



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Costo operativo y la rentabilidad de las Empresas de Servicio en el Distrito de los Olivos en el año  
2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Bachiller en Contabilidad

AUTORES:

Alva Estacio, Carla Yajayra (ORCID: 0000-0001-6064-616X)

Cardenas Taibe, Eliana (ORCID: 0000-0002-5216-4117)

Espinal Terrones, Neyly (ORCID: 0000-0002-4351-0719)

Vega Blas, Zuley Thalía (ORCID: 0000-0003-3129-9191)

ASESOR:

Mg. Alvarez López, Alberto (ORCID: 0000-0003-0806-123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA- PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada, antes que nada, a nuestro Dios por haber darnos la vida, fuerzas y la bendición en todo momento, asimismo va dedicada con bastante amor y aprecio especialmente a nuestros padres, hermanos por motivarnos a seguir adelante, por todo su apoyo y comprensión, este trabajo es fruto de nuestro sacrificio y esfuerzo durante todo este ciclo 2019 II, este trabajo de investigación es para ustedes con mucho cariño.

### **Agradecimiento**

A Dios que nos da inteligencia y sabiduría, nos protege y nos llena de bendiciones todos los días, también a los profesores de investigación de la Escuela de profesional de Contabilidad, en especial al C.P.C. Álvarez López Alberto por enseñarnos y guiarnos de la mejor manera, por poder compartir sus experiencias e impulsarnos a seguir adelante.

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT .....	vi
I. Introducción.....	9
II. Método .....	15
III. Discusión.....	30
IV. Conclusiones.....	33
V. Recomendaciones.....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS.....	41

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado Costo Operativo y la Rentabilidad de las Empresas de Servicio en el Distrito de Los Olivos en el año 2019, tiene como objetivo general analizar de qué manera el costo operativo se relaciona con la rentabilidad de las empresas de servicio en el distrito de los olivos. El estudio fue desarrollado a través de las problemáticas que presentan las empresas de servicio, puesto que estas no trabajan con un debido control de sus costos fijos y variables, es por eso que las empresas de servicios no se desempeñan de acuerdo a los ingresos que generan, puesto que desconocen los manejos adecuados en cuanto a la optimización de sus recursos malgastando gran parte de materia que destinan para la producción.

Nuestro trabajo de investigación viene hacer de descriptiva, y diseño no experimental, también conocido como transversal, por otro lado, con una población de 20 en la gerencia de finanzas, específicamente fueron encuestados al gerente y personal de producción. El método que hemos empleado fue probabilístico nombrado muestreo aleatorio. El instrumento de dicha investigación es de tipo transaccional cuantitativo, en otros términos, se aplica una herramienta de recolección de datos a la muestra.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos de nuestra investigación nos muestra que los costos operativos si se relacionan con la rentabilidad, porque a través de ello se puede observar la rentabilidad líquida que generan la empresa en un determinado periodo.

Por lo tanto, llegamos a una conclusión que los costos operativos se relacionan con la rentabilidad, puesto que de acuerdo a ello se puede observar la liquidez que se obtiene, descartando los costos innecesarios que incurren en la producción.

**Palabra Clave:** costos operativos, Rentabilidad, Liquidez.

## **ABSTRACT**

The present research work entitled Operational Cost and the Profitability of Service Companies in the District of Los Olivos in the year 2019, has as a general objective to analyze how the operating cost is related to the profitability of service companies in The Olive District. The study was developed through the problems presented by service companies, since they do not work with adequate control of their fixed and variable costs, which is why service companies do not perform according to the income they generate, since they do not know the appropriate management in terms of optimizing their resources, wasting much of the material they allocate for production.

Our research work comes from descriptive research, and the design of non-experimental research, also named transversal, on the other hand, with a population of 20 individuals in finance management, specifically were surveyed to the manager and production staff. The method we have employed was probabilistic named random sampling. The instrument of said investigation is quantitative transactional, in other words, a data collection tool is applied to the sample.

According to the statistical results obtained from our research, it shows us that operating costs are related to profitability, because through it you can observe the liquid profitability generated by the company in a given period.

Therefore, we conclude that operating costs are related to profitability, since according to this you can observe the liquidity that is obtained, discarding unnecessary costs incurred in production.

**Keywords:** operating costs, Profitability, Liquidity.

## **Introducción**

En la actualidad los costos operativos se han vuelto muy relevantes en cuanto al desarrollo de las empresas, puesto que estos representan costos en las que deben incurrir al momento del proceso de producción, ya sea para las pymes hasta multinacionales y esto ayude a garantizar la marcha adecuada de las empresas y así no puedan tener problemas en el ejercicio de sus actividades.

Todas la empresas tanto grandes y pequeñas están integradas por los ingresos, gastos y los costos operativos por tal razón es un factor muy fundamental al momento del análisis de los costos de la empresa puesto que esto es un componente para poder elaborar estados financieros que ayudan a controlar las consecuencias que provocan los costos frente a los ingresos que obtienen.

En el Perú la mayoría de las empresas comerciales son informales por que estas no están siendo controladas por parte del gobierno y esto hace que la mercadería que ingresa al país sea de manera ilegal e incontrolable, a esto se suma la informalidad en cuanto a los precios y son productos de baja calidad y esto llevaría a declarar menos impuesto o en otros casos no pagan impuestos,

Las empresas no cuentan con un debido control en los costos operativos por ende tienen problemas económicos y no toman buenas decisiones, por ello algunas empresas tienden a desaparecer por los malos manejos de los costos fijos y variables, asimismo la falta de proyección a futuros problemas, también por razones de desconocimiento de los costos operativos dentro de la empresa.

Las organizaciones medianas y pequeñas que cuentan con un giro comercial son en su gran mayoría empresas que se formaron de familias y trabajan empíricamente por la manera de cómo fueron constituidas, es decir de acuerdo a la experiencia de los dueños, aquí se suma la reducción y perdida de los costos operativos dentro de sus empresas porque no saben llevar el buen control de los costos fijos y variables durante las actividades que desarrollan un periodo determinado.

En la investigación realizada se puede observar que los costos operativos poseen un gran efecto en la rentabilidad que genera en las compañías, si estas empresas no desarrollan un buen

manejo de sus recursos, se ven afectados en cuanto a la economía de la empresa, es muy indispensable saber sobre los costos fijos y variables, porque te ayuda saber utilizar los activos de manera adecuada y que exista un control detallado de sus costos que incurren durante la producción o servicio.

Hoy en día las organizaciones tienen que incurrir en el buen tratamiento de sus costos operativos durante el funcionamiento de la empresa, para llegar a ser más eficientes en el mundo empresarial, por ende, poder producir más utilizando menos recursos y disminuyendo en los costos fijos y variables que no se pueden manejar de manera favorable para la empresa ya que estos tienen costos fijos que necesariamente intervienen en el proceso de producción en una empresa, la cual no puede reducirse pero si controlar.

El problema de las empresas actualmente es afectado por las crisis política y económica, por este motivo las empresas tienen un crecimiento lento algunos presentan problemas en los costos operativos, es decir producen de acuerdo a la demanda proyectada sin esperar los cambios políticos que afectan directamente al desarrollo de la empresa, es por ello que las empresas reducen la probabilidad de seguir invirtiendo en el Perú.

Palacios, J. (2016) En su Tesis que lleva por denominación "Los costos variables y su incidencia en el margen de contribución", para alcanzar el título de profesión de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría - CPA. En la Universidad Laica Vicente Rocafuerte.

El propósito de cada empresa es examinar los costos fijos y variables, también la relación que existe en su margen de aportación de Servientrega Ecuador S.A. Con el fin de realizar posibles soluciones que permitan la posibilidad de un crecimiento de la utilidad y el uso óptimo de los recursos, por otra parte, reconocer todos los costos que incide en la compañía, así mismo, definir los costos que tengan mayor incidencia en los resultados de la entidad, por otro lado, inspeccionar los procedimientos que incidan sobre los costos variables en la organización.

Por lo tanto, se puede decir que el método de costos operativos tanto fijos y variables, determinan que no hay un control detallado en los costos, así como poco conocimiento en cuanto al impacto de ellos en el margen de contribución. Una vez examinada las respuestas de los facilitadores del procedimiento se evidencia que existen directrices o manuales de procesos



sobre las actividades que deben hacer mediante el desarrollo cada uno en las fases que conducen y que son ayuda de suma importancia para la prestación del servicio; aunque, existe un inapropiado control de los costos que poseen como su responsabilidad, sobre todo si hay una baja o crecimiento en la demanda de envíos.

Se puede concluir que las empresas cada año muestran sus planes estratégicos por proceso; sin embargo, aquellas van dirigidas a la optimización de tiempos en sus procesos y no hacia la disminución de los costos y gastos, para ello existen nuevas 110 tecnologías, formuladas logísticas y recientes secciones de mercado en los cuales la organización, por su infraestructura puede incursionar, se considera indispensable juntar planeaciones estratégicas entre procedimientos en la indagación de un plan común, es decir el ahorro y la simplificación del tiempo, puesto que se puede recomendar un sistema de identificación de costos, tener una verificación de iniciación de puntos de servicios estratégicos para conseguir superiores ingresos, constituir una política mínima de un rendimiento para que no pueda haber una cierta diferencia significativa entre meses, se realiza la recomendación a la aplicación de los indicadores financieros y de eficacia, para evaluar y controlar el desempeño de los procedimientos que tiene la compañía.

Chávez, E. (2016) En su tesis titulada “Sistema de costos por orden de producción y rentabilidad del hotel amanecer en el sol 2014-2015, curso 2016”, para conseguir el título de CPC. En la Universidad Peruana del Cusco.

El autor nos manifiesta que la rentabilidad se diferencia a través de los costos indirectos y directos, así poder definir los costos unitarios en cada periodo de producción y asimismo el costo total de cada actividad que se desarrolla. Por último, se determinó que hay una relación a través de las variantes de Gastos directos e indirectos y rendimiento económico, es decir que en la nivelación superior de sistema de costos por orden de elaboración el rendimiento permanecerá de manera directa en la empresa.

Rojas, Z. (2017) En su tesis que lleva por nombre “la gestión de ventas y la rentabilidad”, para recibir el título profesional como diplomado en la carrera de administración en la universidad inca Garcilaso de la Vega.

La función de este trabajo de investigación es convencer y animar al cliente para mejorar el rendimiento de su misma compañía. Por ello que es muy importante llevar una correcta administración de los procedimientos realizados dentro de cada entidad en un tiempo determinado, porque con la información que se genera se va a distribuir al departamento de compras, departamento de tributación, contable, financiera, cobranza y auditoría, de tal forma que facilite la información fehaciente, por ende el objetivo de este trabajo dirige la cuenta de todo el proceso de producción desde el inicio de pedidos volumen y entre otros, de tal manera que incremente la eficiencia y la economía, así como también mejoras en la toma de resolución que determinen la ejecución de las metas.

Por, ende, la rentabilidad es un indicador muy importante que mide si la empresa está generando ganancia o pérdida durante el periodo de gestión, esto sirve para que la entidad pueda tomar buenas decisiones evitando poner en riesgo a la empresa. La buena administración de sus recursos y el costeo de sus productos como administrativo y operativo deben estar analizados de manera correcta para poder ver los resultados en un periodo y si no funcionara volver a evaluar estos mecanismos, los departamentos dentro de la empresa deben de trabajar de manera coordinada para enviar toda información ya sea contable, financiera y administrativa y a si trabajar con eficiencia, ya que si una empresa es rentable la economía del país se va desarrollando y así mismo presentan productos innovadores en el mercado.

Carpio Varas J.P. & Días Bueno Y. D (2016) En su tesis titulada “Propuesta para la mejora de la rentabilidad en la Empresa Corpevin S.A.” Proyecto de tesis presentado como parte de requisito para adquirir el título de Contaduría Pública Autorizado en la Universidad de Guayaquil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

El presente trabajo de investigación nos orienta a realizar propuestas que ayuden a las empresas de servicio con la reducción de sus costos operativos para mejorar su rentabilidad, para ello las entidades vienen realizando encuestas a los administrativos y directivos, así poder conocer sus inquietudes o dudas que se da mediante el tratamiento de producción.

Por lo que los costos de alguna y otra forma en las empresas es uno de los temas más abordados y muy resaltantes, ya que esto es un proceso permanente, esto quiere decir que se busca mejorías en la rentabilidad, tratar de poder hacer más con menos, es decir hacer producir

más con lo que tiene la empresa o producir probablemente lo mismo, pero con menores gastos en mi parecer en los dos casos el objetivo es reducir costos, por tanto para reducir aquellos costo de manera eficiente se recomienda realizar la optimización de los procesos de producción, mejorar la calidad, la capacitación al personal y también la disminución de productos.

Para la presente investigación tenemos el siguiente problema general ¿De qué manera los costos operativos se relacionan con la rentabilidad de las empresas de servicio en el distrito de los olivos?

Y como problemas específicos tenemos lo siguiente

¿Cómo el costo operativo se relaciona con los beneficios económicos de las empresas de servicio en el distrito de los olivos?

¿Cómo el costo operativo se relaciona con la inversión de las empresas de servicio en el distrito de los olivos?

Por tal razón este estudio se llevará acabo con la finalidad de estudiar si los costos operativos se relacionan en la rentabilidad de las empresas de servicio del distrito de los Olivos, como un elemento de evaluación en cuanto al ámbito a nivel empresarial, puesto que dichos resultados del presente trabajo de investigación podrán ser manejados para poder tomar aquellas decisiones correctas frente a los posteriores problemas que se puedan presentar en la parte empresarial.

Los costos operativos se relacionan con la rentabilidad de las empresas de servicio de los Olivos porque ayuda de tal forma a ver si se está realizando el buen uso, manejo y distribución de sus costos fijos y variables de esa manera analizar con el propósito si la empresa es rentable o no, con un control adecuado originado resultados eficientes. De tal modo que se puede esperar que dicha investigación sea una herramienta de soporte.

Así mismo el trabajo de investigación nos da como hipótesis general lo siguiente: Costo operativo mejora significativamente la rentabilidad de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.

Y como hipótesis específicas tenemos las siguientes formulaciones:

Existe relación entre el costo operativo y los beneficios económicos de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.

Existe relación entre el costo operativo y las inversiones de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.

A continuación, se muestran nuestro objetivo general

Determinar de qué manera el costo operativo se relaciona con la rentabilidad de las empresas de servicio en el distrito de los olivos.

Y como objetivos específicas tenemos las siguientes formulaciones:

Determinar cómo el costo operativo se relaciona con los beneficios económicos de las empresas de servicios en el distrito de los olivos.

Determinar cómo el costo operativo se relaciona con la inversión de las empresas de servicio en el distrito de los olivos.

## II. Método

Según Ramos (2104) la investigación que se desarrolla es de tipo básica, puesto que este diseño pretende contribuir una estructura de costos dentro de la organización, para ello se desarrollara una problemática en la empresa que tiene como fin demostrar y evaluar la influencia que tiene el sistema de costos con la rentabilidad que muestran en el estado de situación financiera de un determinado periodo, este nivel examina los costos operativos que manejan dentro de la producción o servicio, por ende es un factor muy indispensable que influye en los cambios que desarrolla constantemente la empresa.

El experto va a efectuar un estudio integro, por ende, este tratamiento busca desarrollar las causas primordiales, y mediante de la observación, planteará las hipótesis y se dará una solución (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.158).

En lo referido en el párrafo anterior se desarrollará diferentes diseños que ayuden a dar solución a la indagación mediante el análisis. Por ello la averiguación es un método que ayuda obtener toda la comunicación relevante para desarrollar y solucionar los problemas que presenta una organización.

Según García (2013) El diseño se alinea con la tipología básica documental, para ello se debe elaborar una investigación descriptiva y observacional, puesto que ahí se detalla el estado en la que se aciertan las organizaciones, por otro lado el estudio de datos se relacionan entre sí, para ello también se elaborara una investigación bibliográfica, lo cual permite la aplicación de un cuestionario y encuesta dirigido a todas las empresas de servicio como es la pollería y por otro lado las fuentes secundarias a las que recurrimos son artículos, revistas, libros y documentos técnicos que ayuden a realizar una buena estructura de costos para ser aplicada en cada organización.

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo. Se utilizará los antecedentes para constatar las hipótesis, empleando estadísticas y medición numérica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

El presente estudio de investigación es de tipo cuantitativa, puesto que reúne datos de las variables para poder comprobar nuestra hipótesis planteada de acuerdo a los análisis estadísticos y los instrumentos utilizados para dicho trabajo de investigación.

## **POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

Según Tamayo (2015) señala que la encuesta aplicada se debe realizar a una población determinada, puesto que este estudio es de acuerdo a la realidad de las empresas, para ello la presente investigación se realizará con 20 personas de población establecida (p.5)

Hernández et. Al. (2015) nos menciona “que no siempre existe una muestra, porque la gran mayoría de entidades presentan distintas problemáticas, por ende, se debe realizar un censo la cual debe ser dirigida a toda la población (P.172).

Según Wigodski (2010) señala que para el investigador la población le permite desarrollarse al momento de proceder con su trabajo de investigación, por el cual está centrado en lo que se va a estudiar. Lo que viene a ser la población pueden ser personas u objetos (p.1).

De acuerdo al muestreo, se desarrolla la medición y observación de las variables, debido a que la población es pequeña se tomara una parte de los trabajadores de cada pollería.

Tabla N° 1. Listado de muestra

<b>N° EMPRESAS POLLERIAS</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>
1 BARTOLITO´S CHIKEN	7
2 LA CAJAMARQUINITA	7
3 POLLERIA NORKAS	6

*Fuente: Elaboración propia*

### **UNIDADES DE MUESTREO**

La conformidad del muestreo representa el inicio del estudio, si no se tiene la conformidad del estudio no puede realizarse la investigación, ya que no se llegará a entender lo que se está alineando en dicha investigación, por lo tanto, a partir de ello es muy relevante para la encuesta que agrupa a la totalidad de la población muestreada (Baptista, 2014, p.175).

### **MUESTRA**

La muestra es una parte del trabajo de investigación que trabaja para dar validez a los instrumentos que se utilizan en el momento del estudio, por otro lado, la muestra que se ha obtenido es no probabilística. (Baptista, 2014, p. 176).

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

En la investigación se empleó la encuesta puesto que es una técnica muy utilizada y confiable para recopilar datos, donde nos accede a una información valiosa al tema de estudio, la cual sirve para medir el estudio del uso correcto de los costos operativos y la rentabilidad de las empresas de servicio.

La herramienta que se utilizó fue el cuestionario, donde contiene 12 preguntas, repartidas en 6 vinculadas a la primera variable que es el costo operativo y las otras 6 preguntas vinculadas a la rentabilidad, donde nos permitió recoger información de manera verídica y confiable, fue redactado el documento de manera coherente, realizando la escala de Likert con los 5 niveles de resolución, el cual arrojará una información en función a las variables que son contenido de estudio.

La validez del trabajo de investigación se da mediante las herramientas, las cuales deben ser revisadas por especialistas; puesto que estos documentos deben comprobar la veracidad del trabajo de investigación de la materia a desarrollarse, y esta se da mediante hojas de validación, las cuales deben de estar firmadas por los mismos especialistas. (Uzcate, 2015, p.1).

Tabla N° 2. Validación de expertos

<u>Expertos</u>	<u>Opinión de Aplicabilidad</u>
Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman	Aplicable
Dr. Walter Ibarra Pretell	Aplicable
Mg. Donato Díaz Díaz	Aplicable

---

*Fuente: Elaboración propia*

El instrumento es ejecutado a través del principio y aprobación de juicios de expertos en la investigación, tuvo la presencia y firma de 03 Magister en el tema de estudio, los cuales son docentes de la Universidad, quienes dieron por valido el cuestionario examinando y analizando cada una de las variables, sus dimensiones y sus debidos indicadores.

Tabla N° Grado de estimación de acuerdo

<b>Kappa</b>	<b>Grado de estimación de acuerdo</b>
< 0.0	No acuerdo
0.0 – 0.2	Insignificante
0.2 – 0.4	Bajo
0.4 – 0.6	Moderado
0.6 – 0.8	Bueno
<b>0.8 - 1.0</b>	<b>Muy bueno</b>

Fuente: (Landis y Koch, 1977, p.22)

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es una herramienta que proporciona una indagación confiable; en este trabajo de indagación se recibió a través de documentación procedimiento y en el caso de encuesta se ejecutara mediante un software llamado SPSS, el alfa de cronbach. Esto dará todos los resultados confiables para desarrollar la siguiente averiguación.

Tabla N° 4. Interpretación de coeficiente del Alfa

Coeficiente de Alfa	
Resultado	Interpretación
9	Total o perfecta
8	Elevada
7	Regular
6	Baja
5	Muy baja

Coeficiente de Alfa < 5 es inaceptable

Fuente: *Elaboración propia*



### III. RESULTADOS

En la evolución de validación del se utilizó el Alpha de Cronbach para poder definir de la confiabilidad de las 2 variables, a través del software estadístico del SPSS versión 24.

El instrumento está compuesto por 6 ítems con una población de 22 personas encuestadas. Por lo tanto, con un nivel de fiabilidad del 95%

#### RESULTADOS DE LA VARIABLE 1: Costo Operativo

<u>Resumen de procesamiento de casos</u>			
		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<u>Total</u>	<u>20</u>	<u>100,0</u>
Bueno			

Tabla N°6. Alpha de Cronbach variable costo operativo

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>.866</u>	<u>6</u>

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 24.

#### Discusión:

Para cuyo trabajo de investigación se estimó una viabilidad de escala donde la efectividad de Alpha de Cronbach fuese mayor o igual a 0.800 por lo que nos quiere decir que es muy favorable, es decir al elaborar dicho cálculo de Alpha de Cronbach, se logró una valoración de 0.866, por tanto, el instrumento es muy bueno y es aceptable.

#### RESULTADOS DE LA VARIABLE 2: La rentabilidad

En cuanto a la aprobación de la segunda variable se empleó el Alpha de Cronbach para diagnosticar la fiabilidad, mediante el SPSS versión 24. Está adecuado por 6 ítems con un número de muestra de 20 individuos. La credibilidad del trabajo de investigación es del 95%.

Resumen de procesamiento de casos

		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<u>Total</u>	<u>20</u>	<u>100,0</u>

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

Tabla N°8. Alpha de Cronbach variable de rentabilidad.

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,767</u>	<u>6</u>

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 24

**Discusión:**

Para el actual trabajo para conseguir la fiabilidad de escala se usó el Alpha de Cronbach dado que fue de un 0.700 la cual simboliza como beneficioso, lo cual se obtuvo un valor de 0.767, por lo cual se finaliza que el mecanismo es bueno y por lo que es aprobado.

**COSTO OPERATIVO Y LA RENTABILIDAD**

Resumen de procesamiento de casos

		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<u>Total</u>	<u>20</u>	<u>100,0</u>

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

En conclusión, para la aprobación del primer y segunda variable se aplicó el Alpha de Cronbach para ver la aceptabilidad, a través del SPSS versión 24. Los instrumentos a aprobar están conformados por 12 ítems, siendo la muestra de 20 y un 95% el nivel de fiabilidad.

Resultados globales: Variable 1 y Variable 2

Tabla N° 10. Alpha de Cronbach de las 2 variables Costo Operativo y la Rentabilidad

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>.913</u>	<u>12</u>

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 24

### **Discusión:**

Para el concurrente estudio se aseguró la fiabilidad de la escala con el Alpha de Cronbach que es de 0.900 lo cual expresa que es muy bueno, al realizar la escala para los dos instrumentos se alcanzó un valor de 0.913, en donde nos dice que la herramienta es aceptable.

### **INSTRUMENTO**

El cuestionario está formado por un procedimiento de varias interrogantes adaptadas a las variables y objetivos del tema a investigar. El instrumento de cuestionario se va a realizar con preguntas estructuradas a los indicadores del tema de investigación de los cuales se realizarán a personas conocedoras del tema. (García, Hernández y Alarcón, 2010, p.233).

### **FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Castro (2015): Estas inscripciones son más que nada descriptivas para poder transmitir información importante de la que se encontró en la sucesión de la investigación, esta indagación es utilizada en momentos necesarios, si nuestra ficha la tenemos de manera sistematizada y ordenada nos será más fácil desarrollando de manera más eficaz (p. 1).

Para la recolección de todas informaciones para el presente trabajo de investigación nos reunimos los 4 integrantes y solicitamos permiso a los dueños de cada pollería para poder realizar la encuesta a los trabajadores de dicho negocio, ese nos fue accedido y se pudo ingresar y realizar las encuestas elaboradas. La elaboración de cuestionario fue un éxito porque el dueño nos dio toda la facilidad posible y se pudo recolectar toda la información requerida.

### **Método de análisis de datos**

El método de análisis es comprendido por un Software Estadístico nominado SPSS versión 24 donde se determinará el vínculo que existe entre variables por medio de las tablas, gráficos, cambio de los datos y ejecución de informes, realizando la medición de la categoría de asociación que hay entre estas.

### **Aspectos éticos**

Para realizar esta indagación, comprendió principalmente del cumplimiento de la ética profesional, donde el punto que tenemos es a nivel general adaptando los principios sociales y morales, en un rumbo efectivo por medio de las reglas de conducta y las normas.

Asimismo, se respetaron los derechos del autor. Además, se tomó en consideración lo siguiente: Originalidad, confidencialidad, objetividad, confiabilidad, honradez, competencia profesional y relevancia. Continuando las normas de seguridad y ética, se consideró tomar en cuenta lo siguiente:

Tabla N° 5. Aspectos Éticos

Criterios	Características éticas del criterio
Utilización de la información	Respetamos las respuestas que fueron brindadas por los encuestados, así también su identidad.
Valor social	Los encuestados nos brindaron su participación sin estar siendo obligados a hacerlo, nos mostraron amabilidad al responder el cuestionario.
Validez Científica	Íntegramente la información en este proyecto, porta un soporte de una gama de autores en el tema, sin deformar ni manipular dicha información.

*Fuente: Elaboración propia*

## VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

### *Pruebas de normalidad*

Para el desarrollo de la hipótesis se realizó la prueba de normalidad para poder definir el <p valor>, esto nos dará lugar a saber la simbolización más diminuta y, por lo que, admitiremos la hipótesis alterna.

Al manejar la prueba de normalidad, se dividió en dos tipos el kolmogorov y smirnov y shapiro-wilk, la primera muestra mayor de 50 y la segunda menor de 50. Teniendo conocimiento que nuestro trabajo de exploración, la muestra es de 20 encuestados, por ende, se usará la prueba de shapiro-wilk

Para cuya prueba de hipótesis cuando nuestro resultado es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y automáticamente se acepta la hipótesis alterna.

### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
COSTO OPERATIVO	,141	20	,200*	,939	20	,001

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para dicha variable del Costo Operativo, el <p valor> es menor a 0.05, esto quiere decir que la población no es normal, entonces se acepta la hipótesis alterna.

### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COSTO FIJO	,128	20	,200*	,923	20	,001

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La dimensión del costo fijo de la variable Costo Operativo, el <p valor> tiene una significancia de 0.001, esto quiere decir que es menor a 0.005, entonces se toma la hipótesis alterna obteniendo una población que no es normal.

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COSTO VARIABLE	,173	20	,120	,924	20	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La dimensión Costo variable tiene una significancia de 0.001, esto quiere decir que nuestra hipótesis alterna se acepta porque nuestra  $p > \alpha$  es menor que 0.005, y se utilizara la prueba no paramétrica.

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
LA RENTABILIDAD	,196	20	,043	,930	20	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para nuestra variable La Rentabilidad, el <p valor> es menor a 0.05; tiene una significancia de 0.000, se alcanza ultimar a que nuestra población no es normal y se acepta la hipótesis alterna.

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
BENEFICIOS ECONÓMICOS	,170	20	,133	,929	20	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Sobre la dimensión Beneficio Económico de la variable de La Rentabilidad, el nivel de significancia es menor a 0.05, teniendo una significancia de 0.001, es así que, la hipótesis alterna se toma.

### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INVERSIONES	,128	20	,200*	,923	20	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la extensión de inversiones de la variable de La Rentabilidad el  $p > \alpha$ , es menor a 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que no tiene una población normal.

### **Correlación de Rho Spearman**

Mediante la hipótesis se comprobará el Rho de Spearman, de acuerdo a la prueba de normalidad anteriormente mencionadas, así mismo también se indicó que las variables con las dimensiones. La correlación de Rho de Spearman, nos facultara ver el nivel de correspondencia de las dos variables, de igual forma la relación de las correlaciones.

Cabe mencionar que, para la hipótesis alterna, tiene que estar por debajo del 0.05, excluyendo de inmediato la hipótesis nula.

### **PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL**

#### **Paso 1: Planteamiento de Hipótesis**

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Costo operativo mejora significativamente la rentabilidad de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): Costo operativo no mejora significativamente la rentabilidad de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.

## Correlaciones

			COSTO OPERATIVO	LA RENTABILIDAD
			(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	COSTO OPERATIVO (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20	,710** ,000 20
	LA RENTABILIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,710** ,000 20	1,000 . 20

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

**Paso 2:** Nivel de significancia 0.05 El nivel de significancia es de 95% y nuestro margen de error es de 0.05

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 24.

### Paso 3: Comprobación

Si “P” tiene un nivel menor de significancia del 0.05, para esto se acepta la hipótesis alterna y por ende se rechaza la hipótesis nula, sin embargo, si nuestra significancia es mayor a 0.05, se aceptaría la hipótesis nula y se rechazaría la hipótesis alterna. Por otra parte, si nuestro Rho de Spearman es mayor de + 0.01, se obtendrá una correlación positiva, si se obtiene – 0.001 será una correlación negativa y por último se tiene una correlación de 0.00 será nula.

### Paso 4: Interpretación

Al tener un resultado donde nuestra significancia es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, nuestra variable 1 y 2 tienen relación, teniendo un valor de Spearman de 0.710, esto refiere que hay una correlación positiva aceptable.

Por ende, se aceptaría la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (Ha): Costo operativo mejora relevantemente la rentabilidad de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.



## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 1:

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación entre el costo operativo y los beneficios económicos de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el costo operativo y los beneficios económicos de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.

**Paso 2:** Nivel de significancia del 95% con un margen de error de 0.0

### Correlaciones

			COSTO OPERATIVO O (Agrupada)	BENEFICIOS ECONÓMICOS COS (Agrupada)
Rho de Spearman	COSTO OPERATIVO (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20	,618 ,000 20
	BENEFICIOS ECONÓMICOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,618 ,000 20	1,000 . 20

### **Paso 3:** Comprobación

Si “P” tiene un menor de significancia de 0.05, se aceptaría la hipótesis alternativa y por ende se rechazaría la hipótesis nula, sin embargo, si “P” tiene una significancia mayor de 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechazaría la hipótesis alternativa. Por otro lado, el Rho de Spearman cuando es + 0.01 es positivo y si es - 0.01 es negativa.

### **Paso 4:** Interpretación

Al tener como consecuencia un valor relevante menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa. En otras palabras, hay relación entre la variable 1 la dimensión 3; es así que se obtiene una Rho de Spearman de 0.618, lo cual nos indica que nuestra correlación positiva considerable.

Por ello, se acepta la hipótesis alternativa:

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el costo operativo y los beneficios económicos de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 2:**

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el costo operativo y las inversiones de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el costo operativo y las inversiones de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019

**Paso 2:** Nivel de significancia de 0.05

Tenemos un nivel de significancia del 95% con un margen de error de 0.05

Correlaciones

			COSTO OPERATIVO	INVERSIONES
			(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	COSTO OPERATIVO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	INVERSIONES (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

**Paso 3:** Comprobación

Al tener “P” con un menor de significancia de 0.05, se acepta la hipótesis alterna y por lo tanto se rechazaría la hipótesis nula, en caso contrario cuando la significancia es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula y por ende se rechazaría la hipótesis alterna. Al tener una correlación de Spearman mayor a 0.01, tendríamos una correlación positiva, por lo contrario menor a 0.01 sería una correlación negativa

#### **Paso 4: Interpretación**

El resultado obtenido muestra un nivel de significancia menor de 0.005, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y existe una relación entre la variable 1 y la dimensión 4; así mismo se tiene un valor de  $Rho = 0.947$ , esto indica que hay una correlación positiva perfecta.

Por ello, se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Existe relación entre el costo operativo y las inversiones de las organizaciones de servicio en el Distrito de los Olivos en el año 2019.

## **Discusión**

En el presente estudio de indagación, se puede decir que después de las interpretaciones realizadas con anterioridad se establecen las siguientes discusiones:

El dicho proyecto de investigación tiene como finalidad principal determinar de qué manera el costo operativo se relaciona con la rentabilidad de las empresas de servicio en el distrito de los olivos.

En la presente prueba de validez de los instrumentos se manejó el Alpha de Cron Bach la cual nos arrojó como resultados 0,866, para el instrumento de los costos operativos y 0,767 para el instrumento de rentabilidad, las cuales contienen 12 ítems para ambos, demostrando un nivel de confiabilidad del 95%, por ello el Alpha de Cron Bach demuestra ser muy favorable, debido a que el valor es superior a los 0.7, por ende nos garantiza una fiabilidad, es decir que nuestros instrumentos utilizados muestran un índice alto de confiabilidad.

Por consiguiente, después de haber obtenido los resultados, se puede decir que los costos operativos se relacionan con la rentabilidad de las empresas de servicio en el distrito de los olivos. Por lo que, para poder llegar a la validación de nuestra hipótesis general, se tuvo que aplicar a 12 individuos que trabajan en distintas empresas de rubro restaurante. De la cual nos enfocaremos en los resultados más resaltantes que tengan relación con la hipótesis general.

En la tabla 5, nos detalla que un 20% del total de los sondeados afirman que están totalmente de acuerdo al calificar como resultado el incremento de un buen cálculo de los costos de distribución dentro de la organización la cual ayuda a reducir los costos innecesarios al momento de la producción y contribuir el crecimiento de la empresa, por ende esto permite a que las entidades de este rubro mejoren en cuanto a la eficiencia del uso de sus recursos y así poder obtener una buena rentabilidad, de este modo se logra brindar información a todo el factor humano dentro de la organización, para así poder establecer mecanismos que ayuden a trabajar en la producción optimizando los recursos y llegar a la rentabilidad proyectada por los empresarios, por ello en la tabla 1, se infiere que la gran totalidad de los sondeados están de acuerdo con el 35% que el factor humano es considerado como costo fijo dentro de los gastos que incurre la empresa y por otra parte tiene que llevar un control rígido en cuanto a los pagos que se realizan en un determinado periodo.

Asimismo, de acuerdo a la validación de la hipótesis general de nuestro trabajo de investigación conforme al coeficiente de correlación de Spearman nos da como resultado, un valor de ( $Rho = 0.710$ ), demuestra que hay una correlación positiva, de igual forma de acuerdo al nivel de significancia se tiene como producto un valor de 0,01 por ende se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna. El resultado obtenido del presente trabajo de investigación se confirma según Merino Pérez, V. G. (2015). Quien realizó una investigación del manejo adecuado los costos operativos en las empresas de servicio del rubro restaurante, ya que a partir de eso concluye que incrementar este sistema es sumamente viable para el mejor uso de los materiales y otros costos que demanden en la producción, por ello se comprueba de acuerdo a la tabulación cruzada de la tabla 3, la que indica que si la empresa incluye este sistema del buen manejo y control de sus costos operativos gozaría de un buen crecimiento empresarial y manejando eficientemente el uso de los recursos.

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir, que los gráficos anteriores demuestran que el costo operativo se relaciona con la rentabilidad de las entidades de servicio en el distrito de los olivos. Para abordar nuestra presente validación de la hipótesis N° 1, se tuvo que aplicar el instrumento a 12 personas que trabajan en diferentes empresas del sector servicio. De la cual, nos enfocamos en los resultados más notorios que afirman que el costo operativo se relaciona con los beneficios económicos de las empresas de servicio.

Según la tabla N° 2, nos demuestra que un 25% del total de los encuestados están totalmente de acuerdo con la intervención de las tecnologías de comunicación que generan una administración adecuada del costo de sus recursos, para ello se ejecuta un análisis detallado de los costos de producción, la cual al incrementar estos sistemas ayudan a generar más utilidad, es decir; la empresa busca optimizar el uso de sus recursos para aumentar la rentabilidad, para ello se tiene que aplicar ciertas estrategias que beneficien con el control adecuado y así también la intervención de la tecnología que beneficia con el desarrollo e innovación de estas entidades.

Sin embargo, para llevar a cabo la validación de nuestra hipótesis específica del actual estudio de investigación, la cual se dio a través del coeficiente de correlación de Spearman, la cual muestra como producto; un valor de ( $Rho = 0.418$ .) por lo tanto se puede decir que hay una

correlación afirmativa, de igual manera con el nivel de significancia que se tuvo como producto es un valor de ( $\text{sig.} = 0,001$ ) por ende rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

Por consiguiente, esta afirmación es respaldado por el Autor Cornejo, Y. (2014). La cual menciona que las intervenciones de la tecnología hoy en día en todas las empresas tienen un gran impacto en el desarrollo, mostrando favorablemente el cambio a nuevas innovaciones y decisiones que se toman en el momento adecuado o en cada situación que se presenta.

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir, que los gráficos anteriores demuestran que el costo operativo se enlaza con la rentabilidad de las entidades de servicio en el distrito de los olivos. Por lo tanto, para llegar a la validación de la hipótesis N° 2, se tuvo que aplicar el instrumento a 12 individuos que trabajan en diferentes empresas del sector servicio. De la cual, nos enfocamos en los resultados más notorios que afirman que el costo operativo se relaciona con los beneficios económicos de las empresas de servicio.

Según la tabla N° 4, nos demuestra que un 15% del total de los encuestados están totalmente de acuerdo en que los servicios básicos son determinados de acuerdo a la producción en la empresa, para ello se realizó un análisis de todos los costos durante la producción la cual al establecer un control adecuado a los costos por servicios básicos deben ser calculado de acuerdo al tamaño de producción o a la demanda que se presentó en un determinado periodo.

Sin embargo, para poder validar la hipótesis específica del reciente estudio de investigación, la que se dio por medio del coeficiente de correlación de Spearman, obtuvimos como producto; un valor de ( $\text{Rho}=0.947$ ), en donde señala que hay una correlación afirmativa, igualmente según el nivel de significancia se tuvo como producto la validez de ( $\text{sig.} = 0,001$ ) por lo cual se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

Por consiguiente, este logro es respaldado por el Autor Sánchez, J. (2016). La cual menciona que las empresas en su mayoría deben llevar un riguroso control en cuanto a sus costos de los servicios básicos, porque si bien es cierto estas pueden disminuir si se tiene un manejo adecuado sin desperdiciarlos y por otro lado beneficia con la rentabilidad ya que al momento de presentar en los estados financieros los gastos se reducirían de manera que no exista gastos innecesarios.

## **Conclusiones**

Una vez recopilada la información, utilizando métodos estadísticos para obtener los resultados, los cuales responden si alcanzamos a cumplir nuestros objetivos tanto generales como específicos.

1. Según el objetivo general planteado, se determinó que los costos operativos se vinculan con la rentabilidad de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos, ya que logra informar que los costos operativos son de suma importancia para las empresas al momento de desarrollar sus actividades, es decir si estos costos se reducen se obtendrá beneficios económicos para el negocio. Por lo tanto, estos costos se incurren dentro de las empresas para mantener en funcionamiento el tipo de negocio que se desarrolla.
2. A continuación, en cuanto al primer objetivo específico se concluye que el costo operativo se relaciona con los beneficios económicos que obtienen las empresas, puesto que van ligadas a las operaciones que realizan en un determinado periodo, utilizando los recursos necesarios para una producción óptima e eficiente, como todos sabemos cuándo una empresa es exitosa y tiene un buen desarrollo esto influye en el desarrollo del país y el cambio que dan por cada aporte de estas empresas rentables y por ello es de suma importancia seguir creciendo como empresa y país, mejorando los sistemas que ayudan a innovar al mundo de empresas como también de las personas.
3. Finalmente, de acuerdo al segundo y al último objetivo específico se ha podido concluir que el costo operativo se relaciona con la inversión, cuando este es utilizado, en el momento en que la empresa este en etapa de producción cuando trabaje con los costos fijos y variables, en otras palabras cuanto se gasta, tanto como los costos fijos y variables estos son usados, distribuidos, sacando el mejor provechado como parte de un beneficio para la ayuda del crecimiento de la empresa, es decir que los costos que se manejan en la empresa sean empleados adecuadamente, para que así la empresa no tenga perdida.

## **Recomendaciones**

Se sugiere a las empresas de servicio del distrito de los Olivos, conservar una buena organización entre las áreas de compras, ventas y almacén, con la finalidad de realizar un buen registro de mercadería entrantes y salientes, para así poder brindar una detallada información de los costos operativos, de esta forma se establecerá el margen de ganancia y así se podrá obtener un buen resultado exacto.

Se sugiere a las empresas de servicio del distrito de los Olivos, use el presupuesto de costos y gastos, como un mecanismo de proyecciones futuras y de esta manera lograr una rentabilidad anhelada, con el descenso de los costos y gastos.

Se sugiere a las empresas de servicio del distrito de los Olivos, desarrolle un área especializada que ejecute estratégicamente los costos de la compañía, de esta manera se podrá minimizar los riesgos y los problemas que pueda incidir al examinar los costos.

Para finalizar se sugiere que las empresas de servicio del distrito de los Olivos, desarrolle un plan estratégico, que abarque todas las actividades de la cadena de valor, logrando de este modo la calidad de sus servicios, una mejor productividad y la satisfacción de los clientes.



## Referencias

### Referencia de libros

Apaza, M. (2015). *PCGE Y NIIF aplicados a sectores económicos*. Lima.

Andrés, H (2015). *Economipedia - Haciendo Fácil la Economía*. Copyright.

Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Chamergo, I. (2014). *Contabilidad de costos para la toma de decisiones*. Lima: 1er edición.

Cacya, D. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Actualidad Empresarial, VII 1 - VII 2

Cuevas, C. F. (2017). *Contabilidad de Costos Enfoque Gerencial y de Gestión*. Bogotá. Bogotá: Prentice Hall.

Diccionario de economía. (s.f.). *El Economista. es. Obtenido de Modelo del costeo ABC:*

Recuperado de <http://www.economista.es/diccionario-de-economia/modelo-decoste-abc>

Díaz, M. (2014). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. España: EUMED. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/201b/1249/index.htm>

Esteo Sánchez, F. (2018). *Análisis contable de la rentabilidad empresarial*. España: CEF

Faga, H. A. (2016). *Como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables/How to Understand and Manage Their Costs to Make Profitable Decisions*. Ediciones Granica SA.

Kohler, E. (2016). *Diccionario para Contadores*. Limusa.

Neuner, J. (2017). *Contabilidad de costos*. México.

Ortega, A. (2017). *Contabilidad de costos*. Lima.

Oliver Linares, Estuardo: *Metodología de la Investigación (2015) Científica*. Primera Edición S/Editorial. Trujillo – Perú. pp. 128.

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definiciones*. Obtenido de Definición de rentabilidad:

Recuperado de <https://definicion.de/de-economia/modelo-rentabilidad/>

Sánchez, J. (2016). *Análisis de rentabilidad de la empresa*. España.

Sánchez H., & Reyes C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.

Sinisterra, G. (2016). *Contabilidad de Costos*. Bogotá: 5ta.

### **Referencia de Tesis**

Achig, S. (2014). *Propuesta para mejorar la rentabilidad de la empresa DISTRIFOOD S.A. mediante un modelo de gestión y control financiero en la ciudad de Quito*. (Tesis Pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito.

Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2102>

Cornejo, Y. (2014). *Gestión financiera y su influencia en la rentabilidad de Agro banco, Chiclayo 2014*. (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.

Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2624>

Flores, M. e Isuiza, C. (2015). *Toma de decisiones financieras y su relación con la rentabilidad de la empresa GLP AMAZÓNICO S.A.C, periodo 2014*. (Tesis Pregrado). Universidad Científica del Perú. Iquitos.

Recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/182>

Ríos, J. (2015). *Evaluación de la gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad, de la empresa Zapatería YULY periodo 2013*. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional San Martín. Tarapoto.

Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1898>

Bustillos, G. A. (2015). *Costos de producción y la rentabilidad en la empresa Waltvas*". Tesis de Investigación, Universidad Técnica de Ambato, AMBATO - ECUADOR.

Flores Cabellos, J. D. (2016). *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.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, La Libertad, Trujillo.

Menace Salas, J. I. (2017). *Los Costos por procesos y su incidencia en la rentabilidad en las empresas camaroneras.* Tesis de Investigación, Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, Guayaquil Ecuador.

Merino Pérez , V. G. (2015). *Sistema de costos y su efecto en la rentabilidad de la empresa ganadera Productos Lácteos del Norte S.A.C. del Distrito de Santiago de Cao.* tesis, Universidad Cesar Vallejo, La Libertad , Trujillo.

### **Referencia de revistas**

Maldonado, R. (2015). *Revista de Consultoría. Contable - Tributario - Laboral.* Recuperado de Contable - Tributaria - Laboral: <http://www.revistadeconsultoria.com/rentabilidad>

Revista Canadian Accountant of [en línea].universidad de canada: canada, 2014 [fecha de consulta: 27 de abril del 2019].

Disponible en <http://www.nrcresearchpresaccountants.com/loi/cjb>

**ISSN:** 0008-4027

Revista Canadian Journal of of Accounting and Finance [en línea]. Canadian Science Publishing: Canadá, 2016[fecha de consulta: 27 de abril del 2019].

Disponible en <http://pubs.nrc-cnrc.gc.ca/rp- ps/journainancel.jsp?jcode=cjce&lang=eg>

**ISSN:** 03152368.

Revista colombiana de investigación e innovación en contabilidad [en línea]. UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR: Colombia, 2017[fecha de consulta: 26 de abril del 2019].

Disponible en <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ovacióndetail/detail?vid=2&sid=be1c08aa->

**ISSN:** 2044-7652

Revista Earth and Planetary Science Letters [en línea]. Research School of Earth Sciences: Francia, 2009 [fecha de consulta: 24 de abril del 2019].

Disponible en <https://www.sciencedirect.com/journal/earth-and-planetary-science-letters/issues>

**ISSN:** 0022-821X

Revista Empresarial [en línea]. Pontificia Universidad Católica de Chile: Chile, 2013 [fecha de consulta: 27 de abril del 2019].

Disponible en <https://diaj.org/article/1565e50b5b8f4895b369de41af58a227>

**ISSN:** 0718-5053.

Revista Financiera Universidad de Medellín [en línea]. Universidad de Medellín: Colombia, 2018 [fecha de consulta: 23 de abril del 2019].

Disponible en <http://www.udem.edu.co>

**ISSN:** 16923324

Revista International Journal of Financial Profitability [en línea]. Key Laboratory economy and finance of the Ministry of Education, Tongji University: china, 2019 [fecha de consulta: 20 de abril del 2019].

Disponible en <https://www.tandfonline.com/oeconomyfirl?genre=journal&eissn=1477-208X>

**ISSN:** 1029-8436

Revista Journal of Costs of Operations [en línea]. American Society of Accountants: EE.UU, 2017 [fecha de consulta: 27 de abril del 2019].

Disponible en <https://asceliationfbrary.org/loi/JITSE4>

**ISSN:** 1076-0242

Revista Proceedings of ASSC [en línea]. Northwestern Polytechnical Univ.: China, 2012  
[fecha de consulta: 23 de abril del 2019].

Disponible en <https://www.spiedsaitallibrary.org/conferce-proedings-of->

**ISSN:** 0277-786X

Revista Tecnura [en línea]. Universidad Distrital Francisco José de Caldas: Colombia, 2018  
[fecha de consulta: 25 de abril del 2019].

Disponible en

[http://www.scielo.org.o.php?script=sci\\_abst&pid=S0123-921X2018000200062&lng=pt&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.o.php?script=sci_abst&pid=S0123-921X2018000200062&lng=pt&nrm=iso&tlng=es)

**ISSN:** 0133-931X

Revista E Logística [en línea]. Énfasis Logística México y Centroamérica: México, 2018  
[fecha de consulta: 01 de Julio del 2019].

Disponible en <http://m.logisticamx.enfasis.com/articulos/67229-analisis-del-costoservicio-al-cliente-estrategia-competitiva->

**ISSN:** 022-9610

Revista La Barra [en línea]. Comunidad de Negocios: Bogotá, Colombia, 2017 [fecha de consulta: 13 de agosto del 2019].

Disponible en <https://www.revistalabarra.com/como-elaborar-un-buen-plan-de-costos/>

**ISSN:** 1144-875X

Revista Eumed FinanCon.net [en línea]. Eumed.net Enciclopedia Virtual Contable, observatorio Economía Latinoamericana: México [fecha de consulta: 28 mayo del 2019].

Disponible en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad.html>

**ISSN:** 1696-8352

Revista Kipukamayoc [en línea]. Cost of Capital and Profitability: Universidad Nacional Mayor de San Marcos [fecha de consulta: 26 agosto del 2018]. Versión electrónica

Disponible en <http://www.4865-Texto%20del%20artículo-52241-2-10-20180924%2>

**ISSN:** 1609-8196

Revista Contabilidad Financiera [en línea]. Inversión y liquidez a corto o largo plazo: Chile, 2013 [fecha de consulta: 12 de junio del 2019]. Digital.

Disponible en <https://contabi?le.financiar.com/read/005666877e8d2ee2789b9>

**ISSN:** 0296-8560

## Anexos

Tabla N° 3. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

Ítems	J1	J2	J3	S	AI	V
E1	Si	Si	Si	3	1	100%
E2	Si	Si	Si	3	1	100%
E3	Si	Si	Si	3	1	100%
E4	Si	Si	Si	3	1	100%
E5	Si	Si	Si	3	1	100%
E6	Si	Si	Si	3	1	100%
E7	Si	Si	Si	3	1	100%
E8	Si	Si	Si	3	1	100%
E9	Si	Si	Si	3	1	100%
E10	Si	Si	Si	3	1	100%
E11	Si	Si	Si	3	1	100%
E12	Si	Si	Si	3	1	100%
Promedio					1	<b>100%</b>

*Nota J1, J2, J3 jueces de aceptabilidad. V Validez*

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla N° 7 Validez Ítems por Ítems variable Costo Operativo

### Estadísticas de total de elemento

	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
El factor Humano es considerado como costo fijo dentro de la empresa	15,00	26,105	,750	,826
Las tecnologías de la comunicación generan una administración adecuada del costo de sus recursos	15,25	25,145	,892	,796

Los servicios básicos son determinados de acuerdo a la producción en la empresa	15,50	26,789	,836	,810
Los intereses generados por el financiamiento dentro de la empresa afectan la rentabilidad	15,90	28,937	,785	,824
El manejo de los costos de distribución permite un control adecuado para optimizar la producción	15,25	27,987	,768	,824
La mano de obra es considerada como el factor más importante para la viabilidad de la empresa	14,60	39,832	-,018	,933

Tabla N° 9 Validez Ítems por Ítems variable La Rentabilidad

<i>Estadísticas de total de elemento</i>				
	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
El margen neto de utilidad permite identificar los beneficios económicos	13,00	21,053	,626	,707



El margen operacional es útil para evaluar el historial operativo de la empresa	13,30	27,379	,058	,824
El riesgo de los activos permite evaluar la opción preferida por los inversionistas más conservadores	12,95	27,103	,095	,815
El rendimiento estimado determina la situación del capital invertido en una inversión	11,75	17,461	,700	,675
El financiamiento externo se genera mediante préstamos a terceros que genera costo financiero	12,00	16,526	,861	,621
Los recursos financieros muestran los activos financieros que tiene la empresa con un margen alto de liquidez	12,25	18,303	,756	,662

---

Tabla N°11 Alpha de Cronbach de las 2 variables Costo Operativo y la Rentabilidad

<i>Estadísticas de total de elemento</i>				
	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
El factor Humano es considerado como costo fijo dentro de la empresa	30,05	105,839	,812	,898
Las tecnologías de la comunicación generan una administración adecuada del costo de sus recursos	30,30	104,221	,928	,892
Los servicios básicos son determinados de acuerdo a la producción en la empresa	30,55	107,945	,862	,896
Los intereses generados por el financiamiento dentro de la empresa afectan la rentabilidad	30,95	112,997	,782	,901
El manejo de los costos de distribución permite un control adecuado para optimizar la producción	30,30	111,274	,764	,901

La mano de obra es considerada como el factor más importante para la viabilidad de la empresa	29,65	132,450	,048	,928
El margen neto de utilidad permite identificar los beneficios económicos	31,30	116,221	,675	,906
El margen operacional es útil para evaluar el historial operativo de la empresa	31,60	132,042	,066	,928
El riesgo de los activos permite evaluar la opción preferida por los inversionistas más conservadores	31,25	130,724	,127	,925
El rendimiento estimado determina la situación del capital invertido en una inversión	30,05	105,839	,812	,898
El financiamiento externo se genera mediante préstamos a terceros que genera costo financiero	30,30	104,221	,928	,892
Los recursos financieros muestran los activos financieros que tiene la empresa con un margen alto de liquidez	30,55	107,945	,862	,896

---

## TABLA DE FRECUENCIA

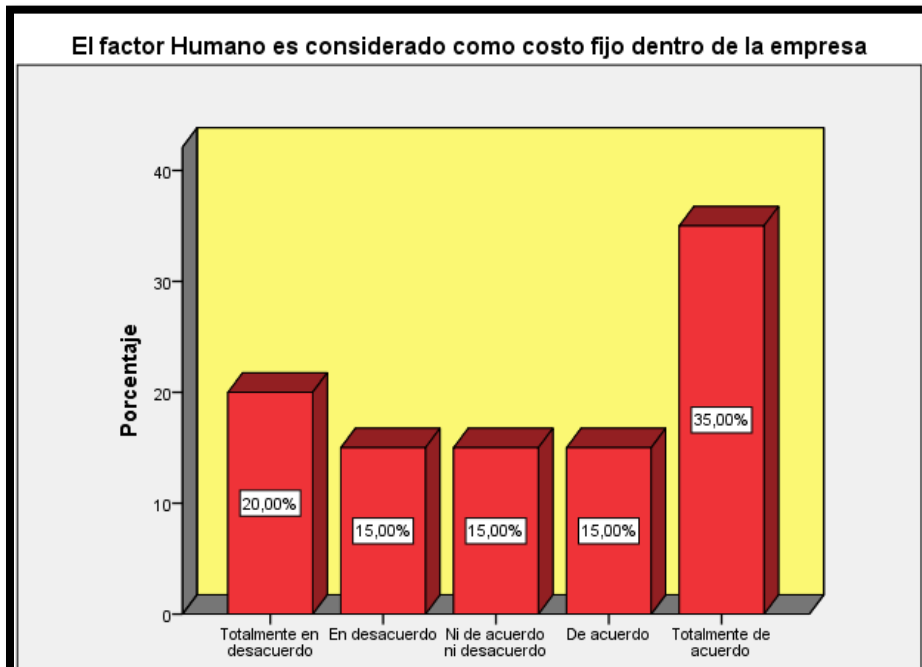
Ítem 01

Tabla n° 12 ítem 01

### *El factor Humano es considerado como costo fijo dentro de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	3	15,0	15,0	35,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	15,0	15,0	50,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	65,0
	Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 12

Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal de las empresas de servicios, se obtuvo que un 35% de personas afirma que el factor humano es considerado como costo fijo dentro de la empresa, ya que consideran que, si su costo fijo es considerado en el factor humano de forma específica, no obstante, un 20% se sienten indecisos de afirmar que el factor humano es considerado como costo fijo dentro de la empresa y otro porcentaje pequeño se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo, debido quizás a la inconstancia con respecto al tema.

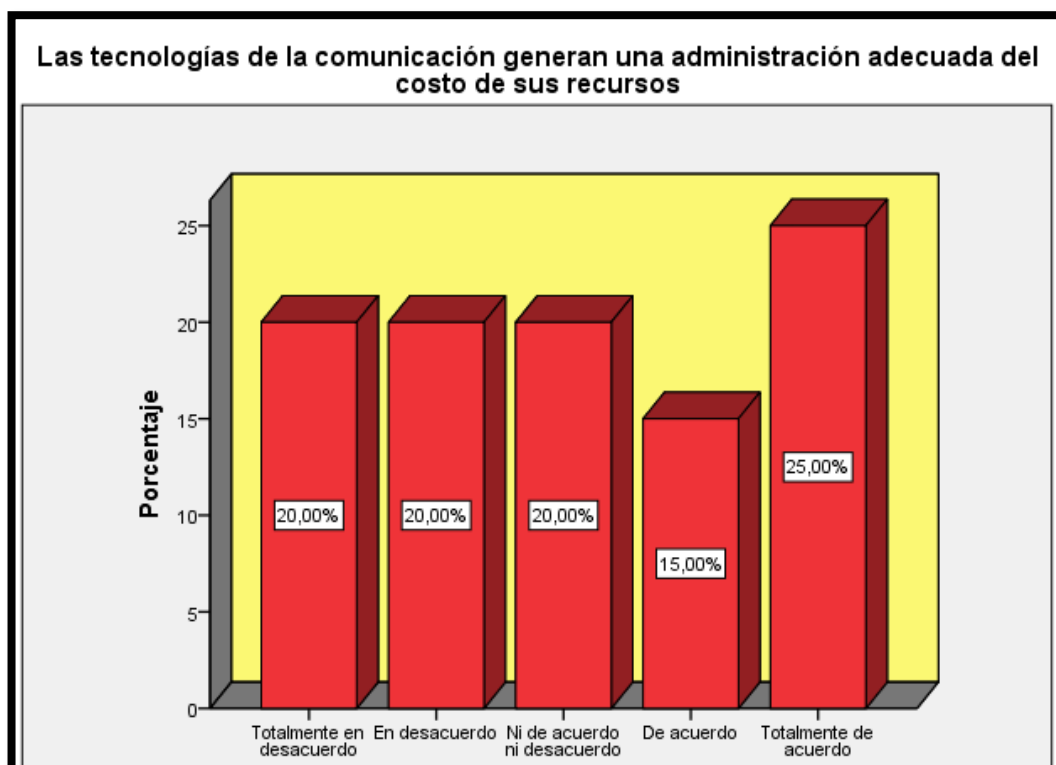
Ítem 02

Tabla n°13 ítem 02

*Las tecnologías de la comunicación generan una administración adecuada del costo de sus recursos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	4	20,0	20,0	40,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	20,0	20,0	60,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 13

Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal de las empresas de servicios del distrito de los Olivos, año 2019, permiten reflejar que la mitad de los encuestados se encuentran 25% totalmente de acuerdo, como totalmente desacuerdo y desacuerdo, al considerar que las tecnologías de la comunicación generan una administración adecuada del costo de sus recursos, sin embargo, un 20% del total de encuestados que se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo, por lo que podemos decir, que se tiene un porcentaje similar al de totalmente desacuerdo, manifestando así su desconocimiento que las tecnologías generen una administración adecuada.

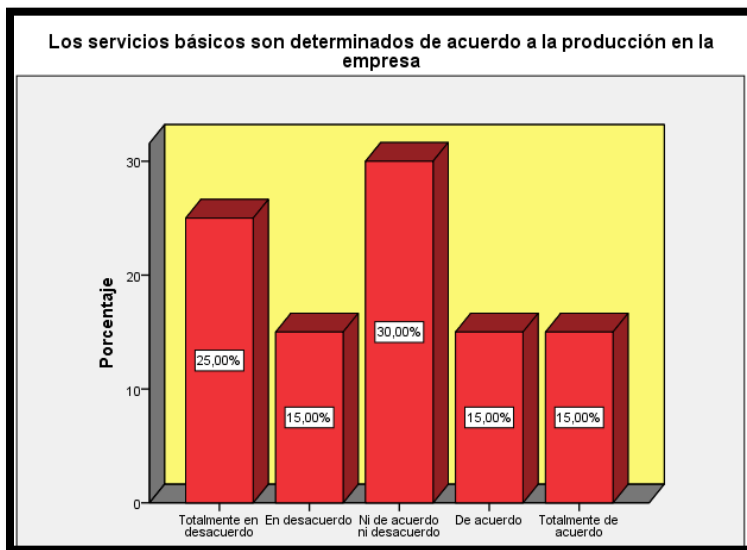
Ítem 03

Tabla n° 14 ítem 03

*Los servicios básicos son determinados de acuerdo a la producción en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	3	15,0	15,0	40,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	30,0	30,0	70,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N°14

Interpretación:

De la encuesta realizada al personal de las empresas de servicio, se logró identificar que un 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, los servicios son determinados de acuerdo a la producción de la empresa, ya que no les parece relevante estos servicios puesto que no les brindan información

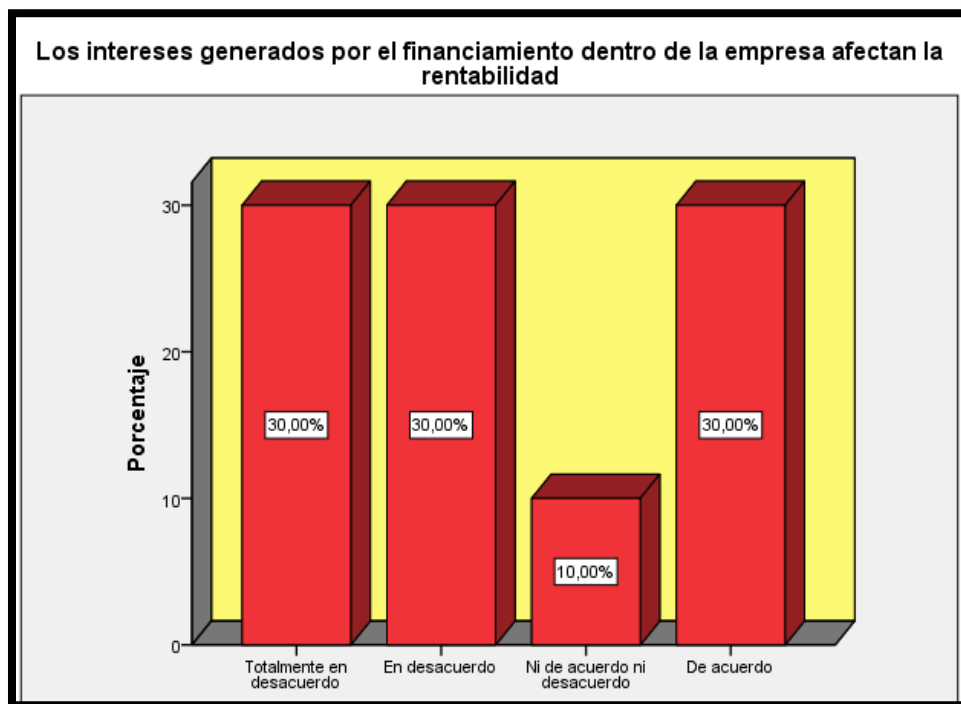
exacta, por otro lado, el 25% está totalmente desacuerdo, asumiendo que este último porcentaje de encuestados no está realizando un buen servicio y una buena producción en la empresa.

Ítem 04

Tabla n° 15 ítem 04

Los intereses generados por el financiamiento dentro de la empresa afectan la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	En desacuerdo	6	30,0	30,0	60,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10,0	10,0	70,0
	De acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Fuente: Tabla N°15



### Interpretación:

De la encuesta elaborada al personal de las empresas de servicios, se alcanzó identificar como resultado que el 30% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo al considerar que los intereses generados por el financiamiento dentro de la empresa afectan la rentabilidad, puesto que no les conviene dichas actividades programadas que sean fuente de interés, por otra parte, el 10% se muestra en desacuerdo, al argumentar que el rendimiento producido financiado obtenido puede perjudicar a la empresa.

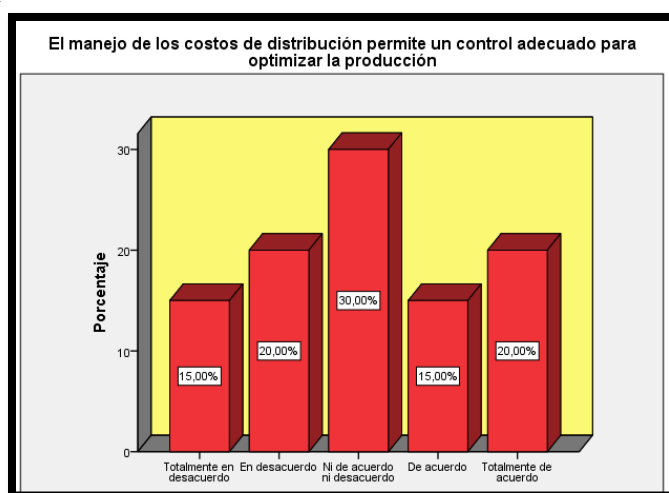
### Ítem 05

Tabla n°16 ítem 05

*El manejo de los costos de distribución permite un control adecuado para optimizar la producción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	4	20,0	20,0	35,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	30,0	30,0	65,0
De acuerdo	3	15,0	15,0	80,0
Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N°16

Interpretación:

De la encuesta ejecutada al personal de las empresas de servicios, se ha podido obtener que un 30% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el manejo de los costos de distribución permite un control adecuado para optimizar la producción, frente a un 20% se encuentran de acuerdo, es decir están convencidos que es muy esencial la aplicación de dichos costos de asignación dando lugar a un manejo de mejores y buenos resultados para la empresa.

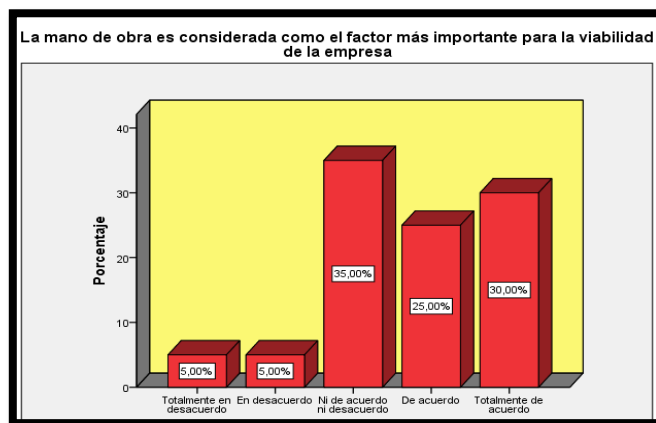
Ítem 06

Tabla n° 17 ítem 06

*La mano de obra es considerada como el factor más importante para la viabilidad de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	35,0	35,0	45,0
De acuerdo	5	25,0	25,0	70,0
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 17

Interpretación:

De la encuesta realizada al personal de las empresas del rubro de servicio, se logró como resultado que el 5% de las personas encuestadas se encuentran totalmente en desacuerdo al tener en cuenta que la mano de obra es considerada como el factor, más importante para la viabilidad de la empresa, puesto que cierto porcentaje no creen que es un elemento primordial dentro de la empresa, por otro lado un 30% se muestran totalmente de acuerdo al fortalecer que el crecimiento de la empresa depende de un indicador fundamental.

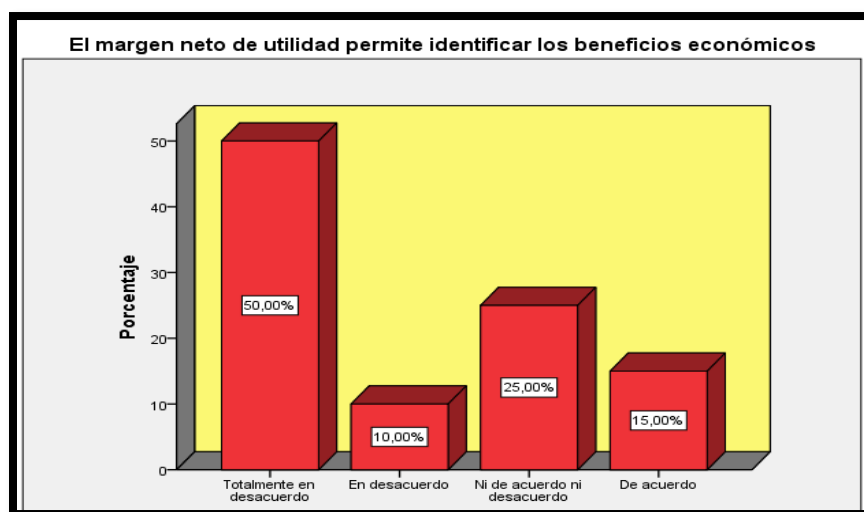
Ítem 07

Tabla n° 18 ítem 07

El margen neto de utilidad permite identificar los beneficios económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	50,0	50,0	50,0
	En desacuerdo	2	10,0	10,0	60,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	25,0	25,0	85,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 18

Interpretación:

De la encuesta realizada, se puede apreciar que los encuestados afirman que se encuentran totalmente en desacuerdo con un 50 % que el margen neto de utilidad permite identificar los beneficios económicos, porque esto permite medir la rentabilidad de una empresa, es decir si se está realizando eficientemente el control de los costos. Por otro lado, un 25% de los encuestados se encuentran indecisos ya sea porque no tienen mucho conocimiento en el tema, así mismo un 15% se encuentran en desacuerdo con la pregunta planteada, por último, un 10 % manifiestan que si se encuentran de acuerdo en que el margen neto de utilidad nos permite ver los beneficios económicos.

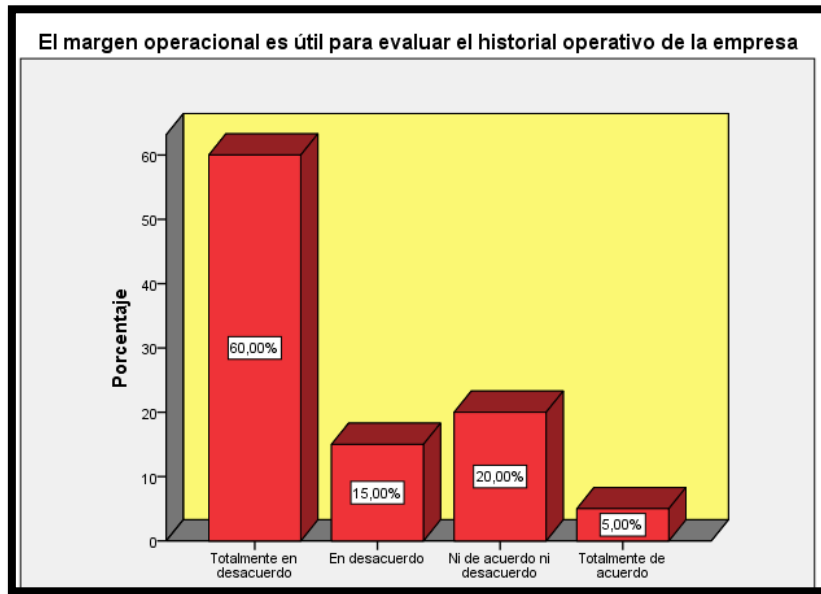
Ítem 08

Tabla n°19 ítem 08

*El margen operacional es útil para evaluar el historial operativo de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	En desacuerdo	3	15,0	15,0	75,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	20,0	20,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 19

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de las 3 pollerías encuestadas, nos manifestaron un 60 % están totalmente en desacuerdo que el margen operacional es útil para evaluar el historial operativo de la empresa, por otra parte el 20%, están en desacuerdo, ya sea porque el margen operacional nos permite medir las estrategias de los precios y las eficiencias operativas dentro de una empresa, así mismo un 15% están indecisos al dar una respuesta clara y uno pequeño porcentaje de 5% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la pregunta planteada.

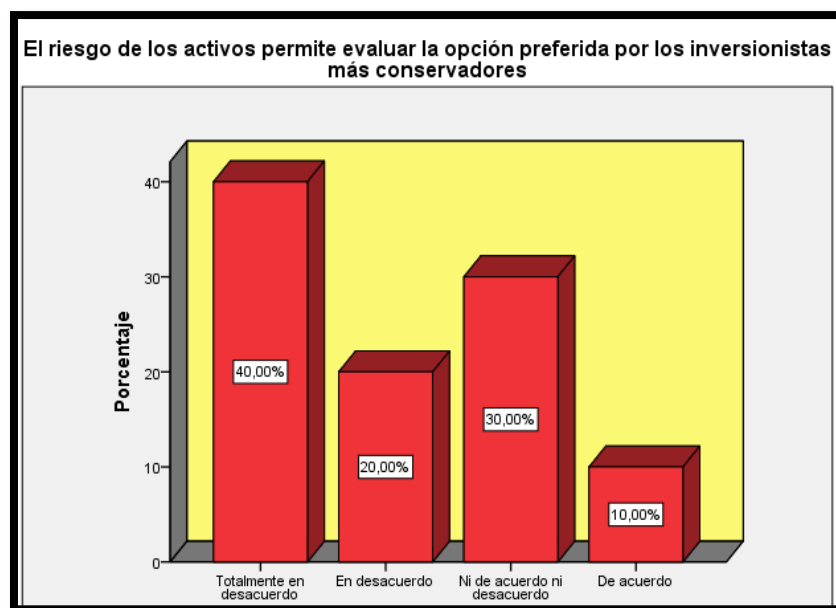
Ítem 09

Tabla n°20 ítem 09

*El riesgo de los activos permite evaluar la opción preferida por los inversionistas más conservadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	4	20,0	20,0	60,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	30,0	30,0	90,0
	De acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 20

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta, se obtuvo como resultado que un 40% de encuestados, afirman que están en total desacuerdo al considerar que el riesgo de los activos permite evaluar la opción preferida por los inversionistas más conservadores, por otro lado, un 30% muestra que

está en desacuerdo porque no solo se basa en los activos fijos que tiene la empresa, también se debe tener presente los ingresos, sus préstamos, su utilidad, entre otras cosas. Así mismo el 20% está indeciso quizás por el desconocimiento, mientras que un 10% se encuentra de acuerdo con la pregunta planteada.

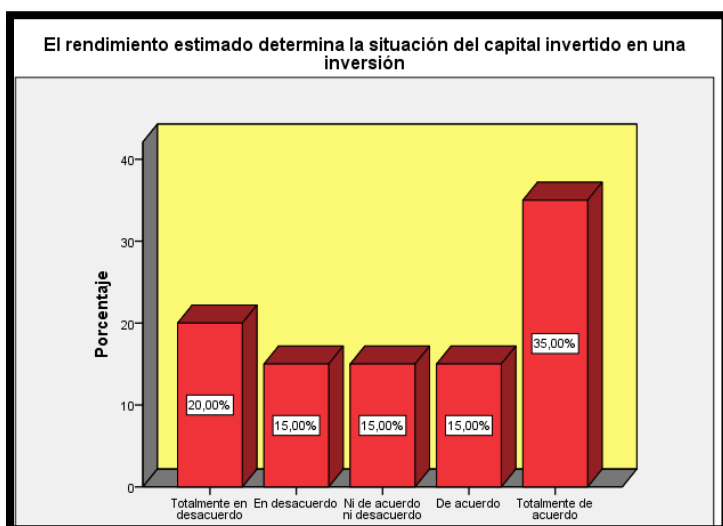
## Ítem 10

Tabla n° 21 ítem 10

### El rendimiento estimado determina la situación del capital invertido en una inversión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	35,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	15,0	15,0	50,0
De acuerdo	3	15,0	15,0	65,0
Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 21

Interpretación:

Del total de los encuestados como resultado, se obtuvo como resultado que un 20% de encuestados, afirman que están en totalmente en desacuerdo al considerar que el rendimiento estimado determina la situación del capital invertido en una inversión, por otro lado, un 15% muestra que está en desacuerdo porque la empresa determina sus ingresos a partir de una inversión. Así mismo el 15% está indeciso quizás por el desconocimiento, mientras que un 35 % se encuentra de acuerdo con la pregunta planteada.

Ítem 11

Tabla n° 22 ítem 11

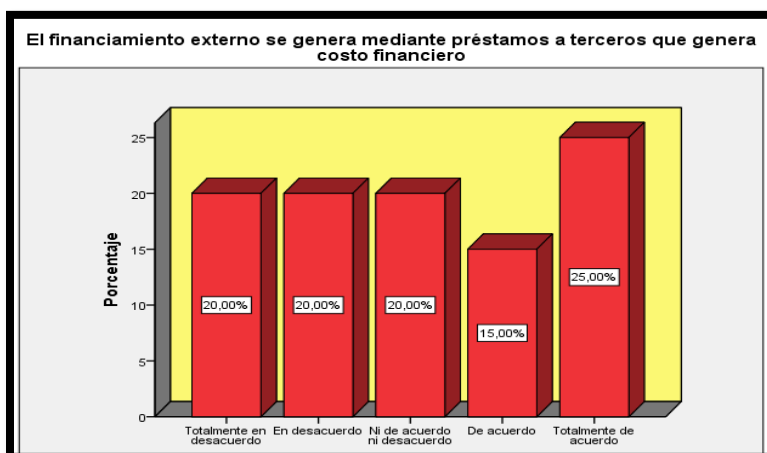
*El financiamiento externo se genera mediante préstamos a terceros que genera costo financiero*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	4	20,0	20,0	40,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	20,0	20,0	60,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 22



Interpretación:

Del total de los encuestados como resultado, se obtuvo como resultado que un 20.00 % de encuestados, afirman que están en total desacuerdo al considerar que el riesgo del financiamiento externo que se genera mediante préstamos a terceros, por otro lado, un 15.00% muestra que está en desacuerdo porque la empresa genera más deuda trabajando con financiamiento externo. Así mismo el 20.00 % está indeciso quizás por el desconocimiento, mientras que un 25.00 % se encuentra en total de acuerdo con la pregunta planteada.

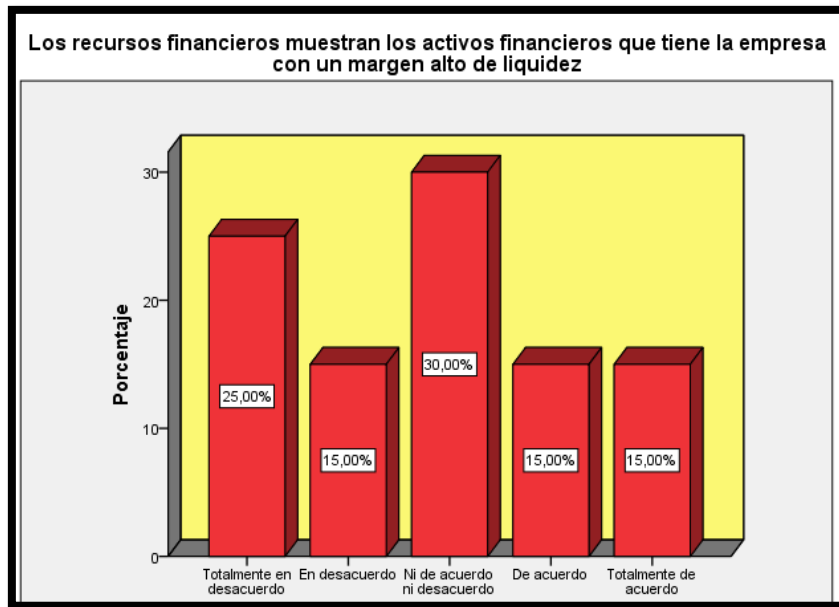
Ítem 12

Tabla n° 23 ítem 12

*Los recursos financieros muestran los activos financieros que tiene la empresa con un margen alto de liquidez.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	40,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	30,0	30,0	70,0
De acuerdo	3	15,0	15,0	85,0
Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 23

Interpretación:

Del total de los encuestados como resultado, se obtuvo como resultado que un 25% afirman que están en total desacuerdo al considerar que el riesgo de los recursos financieros muestra los activos financieros que tiene la empresa con un margen alto de liquidez, por otro lado, un 15% muestra que está en desacuerdo porque la empresa trabaja con los activos financieros. Así mismo el 30% está indeciso quizás por el desconocimiento, mientras que un 15% se encuentra de acuerdo con la pregunta planteada.

Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
COSTO OPERATIVO Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS	Costo Operativo	Los costos operativos están relacionados con los gastos de las operaciones que realizan las empresas durante el proceso de producción o servicio, la cual estos gastos incurrirá la empresa en el inicio de sus actividades, por ello las empresas deben controlar sus costos fijos y variables, para poder llevar un orden en la administración y uso de sus recursos.	Costo Fijo	Factores Humanos
				Tecnologías de la Comunicación
				Servicios Básicos
			Costo Variable	Intereses
				Costo de Distribución
				Mano de obra por necesidad de Producción
	La Rentabilidad	Se llama rentabilidad al beneficio que obtiene una empresa, negocio o emprendimiento para generar productividad, utilidades y beneficios económicos anualmente. En otras palabras, la rentabilidad Empresarial trata de la capacidad de obtener beneficios económicos de la realización de inversiones para generar lucro, y no solamente para mantener la operatividad del negocio.	Beneficios Económicos	Margen neto de Utilidad
				Margen Operacional
				Riesgo de los Activos
Inversión			Rendimiento Estimado	
			Financiamiento Externo	
			Recursos Financieros	

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
General	General	General	Costo Operativo	Costo fijo	Factores Humanos	1. METODO DE INVESTIGACION Cuantitativo
¿De qué manera los costos operativos se relaciona con la rentabilidad de las empresas de servicios en el Distrito de los Olivos?	Determinar de qué manera el costo operativo se relaciona con la rentabilidad de las empresas de servicio en el distrito de los olivos	Costo operativo mejora significativamente la rentabilidad de las empresas de servicio en el Distrito de los olivos en el año 2019			tecnologías de la comunicación	2. TIPO DE ESTUDIO
					Servicios Básicos	Aplicada
Específico	Específico	Específico		Costo Variable	Intereses	3. DISEÑO DE ESTUDIO
¿Cómo el costo operativo se relaciona con los beneficios económicos de las empresas de servicio en el distrito de los olivos?	Determinar como el costo operativo se relaciona con los beneficios económicos de las empresas de servicio en el distrito de los olivos	Existe relación entre el costo operativo y los beneficios económicos de las empresas de servicio en el distrito de los olivos			Costo de distribución	No experimental
					Mano de obra por necesidad de producción	Descriptivo - Correlacional
Específico	Específico	Específico	Rentabilidad	Beneficios económicos	Margen neto de utilidad	Corte: Transversal
¿Cómo el costo operativo se relaciona con la inversión de las empresas de servicio en el distrito de los olivos?	Explicar cómo el costo operativo se relaciona con la inversión de las empresas de servicio en el Distrito de los Olivos	Existe relación entre el costo operativo y las inversiones de las empresas de servicio en el distrito de los olivos			Margen operacional	4. POBLACION
					Riesgo de los activos	Está constituida por 20 personas
				Inversión	Rendimiento Estimado	5. Muestra
					Financiamiento externo	Está constituida por 20 personas
					Recursos Financieros	

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “COSTO OPERATIVO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO EL DISTRITO DE LOS OLIVOS EN EL AÑO 2019”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
<b>1</b>	<b>Costo Fijo</b>							
<b>a</b>	El factor Humano es considerado como costo fijo dentro de la empresa.							
<b>b</b>	Las tecnologías de la comunicación generan una administración adecuada del costo de sus recursos.							
<b>c</b>	Los servicios básicos son determinados de acuerdo a la producción en la empresa.							
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>Costo Variable</b>							
<b>a</b>	Los intereses generados por el financiamiento dentro de la empresa afectan la rentabilidad.							
<b>b</b>	El manejo de los costos de distribución permite un control adecuado para optimizar la producción.							

<b>c</b>	La mano de obra es considerada como el factor más importante para la viabilidad de la empresa.							
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	<b>Beneficios Económicos</b>							
<b>a</b>	El margen neto de utilidad permite identificar los beneficios económicos.							
<b>b</b>	El margen operacional es útil para evaluar el historial operativo de la empresa.							
<b>c</b>	El riesgo de los activos permite evaluar la opción preferida por los inversionistas más conservadores.							
	<b>DIMENSION 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>4</b>	<b>Inversiones</b>							
<b>a</b>	El rendimiento estimado determina la situación del capital invertido en una inversión.							
<b>b</b>	El financiamiento externo se genera mediante préstamos a terceros que genera costo financiero.							
<b>c</b>	Los recursos financieros muestran los activos financieros que tiene la empresa con un margen alto de liquidez.							

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): IBARRA FRETEL, WALTER

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: COSTO OPERATIVO Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO EL DISTRITO DE LOS OLIVOS EN EL AÑO 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Alva Estacio, Carla  
DNI: 71930449

---

Cárdenas Taipe, Eliana  
DNI: 71624401

---

Espinal Terrones, Neily  
DNI: 74887027

---

Vega Blas Zuley Thalia  
DNI: 71831828



		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSION 4</b>						
<b>4</b>	<b>Inversiones</b>						
<b>a</b>	El rendimiento estimado determina la situación del capital invertido en una inversión.						
<b>b</b>	El financiamiento externo se genera mediante préstamos a terceros que genera costo financiero.						
<b>c</b>	Los recursos financieros muestran los activos financieros que tiene la empresa con un margen alto de liquidez.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir []   No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ibarra Fratelli, Walter   DN: 06098055

Especialidad del validador: DOCTOR EN CONTABILIDAD

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del contrato.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la situación.

16 de 11 del 2017



Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): DÍAZ DÍAZ DONATO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: COSTO OPERATIVO Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO EL DISTRITO DE LOS OLIVOS EN EL AÑO 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

---

Alva Estacio, Carla  
DNI: 71930449

---

Cárdenas Taipe, Eliana  
DNI: 71624401

---

Espinal Terrones, Neily  
DNI: 74887027

---

Vega Blas Zuley Thalia  
DNI: 71831828

		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSION 4</b>						
<b>4</b>	<b>Inversiones</b>						
<b>a</b>	El rendimiento estimado determina la situación del capital invertido en una inversión.						
<b>b</b>	El financiamiento externo se genera mediante préstamos a terceros que genera costo financiero.						
<b>c</b>	Los recursos financieros muestran los activos financieros que tiene la empresa con un margen alto de liquidez.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Don 2 Don 2 Don E   DNI: 881667750

Especialidad del validador: Contabilidad

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems presentados son suficientes para medir la dimensión.

..... de ..... del 20.....



Finna del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: COSTO OPERATIVO Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO EL DISTRITO DE LOS OLIVOS EN EL AÑO 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Alva Estacio, Carla  
DNI: 71930449

  
Cárdenas Taipe, Eliana  
DNI: 71624401

  
Espinal Terrones, Neily  
DNI: 74887027

---

Vega Blas Zuley Thalía  
DNI: 71831828

		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSION 4</b>						
<b>4</b>	<b>Inversiones</b>						
<b>a</b>	El rendimiento estimado determina la situación del capital invertido en una inversión.						
<b>b</b>	El financiamiento externo se genera mediante préstamos a terceros que genera costo financiero.						
<b>c</b>	Los recursos financieros muestran los activos financieros que tiene la empresa con un margen alto de liquidez.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: ANDRÉS TEODORO ESTEVES DNI: 11546910

Especialidad del validador: DOCENTE EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del consultado.

**Claridad:** Se entiende en dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de 11 del 2019



Firma del Experto Informante.

TESINA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	V1	V2	D1
1	4	3	4	4	4	1	1	1	1	4	3	4	20	15	11
2	1	1	1	1	1	5	1	3	2	1	1	1	10	14	3
3	5	3	1	1	1	5	1	1	1	5	3	1	16	17	9
4	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	3	13	14	5
5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	8	9	3
6	1	1	1	1	4	5	1	2	2	1	1	1	13	13	3
7	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	17	19	8
8	4	4	3	2	3	4	4	5	1	4	4	3	20	25	11
9	5	4	3	2	3	5	1	1	3	5	4	3	22	22	12
10	5	5	5	4	5	5	4	3	1	5	5	5	29	28	15
11	5	4	3	2	3	2	2	1	4	5	4	3	19	21	12
12	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	29	30	15
13	4	5	5	4	4	4	3	1	3	4	5	5	26	25	14
14	5	5	4	4	5	4	3	1	3	5	5	4	27	25	14
15	5	5	4	4	5	3	3	1	1	5	5	4	26	22	14
16	2	2	1	1	3	4	1	3	2	2	2	1	13	15	5
17	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	15	15	7
18	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	15	16	8
19	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	3	16	15	8
20	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	12	15	6
21															
22															
23															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



TESINA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ITEM1	Numérico	8	0	El factor Huma...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ITEM2	Numérico	8	0	Las tecnologías...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ITEM3	Numérico	8	0	Los servicios b...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	ITEM4	Numérico	8	0	Los intereses g...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	ITEM5	Numérico	8	0	El manejo de lo...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	ITEM6	Numérico	8	0	La mano de obr...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ITEM7	Numérico	8	0	El margen neto...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ITEM8	Numérico	8	0	El margen oper...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ITEM9	Numérico	8	0	El riesgo de los...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ITEM10	Numérico	8	0	El rendimiento ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ITEM11	Numérico	8	0	El financiamien...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ITEM12	Numérico	8	0	Los recursos fi...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1	Numérico	8	0	COSTO OPER...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	V2	Numérico	8	0	LA RENTABILI...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	D1	Numérico	8	0	COSTO FIJO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	D2	Numérico	8	0	COSTO VARIA...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	D3	Numérico	8	0	BENEFICIOS E...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	D4	Numérico	8	0	INVERSIONES	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	SUMAV1	Numérico	5	0	COSTO OPER...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
20	SUMAV2	Numérico	5	0	LA RENTABILI...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
21	SUMAD1	Numérico	5	0	COSTO FIJO (...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
22	SUMAD2	Numérico	5	0	COSTO VARIA...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
23	SUMAD3	Numérico	5	0	BENEFICIOS E...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	SUMAD4	Numérico	5	0	INVERSIONES...	{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables