



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

**Costo de servicio y el resultado contable en los restaurantes
de Los Olivos, año-2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Davila Westraicher, Oshin Juanita (ORCID: 0000-0002-9156-5458)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA-PERÚ

2019

El presente trabajo está dedicado a mi abuela, madre y hermanos, por apoyarme en todo momento, ya que gracias a ello estoy cumpliendo mis metas, pido a Dios que los proteja en todo momento.

Agradezco profundamente a Dios, por protegerme en todo momento, por haberme dado a una hermosa familia, iluminando mi camino y brindándome la fuerza necesaria para poder realizar mis metas.

Mi agradecimiento eterno para ellos, por su apoyo incondicional.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| PÁGINA DEL JURADO..... | iv |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | v |
| RESUMEN | vii |
| Palabras clave: | vii |
| ABSTRACT | viii |
| Keywords:..... | viii |
| INTRODUCCIÓN | 9 |
| II. MÉTODO | 19 |
| 2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 19 |
| 2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 19 |
| 2.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO..... | 20 |
| 2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 21 |
| 2.5 PROCEDIMIENTO..... | 21 |
| Resumen del alfa de Cronbach | 22 |
| Resumen de procesamiento de caos | 23 |
| 2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS | 23 |
| 2.7 ASPECTOS ÉTICOS..... | 24 |
| RESULTADOS..... | 25 |
| Pruebas de normalidad | 26 |
| DISCUSIÓN | 31 |
| CONCLUSIONES..... | 36 |
| RECOMENDACIONES..... | 37 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad establecer cuál es la relación entre los costos de servicios y el resultado contable en los restaurantes de Los Olivos, AÑO- 2019, donde se utilizó diferentes teorías respecto a las variables de Costo de Servicio y Resultado Contable. En el marco metodológico se aplicó el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional descriptiva, también se aplicó el diseño no experimental, ya que la información no se manipulo y fue en un periodo de tiempo establecido, la población estuvo conformado por los trabajadores de los restaurantes de Los Olivos, recopilando la información de los 44 encuestados, además se utilizó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos que posteriormente fueron procesados estadísticamente con el programa SPSS versión 25 y finalmente interpretados, justificando la confiabilidad del cuestionario mediante el Alfa de Cronbach, igualmente utilizando el método de Spearman con la finalidad de medir la correlación entre ambas variables.

Palabras clave: Costos, indirectos, ingresos, gastos, utilidad.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to establish the relationship between service costs and the accounting result in the restaurants of Los Olivos, YEAR-2019, where different theories related to the Service Cost and Accounting Result variables were used. In the methodological framework the quantitative approach was applied, of a descriptive correlational type, the non-experimental design was also applied, since the information was not manipulated and it was in a set period of time, the population was made up of the restaurant workers of Los Olivos, compiling the information of the 44 respondents, also used as an instrument the questionnaire for the collection of data that were subsequently statistically processed with the SPSS version 25 program and finally interpreted, justifying the reliability of the questionnaire using Cronbach's Alpha, also using the Spearman method in order to measure the correlation between both variables.

Keywords: Costs, indirect, income, expenses, utility.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en el mundo globalizado en el que se vive y con todos los cambios que son de manera constante en diferentes países, el rubro de empresas con actividades que prestan servicios ha ido en aumento. Como bien se sabe los negocios de los restaurantes es uno de ellos, cabe resaltar que las empresas que se dedican a este tipo de actividades, deben contar con una información contable de manera mucho más exacta cuando se trata con temas relacionados al costo, los cuales les va a poder permitir tomar decisiones estratégicas y así poder maximizar los ingresos del negocio. En cuanto al tema de contabilidad de costos se refiere a una técnica especializada de la contabilidad financiera que utiliza métodos, principios y procedimientos para que puedan determinar, resumir, interpretar y registrar de manera sistemática las transacciones de los dos elementos del costo, tales como son la mano de obra directa, que están relacionados directamente con la prestación de servicio, y los costos indirectos que se relacionan con las obligaciones, seguros, capacitación, promoción y costo de distribución, con la finalidad de determinar el costo de producción total de la prestación de servicio, en un período determinado.

En la ciudad de Lima existe una gran variedad de restaurantes con diferentes especialidades, por ende, hay una gran captación en el ámbito gastronómico y turístico, lo cual crea una gran competitividad en el negocio con relación al rubro. Los empresarios han sacado a flote a su negocio en base a conocimientos empíricos, sin embargo, han logrado darse cuenta de la necesidad de disponer de costos precisos en base a los servicios y atenciones que se ofertan en un restaurante de categoría.

Se tiene como problemática, que los empresarios han sacado a flote a su negocio en base a conocimientos empíricos, sin embargo, han logrado darse cuenta de la necesidad de disponer de costos precisos en base a los servicios y atenciones que se ofertan en un restaurante de categoría. Como bien se sabe, hoy en día es necesario que para el manejo de restaurante se debe tener conocimientos técnicos contables de costos y finanzas, tomando en cuenta dos elementos de costos ya mencionados, y esto se verá reflejado en el resultado contable o también conocido como estados de ganancias y pérdidas, es necesario que los empresarios tengan conocimiento de la importancia en cuanto a este estado financiero se refiere, ya que así se podrá saber si el negocio es realmente rentable o no, porque se refleja en cuánto a las ventas, ingresos, gastos y utilidad, con un mejor precisión. Es por eso que toda esta problemática, esta investigación se ha delimitado exclusivamente al área de ventas de los restaurantes Pollerías del sector de Los Olivos,

para que ayude de cierta forma al crecimiento de empresas en cuanto a restaurantes corresponde. En cuanto al conocimiento del costo de servicio se refiere, las técnicas de contabilidad de costos y finanzas, puede ser aplicada para mejorar su negocio, ya que así el empresario tenga conocimiento si los costos son mayores o menores al margen de ganancia que está teniendo la empresa.

En cuanto a la justificación, muchos de los restaurantes son dirigidos por empresarios con escasos conocimientos en el tema de costos y finanzas. Realizando el presente trabajo de investigación, se tiene como objetivo determinar de qué manera el costo de servicio se relaciona con el resultado contable en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019, ya que así se podrá minimizar los costos de servicios y habrá un crecimiento tanto económico como financiero, y que ésta tenga un impacto positivo en las empresas.

Mosquera (2018), en su tesis titulada. Análisis de los costos y su relación en la rentabilidad de Megavihal. Tesis para la obtención de graduación de Pregrado, en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Planteó como objetivo a su investigación llevar a cabo el análisis de los costos y determinar su relación en la rentabilidad de Megavihal, optó por una eficiente distribución de los costos en el servicio de reparación de vehículos. Concluye, la empresa debe adquirir un programa de costos que le permita identificar el costo incurrido de manera exacta y con el enfoque adecuado, ya que se podrá realizar un mejor análisis con los dos elementos del costo y nivel de relación que genera el beneficio de la empresa Megavihal.

Gualan y Granillo (2017). En su tesis Evaluación Financiera y su efecto en el Resultado Contable en la empresa comercial Hipermercados del Valle Cía. Ltda. Tesis para optar el grado de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Auditor. Universidad de Loja, Ecuador. Tuvo como objetivo la realización de la evaluación financiera favoreciendo en el conocimiento el grado de eficiencia y efectividad que contiene el manejo de recursos financieros y desarrollamiento de actividades diarias. Al culminar la investigación los autores llegaron a las siguientes conclusiones, la empresa no contaba con un presupuesto para que pueda proyectar un futuro, se manifestó que se hacía uso de los estados financieros sin conocimientos si se encontraba de manera óptima o no la empresa, también se percibió la ausencia de la evaluación previa financiera.

Ropero (2016) en su tesis, Implementación de un Sistema de Costos para el restaurante el Huerto de la ciudad de Ocaña. Tuvo como objetivo, la implementación de un sistema

de costo del proceso. Se concluye que, gracias al diseño y la aplicación del sistema de costo se lograría definir los costos prestados del servicio por platos más vendidos; y al reconocer los elementos, se brinda información que posibilitó la mejora de cada una de las áreas productivas, a fin del desarrollo de acciones preventivas y correctivas que serían necesarias.

Álvarez, C. y Grajales, J. (2015). En su tesis profesional menciona, Diseño de la estructura de costos del servicio de transporte en la empresa Icoltrans S.A.C. Medellín, Colombia. El objetivo principal de la investigación es diseñar una estructura de costos del servicio de transporte. Entre las conclusiones más importantes se obtiene que a través del trabajo se logró desarrollando e implantando un sistema de costeo en relación al servicio de transporte en la entidad Icoltrans S.A.S, con ello permitirá hallar el costo unitario y total del servicio ofrecido que será una herramienta importante para controlar la operación y mejorar la información de la generación de precios.

Mendoza (2018), realizó un estudio sobre Control de gastos en los restaurantes y su relación en el resultado contable de la empresa Anticuchos del Perú S.A.C. Panchita. Lima Metropolitana año 2018. Tuvo como objetivo, determinar la relación del control de costos y gastos en los restaurantes en el resultado contable en Anticuchos del Perú S.A.C. Termina que el control de costos y gastos tiene relación significativa en el resultado contable por ende en las ventas, gastos e ingresos tanto de ventas, operativas y la utilidad que finalmente esto es reflejado en los estados financieros.

Cabanillas y Malaver (2018), realizó un estudio sobre “Determinación del costo de servicio y su relación en el valor de venta del plato principal de la empresa servicios alimenticios corporativos S.A.C., en Cajamarca, en el segundo semestre del año 2018”. Tiene como objetivo determinación del Costo de Servicio y analizar su relación en la determinación del valor de la venta del plato principal de la empresa Servicios Alimenticios Corporativos SAC, en Cajamarca, en el segundo semestre del año 2018. Se concluye un transcendental problema en la empresa con la escases de conocimiento acerca del manejo de sus costos, en los incurre diariamente para la prestación de su servicio alimenticio; de ahí surgen todos los demás inconvenientes que causan los resultados negativos.

Filio y Fernández (2018), realizaron un estudio sobre Los costos y su relación en la rentabilidad de la empresa Claro – Doble S Comunicaciones S.R.L, en la ciudad de

Huancayo - Año 2016. A fin de establecer la relación de los costos respecto a la rentabilidad en la empresa Claro- Doble S Comunicaciones S.R.L, en la ciudad de Huancayo. Concluye que los costos deben ser optimizados y eficientes de acuerdo a la necesidad del mercado, para así poder identificar aquellas actividades que generen mayor valor y maximicen la rentabilidad económica y financiera de la organización, así como la desactivación de aquellas que no alcancen el valor esperado.

Álvarez y Pérez (2016), realizaron un estudio sobre el Análisis del costo de servicio y su relación en la utilidad en la empresa transportes Meléndez S.R.L, en la ciudad de Cajamarca, año 2016. Con el propósito, de la determinación del costo de servicio de transporte de pasajeros y la medición del grado de relación en la empresa tiene una relación positiva en la utilidad, como bien se sabe a mayor costo menor utilidad se obtendrá por parte de la empresa. Por otro lado, concluimos, que sus costos son elevados; ya que los trabajadores no minimizan éstos; porque no tienen conocimientos técnicos, al respecto; pero pese a ello, genera utilidad operativa. Para la determinación de la utilidad real en los costos del servicio en la empresa, necesariamente se tiene que identificar y distribuir en lo que respecta a los costos directos e indirectos.

Atahualpa (2015), realizó un estudio sobre Los costos de servicios y la relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS S.A.C. Dispuso de objetivo la determinación de los costos de servicios y su relación con la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS S.A.C. Lima, 2015. Se concluye que, es necesario la implantación de un sistema de costeo, ya que, se relaciona en la obtención de la rentabilidad económicamente, estructurando los costos y márgenes de utilidad, fortaleciendo así también se ha demostrado que, en el caso de valor de venta, tanto los costos propios del servicio con son la mano de obra directa y costos indirectos, asimismo, los ingresos operativos le permitirán mantener a flote la empresa, ya que en sus inicios sólo se basaba en lo práctico.

Costo de servicio

Según Giraldo (2017), expresa que, en lo que incluye los costos de servicio, no interviene la materia prima, formando parte de los costos como son la mano de obra directa y los costos indirectos. Las empresas que prestan servicios son las empresas dedicadas a telecomunicaciones, transportes, hoteles, restaurantes, etc. (p. 75).

Mano de obra directa

Lardizábal, J. (2015) Nos dice que, la mano de obra llega a ser el valor del trabajo realizado por las personas que trabajan para una organización. El personal trabaja por un sueldo fijo de forma mensual, a partir de las horas del trabajo, se va haciendo el cómputo del total y la liquidación del total de horas trabajadas. (p. 48)

Mesero

“They are known as waiters, waiters or in some modern restaurants they are also known as vendors, due to the different suggestions offered by dishes, drinks and desserts that the diner had not necessarily intended to consume. To ensure that a restaurant is successful and always full of clientele it is not enough with the quality of the dish or that the place is ostentatious it must be taken into account that diners are the most important part for our restaurant to grow. Therefore it must be taken care of, thus being a personalized, friendly and warm attention, since it is practically the sales agent of our business”. [Son conocidos como meseros, camareros o en algunos restaurantes modernos se los conocen también como vendedores, debido a las diferentes sugerencias que ofrecen platillos, bebidas y postres que no necesariamente el comensal había pensado consumir. Para lograr que un restaurante sea exitoso y siempre esté lleno de clientela, no basta con la calidad del plato ni con que el local sea ostentoso, se debe tomar en cuenta que los comensales son la parte más importante para que nuestro restaurante crezca. Por lo tanto, debe ser cuidado siendo así una atención personalizada, amable y cálida, ya que es prácticamente el agente de ventas de nuestro negocio]. Manifestó, Martínez, C. (2017, p. 10).

Horas

Jiménez, W (2015), manifiesta que para el cálculo de tiempo que emplean, generalmente se hace un reloj de control, donde se tiene que registrar la entrada y salida de los trabajadores, por medio de las tarjetas de tiempo, ya ésta nos facilita si el laborador se encuentra dentro o no de la empresa, asimismo, el procedimiento de pago se establece con los días y horas que han laborado, ya que así se sabrá con exactitud las percepciones de manera individual de los trabajadores. (p. 66).

Costo estándar

Ortiz, J (2018), Expresa que el costo estándar, se basa en la implicación del conocimiento de la cantidad de tiempo que va a emplear el mesero y el salario que se le va a proporcionar

al mismo en su prestación de servicio proporcionada a la mano de obra directa. Es decir, el costo estándar sirve para conocer cuánto se le va a pagar al empleador por su prestación de servicio que brinda a la empresa.

Costos indirectos

“With regard to a service provision, it comes to be energy, electricity, water, rent, among others; indirect costs are understood as the resources that are used in the service provision activity, and these cannot be classified as direct material or direct labor”. [En lo que respecta a una prestación de servicio, viene a ser la energía, luz, agua, alquiler, entre otros; se entiende por costos indirectos a los recursos que se hacen uso en la actividad de prestación de servicio, y éstas no pueden ser clasificadas como material directo o mano de obra directa]. Resaltó Gómez, C. (2016, p. 79).

Obligaciones y seguros

Choy, E. (2016), para que la empresa se encuentre operando de manera conveniente y oportuna, se hacen gastos obligatorios como contar con la Licencia de Funcionamiento del restaurante, Norma Sanitaria para el funcionamiento de la misma, y Seguros de Responsabilidad Civil. (p. 12).

Costo de distribución

Martínez, C. (2017), menciona que en los gastos de distribución son consecuencias de los gastos de empaque, pago al personal requerido para el delivery llevando el producto al cliente, el costo de la movilidad, son erogaciones con el fin de realizar la prestación de servicio del mismo y obtener la recuperación de dichos costos mediante la venta. Los costos de distribución se entienden por concepto como el valor monetario que resulta del consumo o desgaste de un conjunto de factores productivos. Se refieren a las erogaciones, es decir, gastos e inversiones, que hacen usos las empresas para poder llevar a cabo la distribución del producto al mercado, incluyendo el gasto de comercialización y de financiamiento. (p. 73).

Resultado contable

Según Fernández, Muñoz, Veuthey & Zorzona (2018), menciona que, el resultado contable es la diferencia entre los ingresos y gastos, incluidos aquellos que recogen el Impuesto sobre Sociedades, y otras retribuciones a personas distintas a los propietarios del capital; el resultado contable, tiene como concepto la diferencia entre los ingresos y

gastos generados, es decir, llega a ser un beneficio o pérdida calculada por la diferencia entre ingresos y gastos durante ese ejercicio; (p. 46).

Ingresos

Según Sánchez, O. y Tarodo, C. (2015), se entiende que, los ingresos son dados gracias a las ventas adquiridas en un determinado periodo según a la actividad realizada o prestación de servicio brindada, llegando a ser un incremento o ganancia bruta. Cuando se registra un ingreso de dinero a la empresa hay una doble circulación económica, causada por la entrada de dinero y salida de la prestación de servicio brindada. (p. 85).

“When an income is made the company suffers an increase in net worth and assets, at the same time, given the importance, the obligations will decrease, so there is an influx of money”. [Cuando se efectúa un ingreso, la empresa sufre un incremento en el patrimonio neto y activos, al mismo tiempo, dada la importancia, las obligaciones disminuirán, por lo mismo que hay una entrada de dinero]. Señaló el experto, Méndez, E. (2017, p. 65).

Ingreso de ventas

Según Pérez, J. y Gardey, (2017), es un rubro que constituye aquellos ingresos a causas de las ventas adquiridas. Es relacionada con la mano de obra ya que ésta, es el personal que se encarga de la prestación del servicio brindada hacia el cliente. (p. 109).

Ingresos financieros

Sánchez, O. y Tarodo, C. (2015), infiere, son ciertas cantidades derivadas de forma exclusiva en la gestión financiera de la empresa, tiene como definición que son intereses de préstamos y créditos, y éstas son concedidas, de utilidades generadas a causa de las ventas que están relacionadas con las entidades financieras, ya sea por intereses ganados, y descuentos por pronto pago. (p. 85).

Promoción

Cabanillas, K. y Malaver, J. (2019), menciona que, por lo general las promociones se brindan para estimular las ventas de combos en horarios específicos, utilizando diferentes tipos de estrategias tales como implementar cupones de descuento para horarios específicos con el objetivo de estimular las ventas, como estrategia principal es estimular promociones para niños con premios especiales. (p. 26).

Gastos

Sánchez, O. y Tarodo, C. (2015), nos dice que, los gastos son las disminuciones cuando se trata de beneficios económicos, y estas son producidas de manera constante debido a las operaciones basadas en las actividades realizadas por las empresas, sufriendo así el aumento de pasivo y disminución de los activos, reflejando así en el resultado contable. En conclusión, para que una empresa realice sus actividades operativas es necesario incurrir en ciertos gastos. (p. 86)

Gastos administrativos

Según Pérez, J. y Gardey, A (2017), Cuando se habla de gastos administrativos se entiende como gastos que están relacionados a administración, tales como los sueldos, salarios, seguros de vida de los laboradores, alquiler, agua, luz y mantenimiento de oficinas, entre otros gastos. (p. 112)

Gastos de venta

“The are any type of expenses, originated as packing costs, advertising for the increase of customers, mobility, those salaries that are related to the sales area, that is, any expense related to sales or service provision”. [Son cualquier tipos de gastos, originados como los gastos de empaque, publicidad para el incremento de clientes, movilidad, aquellos sueldos que son relacionado al área de ventas, es decir, cualquier gasto que tenga relación con las ventas o prestación del servicio]. Argumentó Chang, L., Alba, M., López, P y Moreno, M (2016, p. 109).

Gastos financieros

Cabanillas, K. y Malaver, J. (2019), menciona que aquellos gastos financieros son solicitados a un entidad financiera, ya sea para el pago de sus obligaciones, compra de un bien, y así ayudar con el crecimiento de la empresa. Por lo tanto, son capitales ajenos que con el tiempo tendrá que devolver dicho préstamo más unos intereses que constituyen los gastos financieros de la operación. (p. 22).

Utilidad

Raffino, E. (2018) nos dice que, Utilidad es el resultado de las operaciones causadas por las actividades de la empresa, esta puede resultar de beneficio o no; es

prácticamente la diferencia de los ingresos y gastos de la empresa, es importante que la utilidad sea positiva y no negativa. (p. 3).

Utilidad bruta

Cárdenas, M. (2015), Nos dice que la utilidad bruta es basada en la diferenciación de los ingresos y costo de ventas, no se pueden clasificar como pagos de interese sobre deuda, alquiler, entre otros. (p. 56).

Utilidad operativa

Álvarez y Pérez (2016), Cuando se trata de la utilidad operativa, es necesario clasificar los ingresos y gastos para que al final sean restados y eso pueda ser llamado utilidad operativa. (p. 50).

Utilidad neta

Raffino, E. (2018), En cuanto a la utilidad neta se precisa, que es el resultado final, después de la utilidad bruta y operativa, son ingresos y gastos que finalmente están clasificados y ésta va reflejada en el Estado de Resultado, o también conocido como Estado de Ganancias y Pérdidas, perteneciente a uno de los Estados Financieros. (p. 58).

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general

¿De qué manera el costo de servicio se relaciona con el resultado contable en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019?

Problemas específicos

¿De qué manera el costo de servicio se relaciona con los ingresos en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019?

¿De qué manera el costo de servicio se relaciona con los gastos en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019?

¿De qué manera el costo de servicio se relaciona con la utilidad en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019?

OBJETIVO

Objetivo general

Determinar de qué manera el costo de servicio se relaciona con el resultado contable en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019.

Objetivos específicos

Determinar de qué manera el costo de servicio se relaciona con los ingresos en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019.

Determinar de qué manera el costo de servicio se relaciona con los gastos en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019.

Determinar de qué manera el costo de servicio se relaciona con la utilidad en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019.

HIPÓTESIS

Hipótesis General

El costo de servicio se relaciona con el resultado contable en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019.

Hipótesis Específicos

El costo de servicio se relaciona con los ingresos en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019.

El costo de servicio se relaciona con los gastos en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019.

El costo de servicio se relaciona con la utilidad en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS – 2019.

II. MÉTODO

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipo de estudio. El método que se usará para el presente trabajo de investigación es cuantitativa, ya que se una la recolección de datos y así probar la hipótesis con base al análisis estadístico, y probar teorías.

Diseño de estudio. El trabajo de investigación se desarrolla con el diseño no experimental, ya que no se permite la manipulación de variables costo de servicio ni el resultado contable en los restaurantes de Los Olivos.

Nivel de estudio. De acuerdo al propósito del proyecto de investigación, problemas y objetivos formulados el tipo de trabajo es descriptivo, porque se basa en realidades de hechos, y correlacional porque muestra relación entre la variable independiente costo de servicio y variable dependiente resultado contable.

2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1. Para el desarrollo del presente proyecto de tesis, la variable 1 será el “Costo de Servicio”, porque es la causa o razón por la cual se ha de investigar.

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
|---|--|---|--|--|--|
| Según Giraldo (2017), expresa que, en lo que incluye los costos de servicio, no interviene la materia prima, formando parte de los costos como son la mano de obra de directa y los costos directos. Las empresas que prestan servicios son las empresas dedicadas a telecomunicaciones, transportes, hoteles, restaurantes, etc. (p.75). | La variable se medirá a través de un cuestionario con 9 preguntas, elaborado en base a las dimensiones e indicadores de la variable. | Mano de Obra Directa Costos Indirectos | - Personal de elaboración y atención. - Horas. - Costo estándar. - Obligaciones y seguros. - Capacitación y promoción. - Costo de distribución. | 1,2,3,4,5 6,7,8,9 | ORDINAL Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni, en desacuerdo (3) en desacuerdo (2) totalmente en desacuerdo (1) |

Variable 2. “Resultado Contable”, debido a que se puede afirmar que es la consecuencia de la variable 1 “Costo de Servicio”.

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
|--|---|--|--|--|--|
| Según Fernández, Muñoz, Veuthey y Zorzona, (2018), menciona que, el resultado contable es la diferencia entre los ingresos y gastos, incluidos aquellos que recogen el Impuesto de sociedades, y utilidades; el resultado contable, tiene como concepto la diferencia entre los ingresos y gastos generados, es decir, llega a ser un beneficio o pérdida calculada por la diferencia entre los ingresos y gastos durante ese ejercicio. | La variable se medirá a través de un cuestionario con 11 preguntas, elaborado en base a las dimensiones e indicadores de la variable. La escala será ordinal tipo Likert. | Ingresos Gastos Utilidad | - Ingreso de ventas. - Ingreso financiero. - Promociones. - Gasto administrativo. - Gasto de venta. - Gasto financiero. - Utilidad Bruta. - Utilidad operacional. - Utilidad Neta. | 10,11,12 13,14,15,16,17 18,19,20 | ORDINAL Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni, en desacuerdo (3) en desacuerdo (2) totalmente en desacuerdo (1) |

2.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población la investigación considerara a 50 trabajadores de los restaurantes, 2019 y constan directamente relacionadas con la investigación.

Muestra. Bernal, J. (2011), manifiesta que la muestra como parte de la población que selecciona, de la cual. Verdaderamente se logra la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se verificarán la medición de la variable del objeto de estudio. (p.161).

Muestreo. Para el cálculo de la muestra del estudio se utilizara la técnica del muestreo probabilístico utilizando para ello la siguiente fórmula partiendo del tamaño de la población.

Donde:

n: Tamaño de la muestra
N: Tamaño de la población
Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96
E: Máximo error permisible, es decir un 5%
p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.
q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

$$n = \frac{(p.q) Z^2 \cdot N}{E^2 (N-1) + (p.q) Z^2}$$

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (50)}{(50-1) (0.05^2) + (1.96^2) (0.5) (0.5)}$$

$$n = 44.34 = 44$$

➔

Muestra

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Es necesario para la obtención de todos los datos necesarios para luego contrastarlas, se requiere la encuesta. Grasso, N. (2008), se requiere tener un número considerable de personas para que éstas sean cuestionadas y así recaudar la información que se requiere. (p. 13).

El análisis estadístico. Después de haber recolectado diferentes datos gracias a los resultados de la encuesta aplicada, se realizará el análisis mediante el uso de estadística, es decir, procederemos a la evaluación de confiabilidad y validez de los instrumentos de medición, y luego analizaremos ambas variables en relación a nuestro proyecto de investigación aplicando la estadística descriptiva.

Instrumentos de recolección de datos. Como bien se sabe para la obtención de resultados se hará uso del instrumento como la encuesta.

2.5 PROCEDIMIENTO

Validez. Para la validez, Valderrama, L. (2014), se requiere los juicios de expertos en la materia, ya que son profesionales con experiencia, serán verificados por el asesor de tesis o la persona encargada de asesoramiento de la investigación, con el fin de que las preguntas del cuestionario tengan lógica y claridad. (p. 29).

| Docente: | Opinión de Aplicabilidad. |
|---|---------------------------|
| Dr. Ibarra Frettel, Walter. | Aplicada. |
| Dr. Esteves Pairazaman, Ambrosio Teodoro. | Aplicada. |
| Dra. Padilla Vento, Patricia. | Aplicada. |

Confiabilidad. Se realizará el desarrollo de la misma mediante el método de Alfa de Cronbach, haciendo uso de los datos recogidos por la estadística SPSS25, se empleará una prueba a 44 restaurantes en el sector de Los Olivos – 2019.

Está se dará mediante el alfa de Cronbach, que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida.

Fórmula del Alfa de Crombach:

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

K : El número de ítems
Si^2: Sumatoria de Varianzas de los Items
ST^2 : Varianza de la suma de los Items
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Primera Variable

Resumen del alfa de Cronbach

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 44 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 44 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,708 | 9 |

Discusión:

Para el trabajo de investigación presente se consideró garantizar la fiabilidad de escala, el valor del Alfa de Cronbach fuese mayor o igual a 0.700 la cual significa que es regular, en este caso realizar el cálculo de Alfa de Cronbach para el instrumento de cuestión, se obtuvo un valor de 0.708 por lo cual se concluye que el instrumento es regular y por ende aceptable.

Segunda Variable Resumen de procesamiento

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 44 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 44 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,756 | 11 |

Discusión:

Para el presente trabajo de investigación se consideró que para garantizar la fiabilidad de la escala, el valor del Alfa de Cronbach fuese mayor o igual a 0.700 la cual significa que es regular, en este caso al realizar el cálculo del Alfa de Cronbach para el instrumento en cuestión, se obtuvo un valor de 0.756, por lo cual se concluye que el instrumento es regular y por ende aceptable.

Costo de servicio y resultado contable

Estadísticas de fiabilidad

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 44 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 44 | 100,0 |

Resumen de procesamiento de caos

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,819 | 20 |

Discusión:

Por último, para el proceso de validación del primer y segundo instrumento se realizará la técnica del Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de ambas variables, mediante el software de estadística SPSS versión 25. Los instrumentos a validar conforman 20 ítems en la totalidad, con un tamaño de muestra de 44 personas encuestadas. Se precisa que en nivel de confiabilidad es del 95%.

En el presente trabajo de investigación se consideró que para garantizar la fiabilidad de la escala, el valor del Alfa de Cronbach fuese mayor o igual a 0.700 la cual significa que es regular, en este caso al realizar el cálculo de Alpha de Cronbach para los dos instrumentos, se obtuvo un valor de 0.819, por lo cual se concluye que el instrumento es elevada y por ende bueno.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

En métodos para el análisis de datos, García, F. (2014), manifiesta que, la utilización de estadística llevará consigo el estudio incluyendo la obtención, organización, presentación y descripción de información numérica, describiendo así a la estadística descriptiva. (p. 28).

Para el trabajo de investigación se logrará hacer uso mediante la encuesta que ha sido realizada el gerente general, contador, supervisor y jefe de personal, por lo tanto, se utiliza la estadística SPSS versión 25, logrando la elaboración de las tablas de frecuencia.

Para la recolección, proceso y análisis de datos, se aplicará:

- Confiabilidad.
- Distribución de frecuencias (tablas y gráficos).

Para la muestra de resultados, se aplica:

- Prueba de normalidad.
- Tabla cruzada.
- Correlacional de Spearman.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

En aspectos éticos. El trabajo de investigación posee como carácter ético primordial la confidencialidad, objetividad, y la discreción de la información brindada por los dueños de las empresas acerca del rubro de RESTAURANTES del distrito de LOS OLIVOS.

El trabajo de investigación cumple con las pautas determinadas por la Universidad César Vallejo, realizando y aplicando la normativa del estilo APA.

RESULTADOS

Validación de hipótesis

Prueba de normalidad

Al hacer uso de la prueba de normalidad, es preciso que, Kolmogorov – Smirnov, concierne a que las muestras superen a 50 datas y Shapiro Wilk, a menores de 50, teniendo en cuenta, su diferencia radica en la utilización, por lo tanto se sabe que la muestra de encuestados es de 44, y finalmente haciendo uso del análisis de normalidad de Shapiro Wilk.

Tabla N° 27. Prueba de normalidad Costo de Servicio.

| | Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smir nov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------|---|----|-------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| COSTODESERVICIO | ,108 | 44 | ,006 ^a | ,969 | 44 | ,001 |

Para la variable Costo de Servicio, el <pvalor> es menor a 0.05; en esta caso la distribución no es normal, y por consiguiente se deberá hacer uso de la prueba paramétrica.

Tabla N° 28. Prueba de normalidad Mano de Obra Directa.

| | Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smir nov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------|---|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| MANODEOBRADIRECTA | ,131 | 44 | ,009 | ,963 | 44 | ,003 |

Se comprueba que la dimensión Mano de Obra Directa acerca de la siguiente variable Costo de Servicio, el <pvalor> es menor a 0.05; en tal caso la distribución no es normal, por consiguiente se utilizará la prueba paramétrica.

Tabla N° 29. Prueba de normalidad Costos Indirectos

| | Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------|--|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| COSTOSINDIRECTOS | ,132 | 44 | ,001 | ,945 | 44 | ,001 |

En la dimensión Costos Indirectos de la variable Costo de Servicio, el <pvalor> es menor a 0.05; llegando a concluir que la distribución no es normal, por consiguiente se deberá utilizar la prueba paramétrica.

Tabla N° 30. Prueba de normalidad Resultado Contable

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| RESULTADOCONTABLE | ,145 | 44 | ,008 | ,939 | 44 | ,002 |

Se utilizará la prueba no paramétrica a causa de que la variable tiene, el <pvalor> es menor a 0.05; consecuentemente la distribución no es normal.

Tabla N° 31. Prueba de normalidad Ingresos

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| INGRESOS | ,186 | 44 | ,001 | ,936 | 44 | ,001 |

En dimensión Ingresos proveniente de la variable Resultado Contable, el <pvalor> es menor a 0.05; deduciendo, que la distribución no es normal y la prueba no paramétrica se utilizará.

Tabla N° 32. Prueba de normalidad Gastos

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| GASTOS | ,174 | 44 | ,002 | ,954 | 44 | ,000 |

En la dimensión Gastos respecto a la variable Resultado contable, el <pvalor> es menor a 0.05; llegando a concluir que la hará uso de la prueba no paramétrica porque la distribución no es normal.

Tabla N° 33. Prueba de normalidad Utilidad

Pruebas de normalidad

| | | | | | | |
|----------|------|----|------|------|----|------|
| UTILIDAD | ,152 | 44 | ,001 | ,937 | 44 | ,001 |
|----------|------|----|------|------|----|------|

En la dimensión Utilidad respecto a la variable Resultado Contable, el <p valor> es menor a 0.05; se hace la utilización de la prueba no paramétrica, ya que la distribución no es normal.

Correlación de Rho Spearman

Se comprobara la hipótesis en relación a la prueba de Correlación de Rho de Spearman, para se haga el procedimiento de la aceptación de la hipótesis alterna, esta deberá estar por debajo del 0.05, descartando de inmediato la hipótesis nula.

Tabla N° 34. Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman

| | |
|------------------|-----------------------------------|
| De -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| De -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| De -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| De -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| De -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | Correlación nula |
| De +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| De +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| De +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| De +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| De +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Elaboración propia

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (H₀): No existe relación entre el Costo de Servicio y el Resultado Contable en los Restaurantes de Los Olivos, año-2019.

Hipótesis Alterna (H_a): Existe relación entre el Costo de Servicio y el Resultado Contable en los Restaurantes de Los Olivos, año-2019.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Hacia la determinación del nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como datos el margen de error 0.05. (Este dato sirve para determinar la significancia: Sig.).

Tabla N° 35. Correlación de Spearman Costo de Servicio – Resultado Contable.

| | | Correlaciones | |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-------------------|
| | | COSTODESERVICIO | RESULTADOCONTABLE |
| Rho de Spearman | COSTODESERVICIO | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,573** |
| | | N | 44 |
| | RESULTADOCONTABLE | Coeficiente de correlación | ,573** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 44 |

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

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Paso 3: Comprobación

Asimismo, si se logra obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman (Rho) siendo de +0.01, da como resultado a una correlación positiva, en caso contrario, sería un correlación negativa.

Paso 4: Interpretación

Obteniendo como resultado un valor de (Sig.= 0,000<0.05), rechazamos la hipótesis nula. Es decir, si existe relación entre la variable 1 y la variable 2, asimismo, ha obtenido un valor de (Rho=0.573), indicando que efectivamente existe una correlación positiva considerable. Por ende, el Costo de Servicio y el Resultado Contable en los Restaurantes de Los Olivos, año-2019, ya que existe una relación finalmente aceptando la relación alterna.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 1:

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre el Costo de Servicio y los Ingresos en los Restaurantes de Los Olivos, año-2019.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el Costo de Servicio y los Ingresos en los Restaurantes de Los Olivos, año-2019.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para establecer el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Este dato sirve para la determinación de la significancia: Sig.).

Tabla N° 36.: Correlación de Spearman Costo de Servicio – Ingresos

| | | Correlaciones | |
|-----------------|-----------------|-----------------------------|----------|
| | | COSTODESERVICIO | INGRESOS |
| | | IO | |
| Rho de Spearman | COSTODESERVICIO | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,533** |
| | | N | 44 |
| | INGRESOS | Coefficiente de Correlación | ,533** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 44 |

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

Paso 3: Comprobación

Asimismo se tendrá una correlación positiva cuando el coeficiente de correlación de Rho Spearman (Rho) es de +0.01, en caso contrario sería una correlación negativa.

Paso 4: Interpretación

Obteniendo como resultado un valor de (Sig.=0,000<0.05), rechazamos la hipótesis nula, en caso que de exista una relación entre la variable 1 y la dimensión 4; dio como resultado con un valor de (Rho=0.533), indicando que efectivamente existe una correlación positiva considerable. Aceptando la hipótesis alterna (Ha). Existe relación entre el Costo de Servicio y los Ingresos en los restaurantes de Los Olivos, año-2019.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 2:

Paso 1: Interpretación

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre el Costo de Servicio y los Gastos en los Restaurantes de Los Olivos, año-2019.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el Costo de Servicio y los Gastos en los Restaurantes de Los Olivos, año-2019.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para establecer el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Este dato sirve para determinar la significancia=Sig.).

Tabla N° 37. Correlación de Spearman Costo de Servicio – Gastos.

| | | Correlaciones | |
|-----------------|-----------------|-----------------------------|--------|
| | | COSTODESERVICIO | GASTOS |
| | | IO | |
| Rho de Spearman | COSTODESERVICIO | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,564** |
| | | N | 44 |
| | GASTOS | Coefficiente de correlación | ,564** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 44 |

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

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Paso 3: Comprobación

Asimismo, se tiene una correlación positiva considerable, ya que si se obtiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman (Rho) de +0.01, en caso contrario se tendrá una correlación negativa.

Paso 4: Interpretación

Obtiene como resultado un valor de (Sig.=0,000<0.05), por lo tanto existe una relación entre la variable 1 y la dimensión 5; asimismo, se tiene (Rho=0.564), demostrando que existe una correlación positiva considerable. Aceptando la hipótesis Alterna (Ha):

Existe relación entre el Costo de Servicio y los Gastos en los restaurantes de Los Olivos, año-2019.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3:

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el Costo de Servicio y la Utilidad en los Restaurantes de Los Olivos, año-2019.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación entre el Costo de Servicio y la Utilidad en los Restaurantes de Los Olivos, año-2019.

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para establecer el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Este dato sirve para determinar la significancia: Sig.).

Tabla N° 38. Correlación de Spearman Costo de Servicio – Utilidad.

| | | Correlaciones | |
|-----------------|-----------------|-----------------------------|----------|
| | | COSTODESERVICIO | UTILIDAD |
| Rho de Spearman | COSTODESERVICIO | Coefficiente de Correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 44 |
| | UTILIDAD | Coefficiente de correlación | ,524 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 44 |

** . La correlación es significativa en el nivel de 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Paso 3: Comprobación

Asimismo, si el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (Rho) es de +0.01, entonces se adquirirá una correlación positiva, en caso contrario sería una correlación negativa.

Paso 4: Interpretación

Se acepta la hipótesis alternativa (Ha): Existe relación entre el Costo de Servicio y la Utilidad en los restaurantes de Los Olivos, año-2019; y se rechaza la hipótesis nula, ya que ha obtenido como resultado un valor de (Sig.=0,000<0.05), asimismo se tiene como valor de (Rho=0.524), indicando una correlación positiva considerable.

DISCUSIÓN

En cuanto se obtuvo los resultados de la presente investigación, se puede dar a conocer la discusión e interpretación sobre el tema planteado.

Del mismo modo es sumamente importante señalar el objetivo general del trabajo de investigación es comprobar de qué manera el costo de servicio se relaciona con el resultado contable en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS, AÑO-2019.

Para la prueba de validez del instrumento de la presente investigación se percibió la prueba estadística Alfa de Cronbach, cuyo propósito es determinar su nivel de confiabilidad, utilizando para ello el software estadístico SPSS versión 25. Logrando como resultado un 0,708 y 0,756 para las variables Costo de Servicio y Resultado Contable, respecto a la realización con el instrumento de encuesta.

El coeficiente de Alfa de Cronbach por las dos variables, es decir por los 20 ítems; 9 ítems por la variable 1 y 11 ítems por la variable 2; refleja un nivel de confiabilidad de 0,819, llegando a ser un coeficiente bueno según la escala de valoración de Hernández, H & Pascual, A. (2017), se considera un valor aceptable, es decir, muestra correlación entre las preguntas.

HIPÓTESIS GENERAL

En relación a los resultados obtenidos, el Costo de Servicio tiene relación con el resultado contable en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS, AÑO-2019. Para la realización de validación de ésta hipótesis general se aplicó el instrumento a 44 personas que laboran en los restaurantes en el distrito de Los Olivos. Por lo tanto se enfocará en los resultados más relevantes que corroboren la relación existente conforme a mi Hipótesis General.

En la tabla 17, nos muestra un resultado de un 40.9% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que las obligaciones y seguros son indispensables en los costos indirectos para los restaurantes, ya que intervienen en los costos de servicios y es de suma importancia tomar en cuenta dichos costos porque así se podrá brindar una adecuada prestación de servicio, logrando relacionar de este modo el incremento de

ingresos e utilidad para que finalmente se pueda obtener un resultado contable positivo; y en la tabla 29, se puede observar que la gran mayoría de encuestas siendo un 47.7% se encuentran totalmente de acuerdo que la utilidad operativa se centra exclusivamente en los gastos e ingresos producidos, vale decir, que en el resultado contable se puede diferenciar los ingresos y gastos incurridos dentro del negocio de un determinado periodo.

De igual forma, para la validación de la hipótesis general del trabajo de investigación mediante la correlación de Spearman, arrojó como resultado; un valor de ($Rho = 0.573$), lo que indica que existe una correlación positiva considerable, con respecto al nivel de significancia se obtuvo como resultado un valor de ($sig.=0,000<0.05$); se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto efectivamente existe una relación entre la variable 1 y 2, asimismo se la acepta, hipótesis alterna.

Atahualpa (2015) realizó un estudio sobre Los costos de servicio y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA INGENIEROS S.A.C, llegando a la conclusión se hace necesario tener conocimientos técnicos contables, reestructurando los costos de servicio como la mano de obra directa y costos indirectos, asimismo el gasto operativo y de esta forma medir dichos costos de la empresa, para que así le facilite de alguna manera que la empresa se encuentre en marcha y obtener la utilidad deseada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

El Costo de Servicio arrojó como resultado, que tiene relación con los ingresos en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS, AÑO-2019. Con relación a la validación de esta hipótesis específica N° 1, se aplicó el instrumento a 44 personas que laboran en los restaurantes de Los Olivos. De las cuales, me enfocaré en los resultados más relevantes que confirmen la hipótesis específica.

En la tabla N° 21 se obtuvo como resultado que la mayoría de personas encuestadas afirman con un 31.8% especifican que están totalmente de acuerdo al considerar que los ingresos financieros son descuentos obtenidos por pronto pago o rendimientos ganados que generan un tipo de ingresos para los restaurantes, es decir, son ingresos o intereses a favor de la empresa por cuentas corrientes que se verá reflejado en el resultado contable

de ingresos financieros para finalmente obtener una utilidad positiva, asimismo los costos de servicios afectan a los ingresos, ya que de esta manera se disminuye la utilidad.

Asimismo, para la validación de hipótesis específica del presente trabajo de investigación mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ($Rho = 0.533$), indicando que realmente existe una correlación positiva considerable, asimismo con respecto al nivel de significancia se obtuvo como resultado un valor de (Sig.

= $0,000 < 0.05$), y se acepta la hipótesis alterna.

Gracias al resultado, se confirma relacionando es estudio realizado por Mendoza (2018), realizó un estudio sobre Control de costos y gastos en los restaurantes y su relación en el resultado contable de la empresa Anticuchos del Perú S.A.C. – PANCHITA Lima Metropolitana año 2018. Concluye que el control de costos y gastos tiene relación significativa en el resultado contable por ende en las ventas, gastos e ingresos tanto de ventas, operativas y la utilidad que finalmente esto es reflejado en los estados financieros.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

El Costo de servicio sostiene relación con los gastos en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS, AÑO-2019. Parra llegar a la validación de esta hipótesis específica N°2, se aplicó el instrumento a 44 personas que colaboran en los restaurantes de Los Olivos. De las cuales, me enfocaré en los resultados más relevantes que corroboren la relación existente acorde la Hipótesis Específica.

En la tabla N° 25, se obtuvo como resultados a un 38.66% de las personas encuestadas se encuentran totalmente de acuerdo y consideran que los gastos de movilidad y servicios publicitarios representan los gastos de ventas; y en la tabla N° 23, se obtuvo como resultados a un 22.7% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo y la mayoría considera que los gastos del personal administrativo, alquiler de local, agua y luz están relacionados con los gastos administrativos, estos gastos son necesarios para el funcionamiento de los restaurantes o de cualquier otro tipo de actividad, los costos de servicio como la mano de obra directa y los costos indirectos se relacionan con los gastos

ya que se verá reflejado en el resultado contable y se podrá medir y tener un control a favor de la empresa.

Asimismo, para la validación de hipótesis específica del presente trabajo de investigación mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ($Rho = 0.564$), lo que indica que existe una correlación positiva considerable, del mismo modo con respecto al nivel de significancia se obtuvo como resultado un valor de ($Sig. = 0,000 < 0.05$), por consiguiente, desestimamos la hipótesis nula, y se hace la aceptación de la hipótesis alterna.

Dichos resultados afirman el estudio realizado por Filio y Fernández (2017), realizaron un estudio sobre “Los Costos y su relación en la Rentabilidad de la empresa “Claro - Doble S Comunicaciones S.R.L. En la ciudad de Huancayo - año 2017. Concluye que los costos deben ser optimizados y eficientes de acuerdo a la necesidad del mercado, para así poder identificar aquellas actividades que generen mayor valor y maximicen los ingresos económicos y financieros de la organización, así como la desactivación de aquellas que no alcancen el valor esperado.

Aplicar de la mejor manera el control de las existencias y el costo de ventas la cual ayudaría con los objetivos de la empresa, asimismo consiguiendo la preeminencia del producto y la complacencia del cliente, potenciando el crecimiento de la empresa. Por otro lado mantener un buen costo de comercialización, ante un mercado competitivo maximizaría las ventas significativamente y evitaría el riesgo financiero y finalmente tendría un mejor resultado contable.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°3

Según los resultados obtenidos, el Costo de Servicio se relaciona con la utilidad en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS, AÑO-2019. Par llegar a la validación d esta hipótesis específica N° 3, se aplicó el instrumento a 44 personas que laboran en los restaurantes de Los Olivos. De las cuales, se enfocará en los resultados más relevantes que corroboren a relación existente acorde a mi Hipótesis Específica.

En la tabla N° 29 se recibió un resultado, que la gran mayoría de encuestados con un 47.7% afirman que la utilidad operativa se centra exclusivamente en los ingresos y gastos producidos, es decir, estima la cantidad de ingresos y gastos, la empresa debe tener conocimiento de la misma por cada determinado periodo.

Por otro lado en la tabla N° 30 produjo como resultado que un 38.6% de los encuestados afirman estar totalmente de acuerdo que, la utilidad neta es en resultado total que se efectúa mediante los ingresos y gastos incluyendo los impuestos, permite analizar el estado de la empresa.

Asimismo, para la validación de la hipótesis específica N° 33 del presente trabajo de investigación mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado; un valor de ($Rho = 0.524$), demostrando que hay una correlación positiva considerable del mismo modo con respecto al nivel de significancia se obtuvo un valor de ($Sig. = 0,000 < 005$), se ha tenido que aceptar hipótesis alterna.

Estos resultados confirman el estudio realizado por Álvarez y Pérez (2016), realizaron un estudio sobre Análisis del costo del servicio y su relación en la utilidad en la empresa transportes Meléndez S.R.L., de Cajamarca, año 2016. Se concluya, que sus costos son elevados; ya que los trabajadores no minimizan éstos; porque no tienen conocimientos técnicos ni empíricos, al respecto; pero pese a ello, genera utilidad operativa. Para la determinación de la utilidad real en los costos del servicio en la empresa, necesariamente se tiene que identificar y distribuir en lo que respecta a los costos directos e indirectos.

CONCLUSIONES

Finalmente después de haber adquirido información suficiente y adecuada, gracias a los resultados efectos 0de la encuesta aplicada a los trabajadores de los diferentes restaurantes de Los Olivos, con respecto al presente trabajo de investigación y después de haber analizado cada una de la información obtenida, a través de la discusión donde se realizó comparaciones de nuestros resultados, frente a trabajos previos por diferentes trabajos de investigación con la misma problemática, recogidos anteriormente en el capítulo 1, se llegó a las conclusiones:

1. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se determinó que el costo de servicio se relaciona con el resultado contable en los RESTAURANTES DE LOS OLIVOS, AÑO-2019, los costos de servicios como la mano de obra directa y dentro de ellos el personal de elaboración y atención, los costos indirectos como son las obligaciones, seguros, capacitación, promoción y costo de distribución se refleja en el resultado contable asignados a cual corresponda.
2. Por otro lado, se puede determinar de qué manera el costo de servicio se relaciona con los ingresos en los restaurantes de Los Olivos, se refleja los ingresos de ventas por la prestación de servicio, ingresos financieros y las ingresos por promociones, ya que mientras más ventas tengas mejores serán los ingresos favoreciendo a la empresa; es necesario estar en constante innovación y en caso de restaurantes y cualquier otro tipo de negocio deben mantenerse informado de la relevancia que tienen los costos en el resultado contable.
3. Para finalizar determinando de qué manera se relaciona el costo de servicio con los gastos de los restaurantes de Los Olivos año-2019. Los empresarios sólo se basan en tener mayores ventas, sin tener en cuenta si el costo es mayor o menor al margen de ganancia.

Finalmente se determina de qué manera el costo de servicio se relaciona con la utilidad en los restaurantes de Los Olivos, ya que se puede conocer la totalidad de ingresos, gastos y utilidad, para así ver si el resultado obtenido es en beneficio económico para la empresa, después de haber hecho en frente sus obligaciones.

RECOMENDACIONES

1. Ante el problema general, se recomienda que los restaurantes de Los Olivos, se orienten evalúen y apliquen conocimientos técnicos contables para mejorar la eficiencia de la calidad del servicio, obtener mejores resultados y llevar a cabo el crecimiento de la empresa.
2. Los restaurantes de Los Olivos deben ser conscientes que la mejor forma de ser competitivos es mejorando tanto la calidad de prestación de servicio como identificando los costos, midiéndolos y reduciéndolos para que los ingresos aumenten de manera relevante en beneficio a la empresa
3. Se recomienda que los restaurantes de Los Olivos deben asignar precios acorde a los costos de la empresa, en base a criterios y estimaciones, ya que así crecerán y serán más competentes en el sector del mercado.
4. Los restaurantes del Sector de Los Olivos tienen que aplicar técnicas, desarrollarlas e implantarlas para un mejor control de costos, distribuyendo los diferentes tipos de costos, para identificarlas de manera más sencilla y tener la información necesaria para la asignación de precios.

Es necesario la capacitación a los empresarios, en cuanto a los temas técnicos contables de costos y finanzas, ya que mejoraría la captación de clientes, permitiendo la expansión del negocio, posicionamiento y competitividad de la misma.

REFERENCIAS

Mosquera. (2018). *Análisis de los costos y su relación en la rentabilidad de Megavihal*. Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/>

[UCV/33035/Fern%C3%A1ndez_VGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33035/Fern%C3%A1ndez_VGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Galán., y Granillo. (2017). *Evaluación financiera y su efecto en el resultado contable en la empresa comercial Hipermercados del Valle Cía. Ltda.* Loja. Ecuador.

Recuperado: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/917/TITULO%](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/917/TITULO%20%20Cotera%20Cirineo%2C%20Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[20%20Cotera%20Cirineo%2C%20Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/917/TITULO%20%20Cotera%20Cirineo%2C%20Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ropero, O. (2016). *Implementación de un sistema de costos para el restaurante el Huerto*. Ocaña. Colombia. Recuperado de:

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1427/1/29627.pdf>

Álvarez., C. y Grajales., J. (2015). *Diseño de estructura de costos del servicio de transporte en la empresa Icoltrans S.A.C.* Medellín. Colombia. Recuperado de:

[https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/3514/TG_EGFE_51.pdf?sequence=](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/3514/TG_EGFE_51.pdf?sequence=1)

[1](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/3514/TG_EGFE_51.pdf?sequence=1)

Mendoza, S. (2019). *El control de costos y gastos en los restaurantes y su relación en el resultado contable de la empresa Anticuchos del Perú S.A.C.* Lima. Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2288>

Cabanillas., y Malaver. (2018). *Determinación del costo de servicio y su relación en el valor de venta del plato principal de la empresa servicios alimenticios corporativos S.A.C.* Cajamarca. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21187](http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21187?locale-attribute=es)

[?locale-attribute=es](http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21187?locale-attribute=es)

Filio., y Fernández. (2018). *Los costos y su relación en la rentabilidad de la empresa Claro Doble S Comunicaciones S.R.L.* Huancayo. Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3392/1/2017.pdf>

Álvarez, M., y Pérez, C. (2016). *Análisis del costo del servicio y su efecto en la utilidad en la empresa Transportes Meléndez S.R.L.* Cajamarca. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11014>

Atahualpa. (2015). *Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de Servicios ROA INGENIEROS S.A.C.* Lima. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3092/TESIS%20Zu%C3%B1iga%20Fiorela.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Portal., E. (2011). *Gestión de compras, almacén y stock para restaurantes.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-compras-almacen-y-stockpararestaurantes/>

Gordon., W. (2015). *Budgets: planning and control.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=mbobGfzJ5-YC&pg=PA211&dq=costo+de+la+mano+de+obra+directa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKiPqfHEzdjlAhXCrFkKHeO1AvwQ6AEIKDAA#v=onepage&q=costo%20de%20la%20mano%20de%20obra%20directa&f>

Ramos, A. (2019). *Cómo contabilizar los costos de una empresa.* Recuperado de: <https://www.crecenegocios.com/contabilidad-de-costos/>

Martínez., C. (2017). *Distribution costs: classification and main characteristics.* *Distribution costs*, recuperado de: encyclopedia2.thefreedictionary.com

Oropeza., E. (2013). *La empresa como ser humano.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=rKWVDQAAQBAJ&pg=PT62&dq=definici%C3%B3n+de+mesero+en+un+restaurante&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwisoXW9tv1AhWlrfkKHd9xCUsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20mesero%20en%20un%20restaurante&f>

Villanueva., R. (2017). *Cost accounting*, recuperado de: investopedia.com

Fernández., M. (2016). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=DteECwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f>

Salas.,A. (2013). *Costo estándar.* Recuperado de: <https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2013/02/Procedimientos-de-Costeo-estandar.pdf>

Valbuena., R. (2017). Ciencia pura, Lógica de procedimientos y razonamientos científicos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=vJwrDwAAQBAJ&pg=PA109&dq=escala+del+Alpha+de+Cronbach+seg%C3%BAAn+autor&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiC5uO8ifDIAhUI1kKHRVWDvoQ6AEIPTAD#v=onepage&q=escala%20del%20Alpha%20de%20Cronbach%20seg%C3%BAAn%20autor&f>

Méndez., E. (2017). *Clasificación of costs basede on function / activities*. Recuperado de efinancemanagement.com

Chang, L., Alba, M., López, P y Moreno, M. (2016). *The importance of cost accounting*. Recuperado de: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no60/costos.pdf>

Pérez, D. G., Marín, S., y Martínez, F. J. (2006). *La contabilidad de costos y rentabilidad en la Pyme*. Contaduría y Administración, N° 21, págs. 102-114.

Horngren, C.; Datar, S. y Rajan, M. (2012). *Cost Accounting. A Managerial Emphasis*. Fourteen Edition, Prentice Hall. Boston.

Mantilla, S. A. (2011). *Información Financiera*. Reimpresión 2011 ed. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Iudicibus, S., Gel0020bcke, E.R., Santos, A. and Martins, E. (2018). *Accounting manual*. Corporate 3rd ed., Sao Paulo, Brazil: Atlas.

Rincon, C. A., & Villarroel, F. (2014). *Contabilidad de Costos I, Componentes del costo con aproximaciones a las NIC 02 NIFF 08*. Primera Edición ed. Bogotá. Ediciones de la U.

Torres, G. (2015). *Costos Aplicaciones del PCGE por Sectores Económicos*. Tercera Edición. Lima. Asesor Empresarial.

Uribe-Bohórquez, M. V. (2014). *Caracterización de la evolución en el concepto de la contabilidad 1990 a 2010, Cuadernos Contables*. Vol 15, N° 37, págs. 239-259.

Udolkín, S. (2014). *Contabilidad de Costos y de Gestión*. Primera Edición ed. Lima, Perú. Universidad del Pacífico.

Calleja Bernal, F. J. (2013). *Costos*. Segunda edición ed. México: Pearson.

Calderón, J. G. (2014). *Contabilidad de Costos I: Teoría Práctica*. Quinta Edición ed.), Enero - Junio de. Lima. JCM Editores.

Horngren, Ch., Foster, G. Y Datar, S. (2014). *Contabilidad de costos, un enfoque Gerencial*. Décima Edición, Pearson Educación, México.

Blanco, F. (2013). *Contabilidad de Costes y Analítica de gestión para las decisiones estratégicas*. Novena Edición, Ediciones Deusto, España.

Rojas, E., Molina, O., Chacón, G. (2016). *Un sistema de acumulación de costos para las empresas del sector*. Segunda Edición. Revista Facultad de Ciencias Económicas:

Investigación y reflexión

Apaza, M. (2001). *Contabilidad de costos*. Primera edición. Lima: Instituto de investigación “El Pacífico”.

Machado, M. (2012). *De la contabilidad de costos al control de gestión*. Revista Contaduría de Antioquia. Recuperado de: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/view/25615/21155>

Gandía, J. L. y Montagud, M. D. (2011). *Innovación docente y resultados del aprendizaje, un estudio empírico en la enseñanza de la contabilidad de costos*. Revista Española de Financiación y Contabilidad, XL (152; octubre-diciembre), 677-698.

Gómez, C. (2016). *Costs in service providers*. INNOVAR, journal of administrative and social sciences, 4 (July-December), 152-158.

Lazo, F. (2017). *Cost- What is cost*, recuperado de: debitoor.com

Valero Zapata, G. y Patiño Jacinto, R. (2012). *Los grupos de investigación contable reco-nocidos por Colciencias*. Revista Cuadernos de Contabilidad, 13(32). Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3896>
Rev Apuntes Contables 25_final.indb.

Chanabá, J. A. (2014). *Reseña de la Colección: Contabilidad de costos*. Revista Publicando, 1 (1), 86-89.

Macías, H. (2016). *La investigación contable colombiana frente a los nuevos criterios de medición de Colciencias*. Revista En-Contexto, 4(4), 39-48. Recuperado de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/322>

Toro., F. (2016). *Costos y presupuestos, herramientas para la productividad*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=5fa2DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=TESIS+COSTO+DE+SERVICIO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjXyNmvkJblA hUFUt8KHWpVDh8Q6AEIKDAA#v=onepage&q&f>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ibarris Fredell, Walter

Especialidad del validador: DOCTOR CONTABILIDAD

DNI: 06098355

02 de 10 del 2019

Firma del Experto Informante. 

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico 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 dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: PADILLA JONATO PASTOR DN: 09402744

Especialidad del validador: DAE EN CONTRATIBILIDAD

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto léxico 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 dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31/09
del 2015



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: PABLA JONTO PABULLA DN: 09402744

Especialidad del validador: DAE EN CONTABILIDAD

31/09 del 2015



Firma del Experto Informante.

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 dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.