



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

**Los costos de servicios y la rentabilidad en la empresa Willay
Telecomunicaciones SAC, Cusco - 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORAS:

Illa Mamani, Sofía (ORCID: 0000-0001-6132-0209)

Illa Mamani, Dina Eusebia (ORCID: 0000-0002-5747-4616)

ASESOR

Mag. Álvarez López, Alberto (ORCID: 0000-0003-0806-0123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sector Privado – Producción de Servicios

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres; Bonifacio y Petronila, por su inmenso amor y apoyo incondicional que me dan día a día. A Sofía y Fernando mi queridos hermanos por cada una de sus ocurrencias y momentos compartidos. A mi hijo Sebastián Usca Illa, por ser la persona que me impulsa a seguir creciendo. A Rinver mi compañero del alma por estar siempre a mi lado.

Dina

DEDICATORIA

En primer lugar, a mis queridos padres Bonifacio y Petronila quienes me dan su apoyo continuo en este camino. A mis hermanos, tíos, amigos y familiares por su preocupación y siempre estar pendiente de mí. A mis amadas hijas Milagros Yackelin y Han Jungsoh por ser mis principales motivos para seguir con mis sueños, buscando crecer cada día y lograr ser una mejor persona.

Sofia

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer en primer lugar a Dios, por guiar nuestros pasos y darnos la sabiduría necesaria para realizar este sueño, ayudándonos a superar cada dificultad presentada. Agradecemos también a la colaboración de la empresa “Willay Telecomunicaciones S.A.C.”. A nuestro asesor Magister Alberto Álvarez López quien nos apoyó en todo momento. A los asesores al Dr. Pedro Costilla Castillo, Dr. Rosario Grijalva Salazar y Donato Díaz Díaz por guiarnos en la elaboración de la presente tesis. A la “Universidad Cesar Vallejo” y a todos y cada uno de nuestros docentes quienes a lo largo de la carrera nos brindaron sus conocimientos.

Dina y Sofia

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pág.

DEDICATORIA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Introducción	2
Justificación	4

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes.....	7
1.2. Bases teóricas	17
1.3. Marco conceptual	29
1.4. Hipótesis.....	30

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación	32
3.2 Diseño de la investigación	32
3.3 Alcance de la investigación.....	32
3.4 Enfoque de investigación.....	32
3.5 Variables y operacionalización.....	33
3.6 Población, muestra y muestreo.....	36
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.8 Procedimientos	37
3.9 Método de análisis de datos	37

3.10 Aspectos éticos	37
----------------------------	----

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	40
4.2. Resultados estadísticos de la variable Costos de servicio	44
4.3. Resultados estadísticos de la rentabilidad	65
4.4. Prueba de hipótesis	76
4.5. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	76
4.6. Resultados de correlación	77

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados.....	82
-----------------------------------	----

CONCLUSIONES	86
--------------------	----

RECOMENDACIONES	87
-----------------------	----

REFERENCIAS	88
-------------------	----

ANEXOS.....	94
-------------	----

- a. Matriz de consistencia
- b. Matriz del instrumento
- c. Carta de autorización de uso de información para efectos de investigación
- d. Formato de validación

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1	33
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2	34
Tabla 3 Matriz de operacionalización de variables	35
Tabla 4 Distribución del personal en la Empresa Willay Telecomunicaciones SAC	36
Tabla 5 Distribución de los ítems del cuestionario.....	40
Tabla 6 Baremación para la variable costos de servicios.....	41
Tabla 7 Baremación para la variable rentabilidad.....	41
Tabla 8 Resumen del procesamiento de casos de la variable 1I	42
Tabla 9 Análisis de Alfa de Cronbach Global de la variable 1	42
Tabla 10 Resumen del procesamiento de casos de la variable 2.....	43
Tabla 11 Análisis de Alfa de Cronbach Global de la variable 2.....	43
Tabla 12 Resumen del procesamiento de casos de la variable 1 y variable 2	43
Tabla 13 Análisis de Alfa de Cronbach Global de la variable 1 y variable 2	44
Tabla 14 Salario – Ítem 1	44
Tabla 15 Tiempo de ejecución del servicio – Ítem 2.....	46
Tabla 16 Trabajo realizado – Ítem 3.....	47
Tabla 17 Conocimiento de personal – Ítem 4	48
Tabla 18 Especialización del personal – Ítem 5	49
Tabla 19 Resumen del personal	50
Tabla 20 Calidad de los insumos – Ítem 6	51
Tabla 21 Cantidad de los insumos – Ítem 7	52
Tabla 22 Gestión de insumos – Ítem 8	53
Tabla 23 Stock de insumos – Ítem 9	54
Tabla 24 Resumen de insumos	55
Tabla 25 Alquiler – Ítem 10	56
Tabla 26 Publicidad – Ítem 11	57
Tabla 27 Capacitación del personal – Ítem 12	58
Tabla 28 <i>Transporte</i> – Ítem 13.....	59
Tabla 29 Viáticos del personal – Ítem 14	60
Tabla 30 Comunicaciones – Ítem 15.....	61

Tabla 31 Resumen de otros recursos	62
Tabla 32 Resumen del costo de servicios.....	63
Tabla 33 Comparación promedio de las dimensiones de los costos de servicios	64
Tabla 34 Generación de ingresos – Ítem 16.....	65
Tabla 35 Impuestos – Ítem 17	67
Tabla 36 Deudas – Ítem 18.....	68
Tabla 37 Resumen de la rentabilidad financiera	69
Tabla 38 Liquidez – Ítem 19	70
Tabla 39 Ventas – Ítem 20	71
Tabla 40 Costo de ventas – Ítem 21	72
Tabla 41 Resumen de la rentabilidad económica	73
Tabla 42 Resumen de la rentabilidad	74
Tabla 43 Comparación promedio de las dimensiones de la rentabilidad.....	75
Tabla 44 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	76
Tabla 45 Correlación entre los costos de servicios y la rentabilidad	77
Tabla 46 Correlación entre el personal y la rentabilidad.....	78
Tabla 47 Correlación entre los insumos y la rentabilidad	79
Tabla 48 Correlación entre los insumos y la rentabilidad	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Salario – Ítem 1	45
Figura 2 Tiempo de ejecución del servicio – Ítem 2	46
Figura 3 Trabajo realizado – Ítem 3	47
Figura 4 Conocimiento de personal – Ítem 4	48
Figura 5 Especialización del personal – Ítem 5	49
Figura 6 Resumen del personal	50
Figura 7 Calidad de los insumos – Ítem 6	51
Figura 8 Cantidad de los insumos – Ítem 7	52
Figura 9 Gestión de insumos – Ítem 8	53
Figura 10 Stock de insumos – Ítem 9	54
Figura 11 Resumen de insumos	55
Figura 12 Alquiler – Ítem 10	56
Figura 13 Publicidad – Ítem 11	57
Figura 14 Capacitación del personal – Ítem 12	58
Figura 15 Transporte – Ítem 13	59
Figura 16 Viáticos del personal – Ítem 14	60
Figura 17 Comunicaciones – Ítem 15	61
Figura 18 Resumen de otros recursos	62
Figura 19 Resumen del costo de servicios	63
Figura 20 Comparación de las dimensiones de los costos de servicios	64
Figura 21 Generación de ingresos – Ítem 16	65
Figura 22 Impuestos – Ítem 17	67
Figura 23 Deudas – Ítem 18	68
Figura 24 Resumen de la rentabilidad financiera	69
Figura 25 Liquidez – Ítem 19	70
Figura 26 Ventas – Ítem 20	71
Figura 27 Costo de ventas – Ítem 21	72
Figura 28 Resumen de la rentabilidad económica	73
Figura 29 Resumen de la rentabilidad	74
Figura 30 Comparación de las dimensiones de los costos de servicios	75

RESUMEN

La tesis presentada plantea como objetivo general: “Determinar la relación que existe entre los costos de servicio y la rentabilidad en la empresa Willay Telecomunicaciones SAC, Cusco – 2020”, se revisó la teoría de costos de servicios con sus dimensiones de personal, insumos y otros recursos y la teoría de la rentabilidad con sus dimensiones de rentabilidad financiera y rentabilidad económica, la población motivo de estudio fueron las 15 personas que vienen laboran en la empresa, de quienes se recogió la información necesaria a través del instrumento de la encuesta con 21 ítems, siendo estos validados por la opinión de expertos así como la confiabilidad fue medida por medio del estadístico de consistencia interna Alfa de Cronbach, fue una investigación de tipo básico, diseño no experimental - transversal, alcance descriptivo – correlacional y enfoque cuantitativo, los resultados a los que se llegaron son: De acuerdo al objetivo general se determinó que existe relación entre los costos de servicios y la rentabilidad en la Empresa Willay Telecomunicaciones SAC, donde $P_{valor} = 0.001 < 0.05$, mostrando que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis planteada; con un valor de correlación Rho de Spearman = 0.958, la misma que de acuerdo a la escala de valores se encuentra en el rango de 0,90 a 0,99, la cual se puede considerar como una correlación positiva muy alta. De igual forma se determinó que existe relación entre las dimensiones del personal, los insumos y otros recursos con la rentabilidad, siendo en todos los casos una correlación positiva muy alta.

Palabras clave: Costos de servicios, rentabilidad, personal, insumos, recursos, rentabilidad financiera, rentabilidad económica

ABSTRACT

The thesis presented raises as a general objective: "To determine the relationship between service costs and profitability in the company Willay Telecomunicaciones SAC, Cusco - 2020", the theory of service costs was reviewed with its dimensions of personnel, supplies and other resources and the theory of profitability with its dimensions of financial profitability and economic profitability, the study population was the 15 people who come to work in the company, from whom the necessary information was collected through the survey instrument with 21 Items, being these validated by the opinion of experts as well as the reliability was measured by means of the Cronbach's alpha internal consistency statistic, it was a basic type investigation, non-experimental design - cross-sectional, descriptive scope - correlational and quantitative approach, the results Those reached are: According to the general objective, it was determined that there is a relationship between the costs of services and profitability in the Willay Telecomunicaciones SAC Company, where $P\text{value} = 0.001 < 0.05$, showing that there is enough statistical evidence to accept the hypothesis; with a Spearman Rho correlation value = 0.958, which according to the scale of values is in the range of 0.90 to 0.99, which can be considered as a very high positive correlation. In the same way, it was determined that there is a relationship between the dimensions of the staff, inputs and other resources with profitability, being in all cases a very high positive correlation.

Keywords: Costs of services, profitability, personnel, supplies, resources, financial profitability, economic profitability