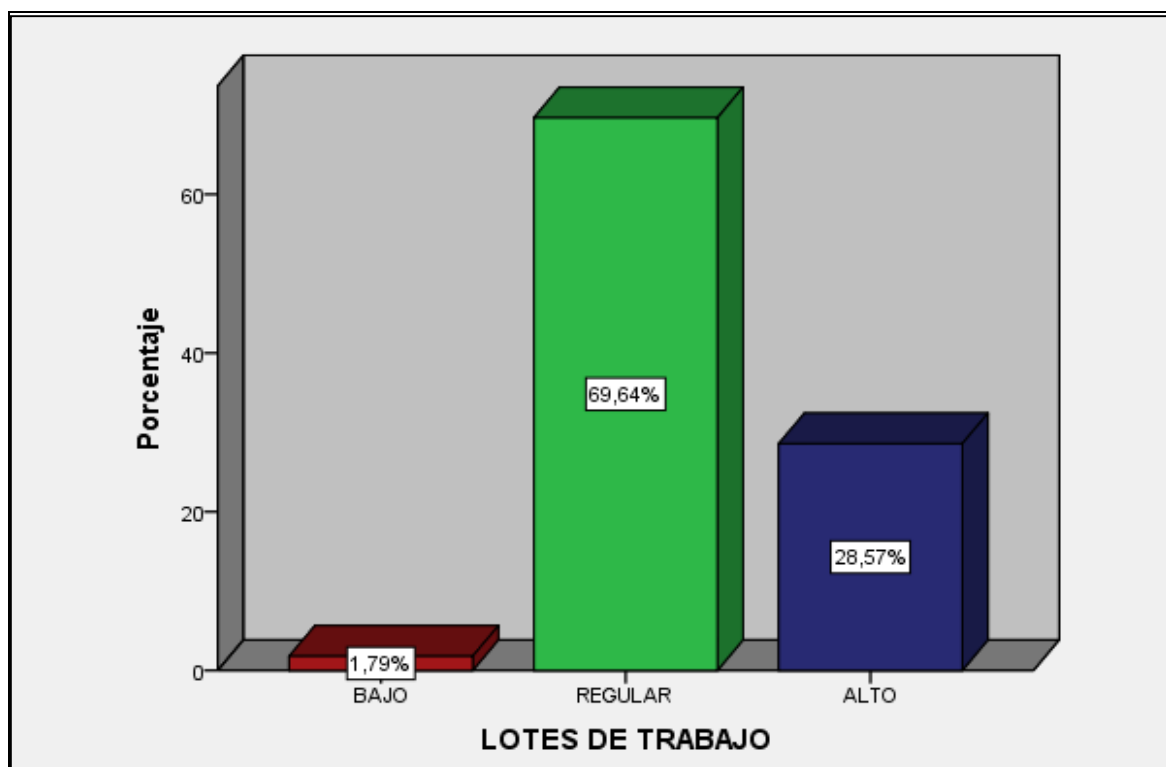


Gráfico tabla 25

Del grupo de los encuestado se observa que el 69.64% regularmente toma en consideración los lotes de trabajo, el 28,57% si lo considera y solo 1,79% no toma en consideración los lotes de trabajo siendo este importante para no atrasar la producción y darle el adecuado valor al bien.

Tabla 26 Análisis Descriptivo de Pedido del Cliente

Pedido del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	26,8	26,8	26,8
	REGULAR	39	69,6	69,6	96,4
	ALTO	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 18 Análisis Descriptivo de Pedido del Cliente

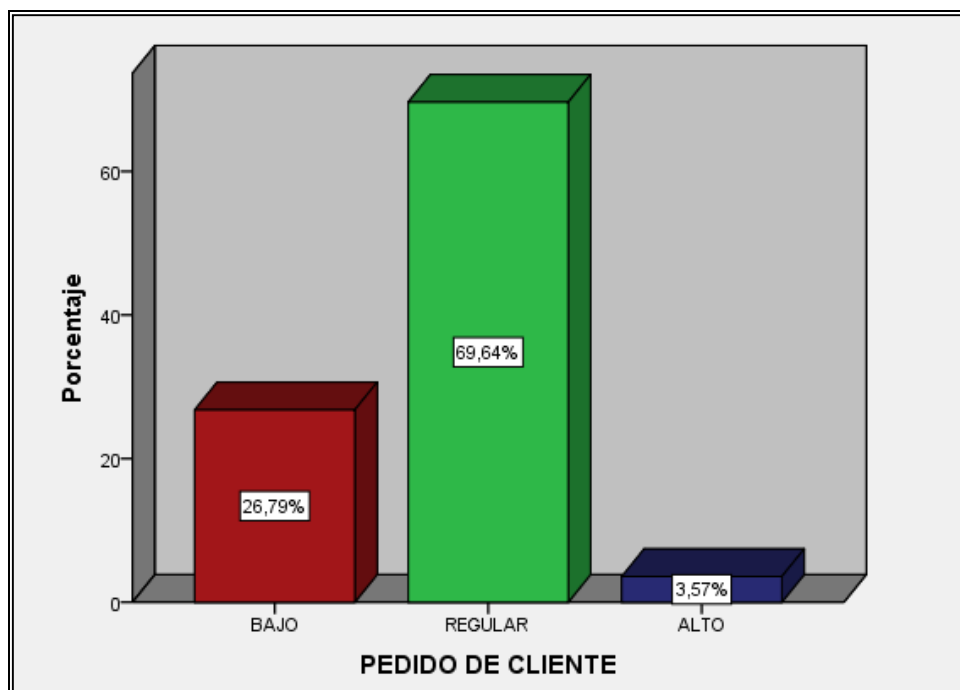


Gráfico tabla 26

Del grupo de encuestados se observa que el 69,64% regularmente considera los pedidos del cliente, el 26,79% no lo considera y solo un 3,57% toma en consideración los pedidos de los clientes antes de realizar el servicio.

Tabla 27 Análisis Descriptivo de Rentabilidad

Rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	3,6	3,6	3,6
	REGULAR	49	87,5	87,5	91,1
	ALTO	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 19 Análisis Descriptivo de Rentabilidad

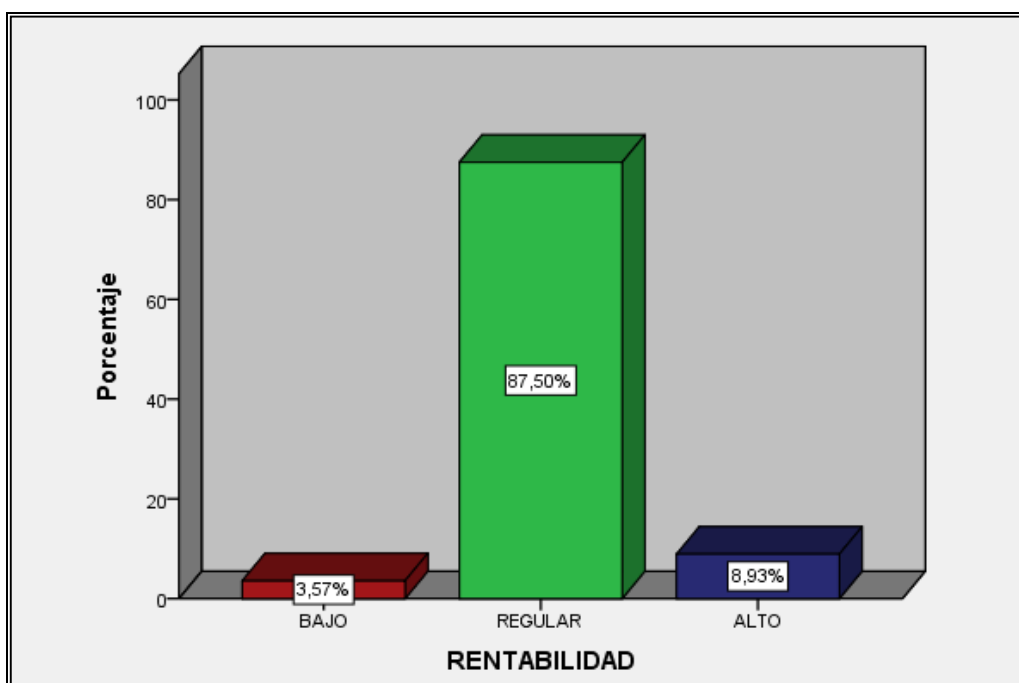


Gráfico tabla 27

De la encuesta aplicada en las empresas que brindan servicio de pintura en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017, se obtiene que del total de encuestados el 87,50% manifiesta que la rentabilidad es regular, el 8,93% menciona que es alto y solo 3,57% manifiesta que es bajo.

Tabla 28 Análisis Descriptivo de Capacidad de Generar Ingresos

CAPACIDAD DE GENERAR INGRESOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	7,1	7,1	7,1
	REGULAR	45	80,4	80,4	87,5
	ALTO	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 20 Análisis Descriptivo de Capacidad de Generar Ingresos

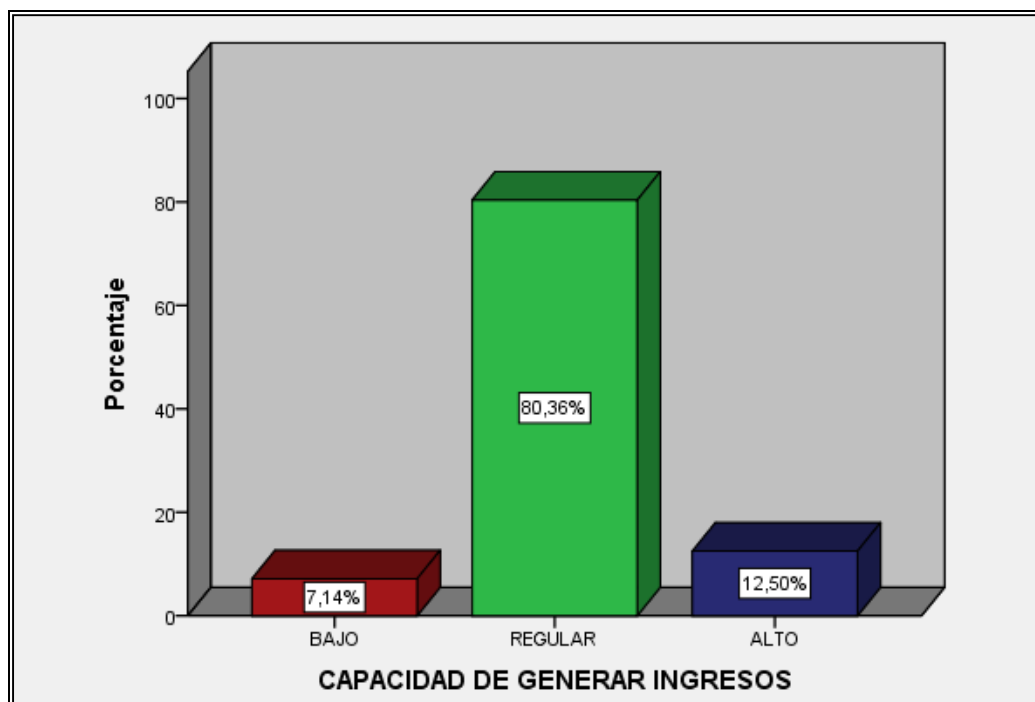


Gráfico tabla 28

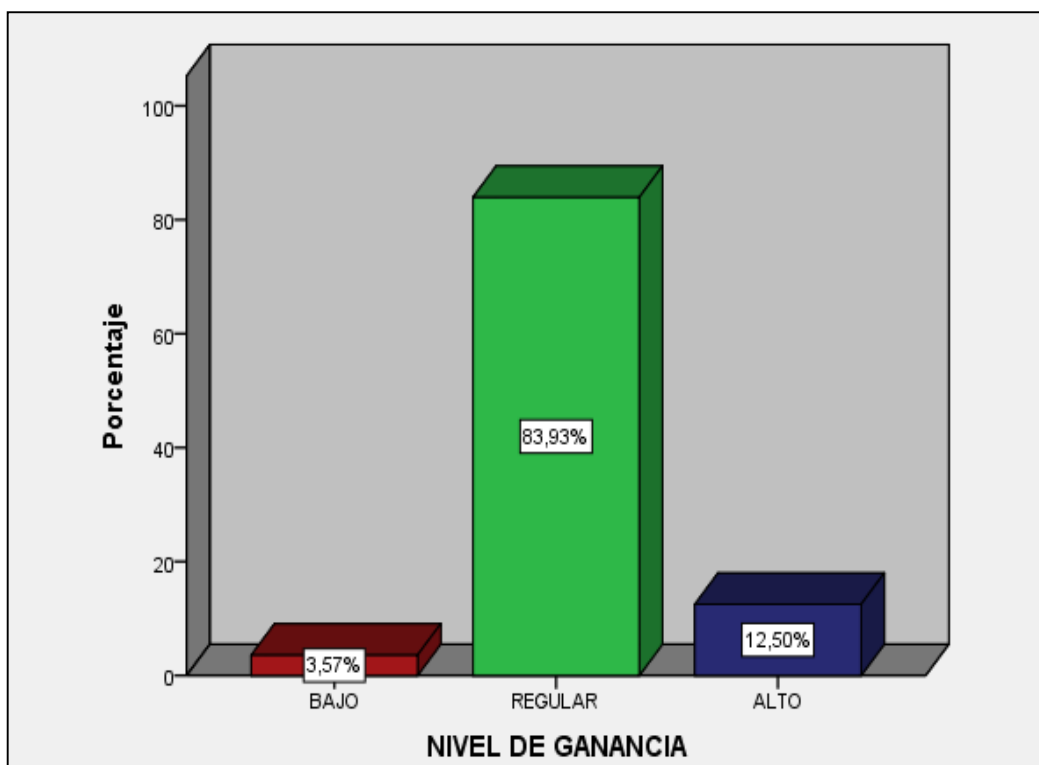
De la encuesta aplicada en las empresas que brindan servicio de pintura en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017, se obtiene que del total de encuestados el 87,36% manifiesta que la capacidad de generar ingresos es regular, el 12,50% menciona que es alto y solo 7,14% manifiesta que es bajo.

Tabla 29 Análisis Descriptivo de Nivel de Ganancia

NIVEL DE GANANCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	3,6	3,6	3,6
	REGULAR	47	83,9	83,9	87,5
	ALTO	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Gráfico 21 Análisis Descriptivo de Nivel de Ganancia



De la encuesta aplicada en las empresas que brindan servicio de pintura en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017, se obtiene que del total de encuestados el 87,93% manifiesta que el nivel de ganancia es regular, el 12,50% menciona que es alto y solo 3,57% manifiesta que es bajo.

Prueba de normalidad

Para realizar esta prueba, se recurre al contraste de normalidad de Kolmogorov – Smirnov según Vargas (2005), Es la prueba más recomendable para evaluar la normalidad de una muestra, con datos mayores a 50. Se basa en medir el ajuste de los datos a una recta probabilística Normal (p. 3150).

Hipótesis de evaluación de la distribución de datos:

H0: Los datos de la muestra provienen de la distribución normal.

H1: Los datos de la muestra no provienen de la distribución normal.

Nivel de significancia = 0.05

Estadístico de Prueba:

Sig < 0.05, rechazar H0

Sig > 0.05, aceptar H0.

Tabla 30 Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
ORDENES DE SERVICIO	,470	56	,000
LOTES DE TRABAJO	,424	56	,000
PEDIDO DE CLIENTE	,410	56	,000
RENTABILIDAD	,471	56	,000
CAPACIDAD DE GENERAR INGRESOS	,423	56	,000
NIVEL DE GANANCIA	,465	56	,000

Dado que los valores de Sig = 0.00 < 0.05, se rechaza H0, se acepta que los datos de la muestra no provienen de la distribución normal, por lo tanto, para la prueba de hipótesis se usará técnicas no paramétricas.

Tablas cruzadas

Tabla 31 Tablas Cruzadas órdenes de servicio - rentabilidad

			RENTABILIDAD			Total
			BAJO	REGULAR	ALTO	
ORDENES DE SERVICIO	BAJO	Recuento	2	0	0	2
		% del total	3,6%	0,0%	0,0%	3,6%
	REGULAR	Recuento	0	48	3	51
		% del total	0,0%	85,7%	5,4%	91,1%
	ALTO	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	1,8%	3,6%	5,4%
Total	Recuento	2	49	5	56	
	% del total	3,6%	87,5%	8,9%	100,0%	

Del total de encuestados, se puede observar que el 91.1% menciona que el sistema de órdenes de servicio es regular, el 5.4% menciona que es alto y solo el 3.6% menciona que es bajo, mientras que el 87.5% indica que la rentabilidad de la empresa es regular, 3.6% menciona que es baja y solo el 8.9% indica que es alta.

Gráfico 22 Órdenes de Servicio - Rentabilidad

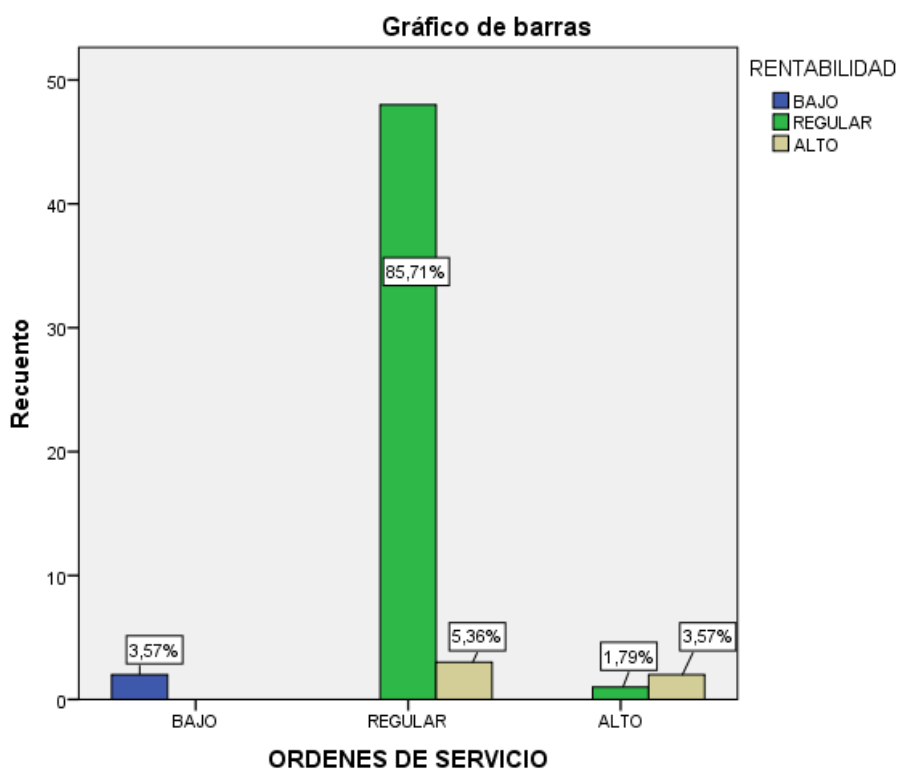


Tabla 32 Tabla cruzada órdenes de servicio - capacidad de generar ingresos

		CAPACIDAD DE GENERAR INGRESOS				Total
		BAJO	REGULAR	ALTO		
ORDENES DE SERVICIO	BAJO	Recuento	2	0	0	2
		% del total	3,6%	0,0%	0,0%	3,6%
	REGULAR	Recuento	2	44	5	51
		% del total	3,6%	78,6%	8,9%	91,1%
	ALTO	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	1,8%	3,6%	5,4%
Total	Recuento	4	45	7	56	
	% del total	7,1%	80,4%	12,5%	100,0%	

Del total de encuestados, se puede observar que el 91.1% menciona que el sistema de órdenes de servicio es regular, el 5.4% menciona que es alto y el 3.6% menciona que es bajo, mientras que 80.4% menciona que la capacidad de generar ingresos en la empresa es regular, el 12.5% manifiesta que es alto y solo el 7.1% menciona que es bajo.

Gráfico 23 órdenes de servicio - capacidad de generar ingresos

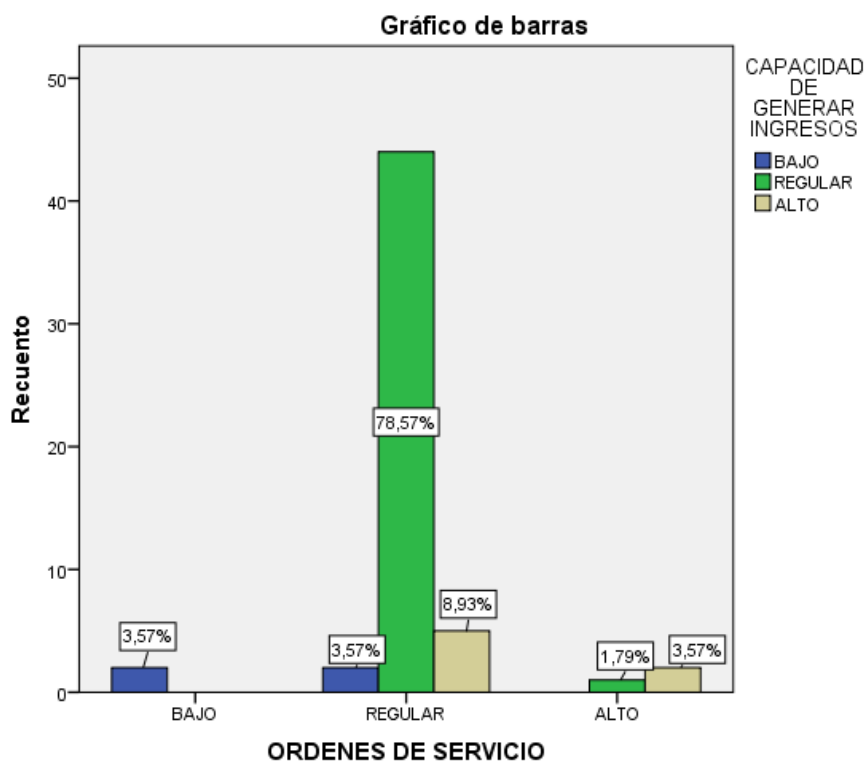


Tabla 33 Tabla cruzada órdenes de servicio - nivel de ganancia

			NIVEL DE GANANCIA			Total
			BAJO	REGULAR	ALTO	
ORDENES DE SERVICIO	BAJO	Recuento	2	0	0	2
		% del total	3,6%	0,0%	0,0%	3,6%
	REGULAR	Recuento	0	46	5	51
		% del total	0,0%	82,1%	8,9%	91,1%
	ALTO	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	1,8%	3,6%	5,4%
Total	Recuento	2	47	7	56	
	% del total	3,6%	83,9%	12,5%	100,0%	

Del total de encuestados, se puede observar que el 91.1% menciona que el sistema de órdenes de servicio es regular, el 5.4% menciona que es alto y el 3.6% menciona que es bajo, mientras que 83.9% menciona que el nivel de ganancias en la empresa es regular, el 12.5% manifiesta que es alto y solo el 3.6% menciona que es bajo.

Gráfico 24 órdenes de servicio - nivel de ganancia

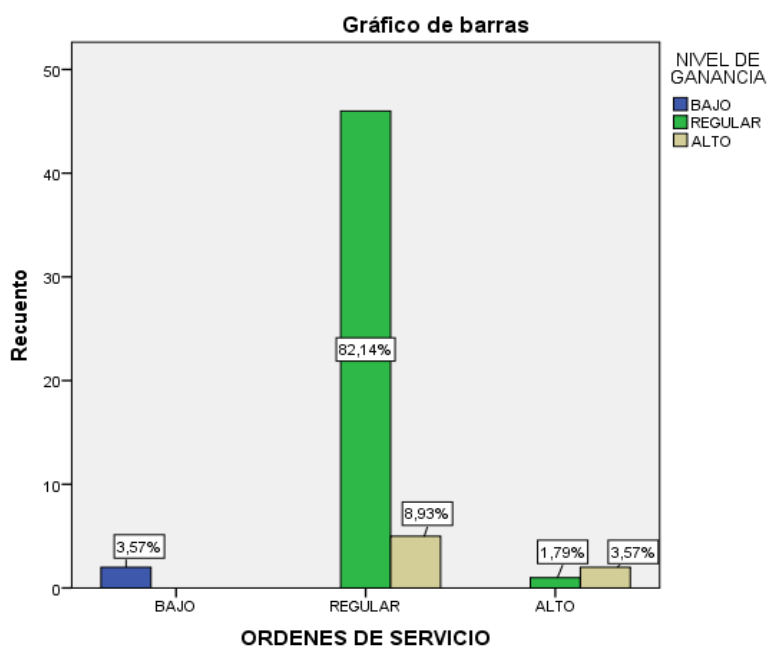
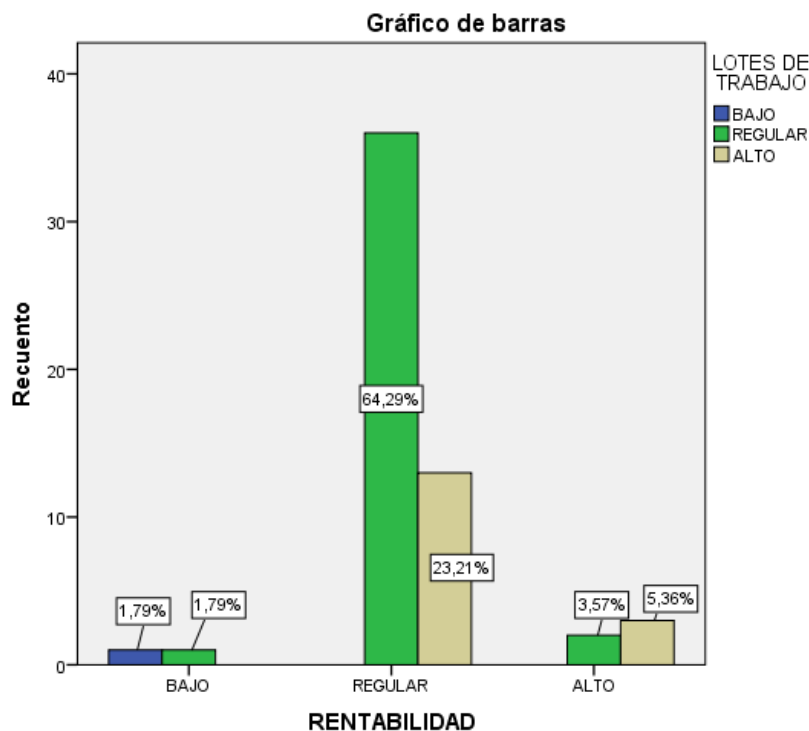


Tabla 34 Tabla cruzada rentabilidad - lotes de trabajo

		LOTES DE TRABAJO			Total	
		BAJO	REGULAR	ALTO		
RENTABILIDAD	BAJO	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,8%	1,8%	0,0%	3,6%
	REGULAR	Recuento	0	36	13	49
		% del total	0,0%	64,3%	23,2%	87,5%
	ALTO	Recuento	0	2	3	5
		% del total	0,0%	3,6%	5,4%	8,9%
Total	Recuento	1	39	16	56	
	% del total	1,8%	69,6%	28,6%	100,0%	

Del total de encuestados, se puede observar que el 87.5% menciona que la rentabilidad de la empresa es regular, el 8.9% menciona que es alto u solo el 3.6% indica que es bajo, mientras que 69.6% menciona que el lote de trabajo en la empresa es regular, el 28.6% manifiesta que es alto y solo el 1.8% menciona que es bajo.

Gráfico 25 rentabilidad - lotes de trabajo



3.4 Contrastación de Hipótesis

Prueba de Hipótesis General

H1. Las órdenes de servicio inciden en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintado en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

H0. Las órdenes de servicio no inciden en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintado en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.

Nivel de significancia 0.05

Sig < 0.05, se rechaza H0

Sig > 0.05, se acepta H0

Tabla 35 Prueba de Hipótesis General

Correlaciones de la prueba de hipótesis general

		ORDENES DE SERVICIO		RENTABILIDAD
Rho de Spearman	ORDENES DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	RENTABILIDAD	Coeficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que el valor de sig. = 0.000 < 0,05, se rechaza la H0, se acepta que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable sistema de órdenes de servicio y la rentabilidad en las empresas de servicio de pintura

ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017. Además, el valor de $Rho=0.666$ el cual indica que existe relación positiva alta.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H1. El sistema de órdenes de servicio incide en la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura de San Juan de Lurigancho en el 2017.

H0. El sistema de órdenes de servicio no incide en la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura de San Juan de Lurigancho en el 2017.

Nivel de significancia 0.05

Sig < 0.05, se rechaza H0

Sig > 0.05, se acepta H0

Tabla 36 Prueba de Hipótesis Específica 01

Correlaciones de la prueba de hipótesis específica 1

			ORDENES DE SERVICIO	CAPACIDAD DE GENERAR INGRESOS
Rho de Spearman	ORDENES DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	CAPACIDAD DE GENERAR INGRESOS	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que el valor de sig. = 0.000 < 0,05, se rechaza la H0, se acepta que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable sistema de órdenes de servicio y la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017. Además, el valor de Rho=0.531 el cual indica que existe relación positiva moderada.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H1. El sistema de órdenes de servicio incide en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.

H0. El sistema de órdenes de servicio no incide en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.

Nivel de significancia 0.05

Sig < 0.05, se rechaza H0

Sig > 0.05, se acepta H0

Tabla 37 Prueba de Hipótesis Específica 02

Correlaciones de la prueba de hipótesis específica 2

			ORDENES DE SERVICIO	NIVEL DE GANANCIA
Rho de	ORDENES DE	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
Spearman	SERVICIO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	NIVEL DE	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
	GANANCIA	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que el valor de sig. = 0.000 < 0,05, se rechaza la H0, se acepta que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable sistema de órdenes de servicio y el nivel de ganancia en las empresas de servicio de pintura ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017. Además, el valor de Rho=0.582 el cual indica que existe relación positiva moderada.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H1. Los lotes de trabajo inciden en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.

H0. Los lotes de trabajo no inciden en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.

Nivel de significancia 0.05

Sig < 0.05, se rechaza H0

Sig > 0.05, se acepta H0

Tabla 38 Prueba de Hipótesis Específica 03

Correlaciones de la prueba de hipótesis específica 3

		LOTES DE TRABAJO		RENTABILIDAD
Rho de Spearman	LOTES DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,314*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	56	56
	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	,314*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	56	56

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Dado que el valor de sig. = 0.018 < 0,05, se rechaza la H0, se acepta que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión lotes de trabajo y la variable rentabilidad en las empresas de servicio de pintura ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017. Además, el valor de Rho=0.314 el cual indica que existe relación positiva baja.

3.5. Nivel de incidencia:

Tabla 39 Medidas direccionales órdenes de servicio y rentabilidad

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	ORDENES DE SERVICIO dependiente	,750
		RENTABILIDAD dependiente	,700

Interpretación:

Se puede observar que la variable ordenes de servicio incide en un 75% en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Tabla 40 Medidas direccionales de órdenes de servicio y capacidad de generar ingresos

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	ORDENES DE SERVICIO dependiente	,562
		CAPACIDAD DE GENERAR INGRESOS dependiente	,556

Se puede observar que la variable ordenes de servicio incide en un 56% en la capacidad de generar ingresos de las empresas de servicio de pintura ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Tabla 41 Medidas direccionales de órdenes de servicio y nivel de ganancia

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	ORDENES DE SERVICIO dependiente	,719
		NIVEL DE GANANCIA dependiente	,628

Se puede observar que la variable ordenes de servicio incide en un 67% en el nivel de ganancia de las empresas de servicio de pintura ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Tabla 42 Medidas direccionales de lotes de trabajo y rentabilidad

					Valor
Nominal por intervalo	Eta	LOTES DE TRABAJO dependiente			,365
		RENTABILIDAD dependiente			,457

Se puede observar que la dimensión lotes de trabajo incide en un 41% en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Discusión

En relación a la investigación podemos señalar que entorno en la validez interna, las técnicas seleccionadas fueron las adecuadas y los instrumentos construidos para el recojo de información cumplieron con los criterios de validez, objetividad pertinencia y confiabilidad, siendo este último igual 0,815 para el instrumento 1 (variable Sistema de órdenes de servicio) y 0,822 para el instrumento 2 (variable *Rentabilidad*)

En relación al objetivo general que busco establecer de qué manera el Sistema de órdenes de servicio incide en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura en San Juan de Lurigancho en el 2017. Encontramos que la variable 1 si incide en la variable 2, evidenciada por relación positiva alta, siendo el valor de $Rho=0.666$ el cual indica que existe relación positiva alta. En este sentido coincidimos con Manco, Álvarez & Arredondo (2015), quien manifiesta que a través de la adjudicación de las ratios de rentabilidad, regenera el uso de sistema contable como un sistema de costos por órdenes especifica mejorando la rentabilidad de la empresa.

Con referencia al primer objetivo específico encontramos que el sistema de órdenes de servicio incide de manera positiva y moderada en la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura de San Juan de Lurigancho en el 2017. En tal sentido respaldamos nuestros resultados con los presentado por Gutiérrez (2015), quien manifiesta que, para obtener un proceso productivo de manera efectiva y eficiente, asegurando alcanzar los objetivos de la empresa, se debe realizar un diagnóstico, con el propósito de diseñar un sistema de costos que le permita lograr mejorar la rentabilidad, planificando a corto plazo decisiones operativas que me permitan realizar el trabajo sin interrupción y en óptimas condiciones.

Teniendo como referencia el segundo objetivo específico encontramos que el sistema de órdenes de servicio incide en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017. Sustentamos nuestros resultados con los alcanzados por Flores (2016), quien evidencio que el sistema de costos por órdenes incide positivamente en la rentabilidad de la empresa porque permitirá controlar los gastos e ingresos de la empresa, utilizando en cada fase de la producción ordenes específicas que le permita con la finalidad de obtener mejor rentabilidad. De igual manera coincidimos con Paz (2015), quien manifiesta que el sistema de costos actuales se calcula obteniendo la información de los costos indirectos para el control de sus costos por lo tanto no permite gestionar para reducir y aplicarlos de manera que tengamos una información contable. Así mismo se demostró que los costos ABC inciden en la rentabilidad del CIF de forma que se identifique las actividades que tienen más costo y generadores de ganancias en cuanto a rentabilidad.

Finalmente, en relación al tercer objetivo específico, tenemos que los lotes de trabajo inciden de forma positiva baja en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017. Por lo que coincidimos con López y Rivero (2016), quien nos señala que no existe un control adecuado en la determinación de precios de las habitaciones existentes, en consecuencia la rentabilidad no es la esperada, estas dificultades se han producido debido a la inadecuada organización que tiene la administración y esto ha conllevado a que sus precios no sean los adecuados.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Conclusiones

La información obtenida en el trabajo de investigación nos permite determinar las siguientes conclusiones:

Dadas las evidencias se concluye que las órdenes de servicio presentan una incidencia positiva alta en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintado en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Siendo el valor de Rho igual a 0.666 y el valor de sig.=0.000 < 0,05.

Según la hipótesis general planteada, se concluye que el sistema de órdenes de servicio incide de manera positiva y moderada en la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura de San Juan de Lurigancho en el 2017. Siendo el valor de Rho igual a 0.531 y el valor de sig=0.000 < 0,05, ya que al implementar adecuadamente las ordenes de servicios se llevara un control sobre el ingreso y distribución de materiales, además permitirá presupuestar adecuadamente el servicio.

Dadas las evidencias se concluye que el sistema de órdenes de servicio incide de manera positiva y moderada en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017. Siendo el valor de Rho igual a 0.582 y el valor de sig=0.000 < 0,05

Por otro lado, se ha llegado a la conclusión ante la segunda hipótesis específica planteada y validada que el sistema de órdenes de servicio incide de manera positiva y moderada en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho en el año 2017, siendo el valor de Rho igual a 0.582 y el valor de sig.=0.000 < 0,05, debido a que el uso adecuado de las ordenes de servicio permitirán utilizar el material de manera proporcional , no hacer gastos excesivos y al momento de presupuestar el servicio se tomara una evaluación más minuciosa con el objetivo de presupuestar lo justo para realizar el servicio .

Finalmente se concluye que los lotes de trabajo inciden de manera positiva baja en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017. Siendo el valor de Rho igual a 0.314 y el valor de sig.=0.000 < 0,05

Como conclusión final, ante la tercera hipótesis específica planteada y validada que los lotes de trabajo inciden de manera positiva baja en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho en el año 2017, siendo el valor de Rho igual a 0.314 y el valor de sig.=0.000 < 0,05, esto debido a que estos deberán contar con una documentación adecuada de control con el objetivo de mejorar el servicio y utilizar materiales de acuerdo a la necesidad del trabajo.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Recomendaciones

La presente información conseguida en el presente trabajo nos permite determinar las siguientes conclusiones:

1. Se propone una adecuada distribución de Costos, determinando la forma en que éstos afectan a la Utilidad de la Empresa Transportes Meléndez S.R.L. Esta propuesta representa una alternativa útil para la empresa, ya que, con una identificación minuciosa y una adecuada distribución de estos, aumentará la utilidad de la empresa de forma significativa.
2. Se recomienda al Gerente de la Empresa, que contrate un Contador, con conocimientos técnicos; ya que, el actual, se ha podido verificar que, no le está presentando información real ni fidedigna, en el Estado de Resultados. No se registra una adecuada distribución de costos, y esto afectará a su organización de manera directa en la toma de decisiones, que éste realiza.

Para que la Empresa pueda lograr una utilidad real; se deberá efectuar, un análisis sobre todos los Costos del Servicio, mediante una apropiada identificación y distribución de Costos Directos e Indirectos.

3. Contratar colaboradores capacitados, para poder así, reducir costos en lo posible y necesario, para alcanzar una mayor eficiencia productiva. Así mismo, brindar información sobre la parte organizacional de la empresa, al momento de realizar el contrato.
4. Por otro lado, se analizó el punto de equilibrio, el cual permite a la empresa, obtener una primera simulación sobre qué cantidad de ventas empieza a generar utilidad, conocer la viabilidad de un proyecto (cuando la demanda supera nuestro punto de equilibrio) y saber a partir de qué nivel de ventas

puede ser recomendable cambiar un Costo Variable por un Costo Fijo o viceversa.

5. Se sugiere que la empresa debe tener más control al llenar los documentos de requisición de compra. Dado que antes de realizar un presupuesto el cual se debe tener en cuenta el estado en el que se encuentra la empresa con el objetivo de evitar pérdidas. Finalmente se sugiere a la empresa supervisar que materiales faltan en almacén para garantizar no normal desarrollo

**CAPÍTULO VII:
REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS**

- Anónimo. (2017). *Investigación Científica y aplicaciones en SPSS*. Lima .
- Aranzadi, T. (2014). *Guía Financiera*. España: Edufinet.
- Armondarain, Z. &. (2013). *Análisis de la rentabilidad*. España: Open Course Ware.
- Arredondo, M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos* . México : Patria .
- Asociación de bancos del Perú. (Julio de 2015). *Comisiones Bancarias*. Obtenido de <http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Estudio%20Comisiones%20Bancarias.pdf>
- Asuaga, C. (2013). *Costos y Gestión*. Argentina: Osmar D. Buyatti.
- Castro, S. (2016). *Incidencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las mypes del sector metalmecánico de la provincia de Trujillo en el período 2015*. (Tesis de pregrado).
- Chu, M. (2016). *Finanzas para no financieros* (5a ed.). Lima: Editorial UPC.
- Conchan, P.(2012). *Evaluación de los estado financieros* . Lima: Centro de Investigacion de la Universidad del Pacífico.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe .
- Court, E., Rengifo, E., & Zabos, E. (2013). *Teoría del interés: métodos cuantitativos para finanzas Tomo II* (1a ed.). Buenos Aires: Ceange Learning Argentina.
- Cuatrecasas, L (2012) *Los servicios. Gestión de los procesos de servicio*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid: España
- De Jaime, J.(2016). *La Rentabilidad : Análisis de Costes y resultados*. España: HESIC.
- Del Río, C. (2012). *costos I*. Mexico: CENGAGE Learning.
- Del Río, Cristobal. (2012). *Manual de : costos , presupuestos y adquisiciones y abastecimiento*. México: Censage.
- Flores Soria, J. (2014). *Costos y presupuestos*. Lima: CECOF.
- Flores, J. (2014). *Costos y presupuestos*. Lima : CECOP.
- Flores, J. (2017). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial* (4a ed.). Lima: Grafica Santo Domingo.
- García, J. (2014). *Contabilidad de Costos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Garrido, P. .. (2012). *Análisis de estados contables elaboración e interpretación de la información financiera*. Madrid: Pirámide .
- Garzón, R. (2016). *Diseño de costos por ordenes de producción aplicado a la empresa Rodeport Vuenca 2015*. Ecuador : Universidad del Uzuay.

- Giraldo, D. (2016). *Diccionario para contadores*. Lima: Ifoccom SAC.
- Gutierrez, F. (2015 : tesis de licenciatura en contador Público). Implementacion de un sistema de costos por órdenes de producción para mejorar la rentabilidad de la empresa consorcio D &E SAC. Trujillo: Universidad del Norte.
- Hernández, M., Déniz, J., & Verona, M. (2013). *Finanzas Corportivas*. Madrid: Delta, Publicaciones Universitarias.
- Lopera, J., Vélez, V., & Ocampo, L. (2014). Alternativas de Financiación para las MIPYMES en Colombia. *Adversia*.
- Manco, Álvarez & Arredondo (2015). “*Sistema de costos y la rentabilidad en las empresas de servicios .Caso: Pineda Automotriz S.A.C*”, periodo 2015. (Tesis de pregrado)
- Málaga, M. (2015). *El costo del financiamiento y su influencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas metalmecánicas del Perú, 2011-2014*.
- María C. (2016) Gestión de compras. Comercio y Marketing. Editorial Editex, S.A. Madrid: España
- Mendoza, M. (2015). *Contabilidad Intermedia* (1a ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Meza, V. (2013). La Gestión Estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en Lima Metropolitana, año 2012. Lima : Para obtener el título profesional de contador público: Universidad San Martín de Porres.
- Molina H., R. J. (2015). *Análisis de los estados financieros* . España: Delta.
- Montañez, A. (2016). *Los costos por préstamos y su incidencia en el financiamiento otorgado a empresas gráficas ubicadas en el distrito de Breña, periodo 2016*. (Tesis de pregrado).
- Mohamed, A (2013) Gestión administrativa del proceso comercial IC Editorial. Antequera: Málaga
- Niño, V. (2012). *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.
- Nureña, A. (2016). *Caracterización del financiamiento de las empresas del Perú: caso de la empresa de "Transportes Covisa S.A.C.", Trujillo - 2015*. (Tesis de Pregrado).
- Olivera, J. (2013). Análisis de los Estados Financieros. *UNID*.
- Pacheco, J. .. (2011). *ExcelGestión Financiera*. Lima: MACRO.
- Palomino, C. (2013). *Análisis de los estados financieros*. Lima: CALPA.

- Palomino, C. (2013). *Contabilidad de costos*. Lima: Calpa.
- Palomino, C. (2013). *Diccionario de contabilidad*. Lima: Calpa.
- Palomino, C. (2015). *Método Calpa - Diccionario de Contabilidad*. Lima: Editorial Calpa S.A.C.
- Pierce, H (2015) Redactar mejor para vender más es fácil. Profit Editorial S.L.
- Quevans, B., & Cuéllar, A. (2013). *Incidencia del stock de la deuda financiera en el costo del crédito de las principales empresas del Perú durante el periodo 2001-2011*. (Tesis de pregrado).
- Ramirez, F. (2012 : Tesis para obtener el grado de ingeniería en contaduría pública y auditoría CPA). Implementación de un sistema de control, para el tratamiento de los costos de producción y su efecto en la rentabilidad de la compañía Plastif S.A. Ecuador: Universidad UZUL.
- Ríos Sánchez, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de COURIEREN LIMA METROPOLITANA 2012-2013*. Lima: USMP.
- Ríos, K. (2014). Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de COURIEREN.
- Rivas, P., & Rojas, K. (29 de Octubre de 2013). Todo lo que necesita conocer sobre el financiamiento para mypes y pymes. *Gestión*, pág. 1.
- Rivero, J. (2013). *Costos y presupuestos* . Lima : UPC.
- Rodríguez, L. (2012). *Análisis de los Estados Financieros*. Mexico : MC Graw Hill.
- Ruiz, D. (2013). *Finanzas aplicadas al marketing*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).
- Sánchez, Ó. (2011). *Análisis contable y financiero*. España: Paraninfo.
- Santiago, V. (2014). *Pasos para elaborar proyecto de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Sangri, A (2014) Administración de compras. Adquisiciones y abastecimientos. Grupo editorial Patria S.A. México
- Torres, A. (2010). *Contabilidad de costos* . Mexico: MC Graw Hill.
- Torres, M. (2012). Ratios financieros conceptos basicos y aplicaciones. *Autoridad empresarial*, II.1.
- Vidaurri, H. (2012). *Matemáticas Financieras* (5a. ed.). México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Vilca, T. E. (2012). *Metodología de la investigación Científica*. Trujillo: EDUNT.
- Villazana, S. (2015). Factura Negociable. Instituto Pacífico.

Zuñiga Guizado, J. (2016). *Financiamiento y crecimiento empresarial en las mype del centro comercial siglo XXI, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo).

CAPÍTULO VIII: ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Sistema de órdenes de servicio y su incidencia con la rentabilidad en las empresas de servicio de pintura, San Juan de Lurigancho - 2017

problema general	objetivo general	hipótesis general	variables e indicadores	metodología
¿De qué manera el Sistema de órdenes de servicio incide en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura en San Juan de Lurigancho en el 2017?	Determinar de qué manera el Sistema de órdenes de servicio incide en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintura en San Juan de Lurigancho en el 2017	Las órdenes de servicio inciden en la rentabilidad de las empresas de servicio de pintado en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.	Variable: Sistema de órdenes de servicio Indicadores: -Requisición de compra. -Orden de Compra -Informe de recepción -Requisición de producción. -Instrucciones del cliente -Condiciones técnicas -Características del trabajo -Materiales e Insumos	1.Tipo de investigación: Descriptivo Correlacional 2. Diseño de investigación: No Experimental Diseño Transversal 3. Población: La población está constituida por 65 personas del área de contabilidad y del área de producción de las empresas que brindan servicio de pintura. 4. Técnica de Recolección de datos: Encuesta 5. Instrumento: Cuestionario elaborado por el investigador
problemas específicos	objetivos específicos	hipótesis específicas		
¿De qué manera el sistema de órdenes de servicio incide en la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura de San Juan de Lurigancho en el 2017?	Establecer de qué manera el sistema de órdenes de servicio incide en la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura de San Juan de Lurigancho en el 2017.	El sistema de órdenes de servicio incide en la capacidad de generar ingresos en las empresas de servicio de pintura de San Juan de Lurigancho en el 2017.	Variable: Rentabilidad Indicadores: - Prestación de servicio - Alquileres - Venta - Otros Ingresos - Rentabilidad Bruta - Rentabilidad neta - Rentabilidad Operacional - Rentabilidad de Ventas	
¿De qué manera el sistema de órdenes de servicio incide en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017?	Determinar cómo el sistema de órdenes de servicio incide en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.	El sistema de órdenes de servicio incide en el nivel de ganancia de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.		
¿Cómo los lotes de trabajo inciden en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017?	Analiza cómo los lotes de trabajo inciden en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.	Los lotes de trabajo inciden en la rentabilidad de las empresas de pintura en San Juan de Lurigancho 2017.		

Anexo 2. Instrumentos

ANEXO Nº 2: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ORDENES DE SERVICIO**I.- INTRODUCCIÓN**

Está dirigida al personal de las empresas de servicio de pintado del distrito de San Juan de Lurigancho, por ser la población objetiva de la presente investigación. El cuestionario busca recoger información relacionada a las órdenes de servicio.

II.- INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada uno de los ítems propuestos y seleccione la respuesta que mejor exprese su apreciación en relación al enunciado propuesto. Marque con un aspa (X) según estime conveniente.

Escala para marcar el nivel de importancia	
1	Casi nunca
2	Nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

III.- GENERALIDADES

Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz, solo así será realmente útil para la presente investigación.

IV.- DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Área donde labora:

Función que desempeña:

ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
1.-La requisición de Compra contienen los datos completos del solicitante.					
2. La requisición de Compra viene debidamente firmada por el solicitante y el Jefe Inmediato					
3. El uso adecuado de órdenes de compra nos permite determinar los materiales necesarios que se van a utilizar en un determinado servicio.					
4.-Las Órdenes de Compra vienen aprobadas por el Jefe inmediato.					
5.- La empresa elabora informes de recepción como sustento a fin de registrar los materiales recibidos.					
6.- La empresa compara el informe de recepción con los datos detallados en la orden de compra emitida.					
7.- En el caso de diferencias en el informe de recepción se procede a reclamar inmediatamente al proveedor para su reposición correspondiente.					
8.- La requisición de producción detalla los materiales a reponer después de la prestación de un servicio.					
9.-Elaboran requisición de producción a fin de llevar un control más efectivo de los materiales que se suministran con destino a un trabajo específico.					
10.- Se toma en cuenta las instrucciones del cliente para poder realizar el trabajo a fin de lograr la satisfacción en el servicio.					
11. Se evalúan las instrucciones del cliente antes de elaborar el presupuesto.					
12. En el contrato de servicio se detallan las condiciones técnicas del trabajo.					
13. Para realizar un servicio se verifican las condiciones en las que se encuentra el ambiente de trabajo.					
14. Se informa al responsable de obra cada vez que se encuentren defectos o imperfecciones.					
15. Se contabilizan los materiales e insumos al momento de realizar el servicio.					
16. Se contabiliza los materiales una vez culminada la obra.					

ANEXO Nº 3: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE RENTABILIDAD

I.- INTRODUCCION

Está dirigida al personal de las empresas de servicio de pintado del distrito de San Juan de Lurigancho, por ser la población objetiva de la presente investigación. El cuestionario busca recoger información relacionada a la rentabilidad de la empresa.

II.- INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada uno de los ítems propuestos y seleccione la respuesta que mejor exprese su apreciación en relación al enunciado propuesto. Marque con un aspa (X) según estime conveniente.

Escala para marcar el nivel de importancia	
1	Casi nunca
2	Nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

III.- GENERALIDADES

Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar información veraz, solo así será realmente útil para la presente investigación.

IV.- DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Área donde labora:

Función que desempeña:

ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
1. Es importante que los ingresos por prestación de servicio puedan valorarse con fiabilidad.					
2. El contrato de servicio sólo tendrá validez cuando ambas partes estén conformes con todas las condiciones estipuladas.					
3. Una forma de generar ingresos en las empresas que prestan servicio de pintado es el alquiler de andamios.					
4. El alquiler de los andamios es una fuente de ingresos significativa para la empresa.					
5. Una de las capacidades para generar ingresos en las empresas de servicios de pintura es la venta de materiales cuando se realiza un servicio a todo costo.					
6. La empresa elabora un Presupuesto de Ventas sobre el cual se proyectan los ingresos futuros.					
7. Se realiza procesos de fidelización con los clientes para asegurar las ventas.					
8. Las empresas de servicio de pintado cuenta con otros ingresos adicionales al rubro.					
9. La rentabilidad bruta refleja las utilidades de la empresa después de las ventas.					
10. La rentabilidad bruta muestra los beneficios que se obtendrían si se produjera un incremento en las ventas de los servicios de la empresa.					

11. La rentabilidad neta refleja el cumplimiento de los objetivos.					
12. El impuesto a la renta afecta la rentabilidad neta.					
13. La empresa aplica el margen operacional para medir la cantidad de ganancia operativa por cada unidad vendida.					
14. La rentabilidad operacional de una empresa se evidencia después de deducir los gastos operacionales.					
15. La rentabilidad de ventas mide la eficiencia de la elaboración y distribución que alcanza una empresa durante sus operaciones.					
16. Para medir la rentabilidad sobre las ventas se emplea el ratio de margen de utilidad bruta.					

Anexo 3. Validación de instrumentos


INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Dra. Saenz Arenas Esther
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Directora de la escuela de Contabilidad.
 I.3. Especialidad del experto: Auditoría y Costos
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario**
 I.5. Autor del instrumento: **Adanaqué Luyo, Evelyn Ivon**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Bueno 61-75%	Muy bueno 76-90%	Excelent e 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?


.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

San Juan de Lurigancho, 30 de Octubre del 2017



 Firma de experto informante

DNI: 08150222



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Dra. Soenz Arenas Esther
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Directora de la escuela de Contabilidad.
 I.3. Especialidad del experto: Auditoría y Costos
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Adanaqué Luyo, Evelyn Ivon

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Bueno 61-75%	Muy bueno 76-90%	Excelent e 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

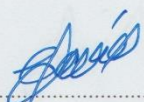
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

San Juan de Lurigancho, 30 de Octubre del 2017



 Firma de experto informante

DNI: 08150222



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Juan Carlos Aguilar Colquicomor
 I.2. Cargo e Institución donde labora: contador
 I.3. Especialidad del experto: DIP UCV Lima ESTE
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario**
 I.5. Autor del instrumento: **Adanaqué Luyo, Evelyn Ivon**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Bueno 61-75%	Muy bueno 76-90%	Excelent e 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

< ES APLICABLE >

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

95%

San Juan de Lurigancho, 30 de Octubre del 2017

[Firma]
Firma de experto informante

DNI: 09567956



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Fernández Daiva Villafuerbe Socolor
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC/UCV
 I.3. Especialidad del experto: Sociólogo - Metodólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Adanaqué Luyo, Evelyn Ivon

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Bueno 61-75%	Muy bueno 76-90%	Excelente 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92%

San Juan de Lurigancho, 30 de Octubre del 2017

Firma de experto informante

DNI: 96582225



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Juan Carlos Paguilar Colquicondon
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Contratado
 I.3. Especialidad del experto: DTP UCV Lima ESTE
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario**
 I.5. Autor del instrumento: **Adanaqué Luyo, Evelyn Ivon**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Bueno 61-75%	Muy bueno 76-90%	Excelent e 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
< Es Aplicable >

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

95%

San Juan de Lurigancho, 30 de Octubre del 2017

.....
 Firma de experto informante

DNI: 09567956



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Juan Carlos Paguilar Colquicondon
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Contratado
 I.3. Especialidad del experto: DTP UCV Lima ESTE
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario**
 I.5. Autor del instrumento: **Adanaqué Luyo, Evelyn Ivon**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Bueno 61-75%	Muy bueno 76-90%	Excelent e 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
 { Es Aplicable }

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

95%

San Juan de Lurigancho, 30 de Octubre del 2017

.....
 Firma de experto informante

DNI: 09567956

Anexo 4. Base de datos

ORDENES DE SERVICIO										RENTABILIDAD																								
LOTE DE TRABAJO					PEDIDO DE CLIENTES					CAPACIDAD DE GENERAR INGRESOS									NIVEL DE GANANCIA															
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1
2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	3	3	2	1	3	2	1		
3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	3	2	1			
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1			
3	4	3	3	3	2	4	5	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	4	2	4	4	4	3	1	4	3	2			
4	5	4	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	5	5	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2			
4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	3	1	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	4	1	4	3	1			
5	3	5	3	4	2	3	5	3	2	2	1	1	2	2	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	5	3	5	2	4	2	2			
3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	1			
3	4	3	3	3	1	3	4	3	3	1	1	2	2	4	1	2	5	4	2	4	3	2	4	2	5	3	5	3	5	3	2			
3	3	3	4	4	2	4	4	3	5	2	2	1	2	3	2	2	4	3	2	5	1	2	4	2	4	3	5	1	5	4	2			
2	3	4	5	3	2	3	5	2	3	1	2	2	3	3	1	3	4	5	3	5	1	3	1	3	5	5	5	1	4	4	2			
3	4	3	4	4	2	4	5	3	5	1	2	3	4	3	1	3	5	4	3	4	1	3	1	3	4	4	2	1	5	2	1			
3	5	4	4	3	1	3	3	3	3	1	1	3	4	2	1	4	4	3	4	5	2	4	2	4	5	4	2	2	4	2	2			
4	4	5	4	4	1	4	3	2	5	1	1	1	2	2	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	5	3	2			
5	5	4	3	4	2	3	4	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	5	3	5	3	2	4	2	4	5	2	3	4	3	2			
3	3	3	3	2	1	4	4	3	5	1	2	2	3	4	1	3	5	5	3	4	2	3	4	3	5	4	3	2	5	3	1			
3	3	3	3	4	2	3	5	3	3	2	2	1	4	5	2	4	4	3	4	5	2	4	1	4	4	5	2	2	4	4	1			
4	3	4	4	3	1	4	5	4	5	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	4	2	1	1	1	4	4	3	2	5	4	2			
2	2	3	3	4	1	3	4	3	4	1	1	2	3	3	1	2	3	5	2	4	1	2	2	2	5	5	4	1	4	4	1			
3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	1	4	4	2	3	2	4	3	5	1	3	4	3	3	4	4	1	5	2	2			
5	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2	2	2	5	5	2	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	2	1			
5	5	2	4	5	1	5	5	3	3	1	3	3	2	4	1	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	2	5	3	2			
4	5	3	5	3	2	4	3	3	4	2	2	1	3	4	2	3	5	5	3	4	1	3	4	3	4	4	4	1	5	3	3			
3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	2	2	1	3	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	2	5	4	2			
4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	5	5	3	5	2	3	3	3	4	4	5	2	4	2	1			
5	5	4	5	3	1	4	5	3	4	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	2			
4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	2	2	2	4	3	2	3	4	5	3	3	1	3	3	3	3	5	4	1	4	3	1			

3	3	4	3	4	1	3	4	3	4	1	1	1	3	4	1	3	5	4	3	4	1	3	4	3	5	4	5	1	5	3	1
4	4	3	4	2	1	4	5	3	5	1	1	3	3	3	1	1	4	5	1	4	1	1	3	1	4	4	4	1	4	2	1
2	2	3	5	2	2	3	4	4	3	2	2	1	3	4	2	3	3	4	3	5	2	3	4	3	3	5	4	2	5	2	3
3	3	4	4	2	3	4	5	5	4	3	3	1	4	3	3	2	3	3	2	5	2	2	3	2	4	5	5	2	4	2	2
4	4	5	4	1	1	3	5	4	5	1	1	1	3	4	1	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	4	5	2	5	3	2
5	5	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	1	3	4	5	5	2	4	3	3
4	3	4	5	2	1	5	3	5	4	1	1	2	5	4	1	2	3	5	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	5	3	2
5	4	4	4	3	2	4	2	4	5	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	5	3	4	4	3
4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	1	3	4	3	5	5	5	1	5	4	3
2	2	3	4	4	2	3	5	3	3	2	2	1	3	3	2	4	5	5	4	4	2	4	2	4	5	4	5	2	4	3	1
3	3	4	4	3	1	3	5	4	4	1	1	2	4	4	1	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	4	2
4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	3	2	4	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	2
5	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	4	2	5	1	2	3	2	5	4	5	1	4	4	3
4	4	3	5	3	2	4	4	3	4	1	1	4	3	4	1	1	4	4	1	4	1	1	2	1	4	5	5	1	5	4	1
4	4	4	4	2	2	4	5	3	5	1	1	3	4	3	1	1	5	5	1	5	2	1	3	1	4	4	5	2	4	4	1
3	3	4	5	2	1	3	4	3	4	1	1	3	4	4	1	3	3	5	3	4	2	3	4	3	4	5	4	2	5	3	3
5	4	5	4	3	2	4	3	3	3	2	2	1	4	5	2	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3
4	4	5	5	3	1	4	3	3	3	1	1	3	4	3	1	1	4	5	1	4	3	1	1	1	5	4	5	3	5	2	1
5	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	5	4	2	3	4	3	2	5	1	3	2	3	4	3	2	1	4	3	3
4	5	3	5	5	1	4	3	4	2	1	2	1	4	4	1	3	5	5	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	5	3	2
3	3	4	5	3	1	5	3	3	2	1	1	2	3	3	1	4	5	3	1	5	1	3	3	3	4	3	2	1	4	1	3
2	3	5	5	2	1	3	3	2	3	1	1	2	4	3	1	4	5	4	1	3	2	1	1	1	5	3	3	2	5	2	1
2	3	5	4	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	2	2	2	5	3	3	2	5	2	2
3	3	5	4	5	1	3	5	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	5	2	5	2	1	3	1	4	4	4	2	5	2	1
3	4	4	5	3	1	3	4	2	3	1	1	3	2	4	1	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	4	4	1	4	3	2
4	4	5	4	3	1	5	4	3	4	1	1	4	3	4	1	4	5	3	3	4	1	3	4	3	4	5	4	1	5	3	3
4	4	4	4	4	2	5	5	3	4	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	3	5	5	5	2	5	4	3
5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	2	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4
5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 12-09-2017 Página : 117 de 119
--	--	---

Yo Evelyn Ivón Adanaqué Luyo, identificado con DNI N° 43100667, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“SISTEMA DE ORDENES DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE PINTURA, SAN JUAN DE LURIGANCHO-2017”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 43100667

FECHA: 29 de Noviembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

