



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Evaluación de los costos de servicios y su incidencia en la
rentabilidad del Restaurante “Lucecita”, Moro – Periodo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Ruiz Gallegos, Luisa Mercedes (ORCID: 0000-0001-8940-0462)

ASESOR:

Dr. Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación de Tesis está dedicado para Dios mi creador y la Virgen del Rosario Patrona de mi querido Distrito “Moro”, lugar donde orgullosamente he salido adelante con su bendición.

Mis padres Luis Ruiz y Rosa Gallegos, está tesis es para ustedes pues me vieron dar mis primeros pasos, y hoy por hoy culmino esta tan anhelada etapa con mucha dedicación. A mi hermano mayor Jhon Arribasplata y mi pequeña Luz Ruiz seamos el orgullo de nuestros padres con esfuerzo y dedicación. Los amo.

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios y a la Virgen del Rosario por guiar mis pasos y haber culminado con éxito esta presente investigación de tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, porque me brindó las mejores experiencias curriculares en mi vida académica y por cada aprendizaje inculcado dentro y fuera de ella.

Al Dr. Cristian Gutiérrez Ulloa, por forjar, enseñar y enmendar del estudio realizado, sin su ayuda esta investigación no se hubiese hecho realidad.

Al Restaurante “Lucecita”, por permitir plasmar mis conocimientos y brindarme su información valiosa para fines académicos. Muchas gracias.

Índice de contenidos.

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
VIII.PROPUESTA.....	34
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

Índice de tablas.

Tabla 3.1. <i>Distribución de la población.</i>	17
Tabla 3.2. <i>Distribución de la muestra.</i>	18
Tabla 3.3. <i>Técnicas de Instrumentos de recolección de datos.</i>	19
Tabla 4.1. <i>Encuesta realizada a los encargados del Restaurante Lucecita.</i>	22
Tabla 4.2. <i>Análisis de la rentabilidad del Restaurante Lucecita, Moro - Primer trimestre 2021.</i>	24
Tabla 4.3. <i>Análisis de rentabilidad económica del Restaurante Lucecita, Moro - Primer trimestre 2021.</i>	25
Tabla 4.4. <i>Análisis sin costos de servicio y con costos de servicio en la rentabilidad.</i>	26

Índice de gráficos.

Gráfico 3.1. Diseño de la Investigación	15
--	----

Resumen.

El presente informe titulado “Evaluación de los costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad del Restaurante Lucecita, Moro – Periodo 2021”, tuvo como propósito determinar la incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad del restaurante “Lucecita” Moro - del primer trimestre 2021.

La investigación siguió una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo - propositivo, diseño no experimental de corte transversal, se consideró una muestra no probabilística de 03 encuestados, se utilizó una guía de entrevista sometida a criterios de validez de contenido y análisis de confiabilidad, el estudio siguió el curso del análisis descriptivo a partir de la evaluación de costos de servicios y la rentabilidad del Restaurante Lucecita durante el primer trimestre del 2021.

Finalmente, la investigación llegó a la conclusión que no se está generando las utilidades como realmente debería de ser en el Restaurante Lucecita, eso se evidencia al verificar que la gerente de la empresa trabaja de manera empírica, es decir, no controlan adecuadamente los costos, por cada S/.100 soles que invierte está obteniendo solo un 28% de utilidad, el no llevar el control debido de los costos está limitando la rentabilidad del Restaurante Lucecita.

Palabras clave: Costos directos, costos indirectos, retorno sobre las inversiones y margen de la utilidad neta.

Abstract.

The purpose of this report entitled "Evaluation of service costs and their incidence on the profitability of the Lucecita Restaurant, Moro - Period 2021", was to determine the incidence of service costs on the profitability of the restaurant "Lucecita" Moro - from the first quarter 2021.

The research followed a methodology of quantitative, descriptive - propositional approach, non-experimental cross-sectional design, a non-probabilistic sample of 03 respondents was considered, an interview guide was used subjected to criteria of content validity and reliability analysis, he studied followed the course of descriptive analysis based on the evaluation of service costs and profitability of the Lucecita Restaurant during the first quarter of 2021.

Finally, the investigation came to the conclusion that profits are not being generated as they really should be in the Lucecita Restaurant, this is evidenced by verifying that the manager of the company works empirically, that is, they do not adequately control costs, For every S /. 100 soles that you invest, you are only obtaining a 28% profit, not having due control of costs is limiting the profitability of the Lucecita Restaurant.

Keywords: Direct costs, indirect costs, return on investments and net profit margin.

I. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad, se está viviendo un proceso de pandemia originado por el virus covid 19, que ha causado una crisis económica en todo el mundo, ante esta situación diferentes negocios tuvieron que cerrar y uno de los más afectados son los restaurantes, muchos tuvieron que reinventarse, y otros para poder subsistir se vieron en la necesidad de comprobar detalladamente el costo real del servicio que están ofreciendo para poder evitar la fuga de dinero ineficaz.

Según Poussery (2020), enfatizó que las empresas de rubro restaurantes se han visto de alguna manera afectadas por el tema de la pandemia, ya que de los 99,000 restaurantes colombianos 22,000 se han encontrado con la obligación de cerrar sus comercios provocados por la pandemia a raíz de una crisis económica propagada por el covid 19. Los empresarios dueños de los restaurantes afirmaron que sus gastos han subido por la implementación de la bioseguridad sanitaria, el alza de precios en los insumos sobre todo en los empaques para la entrega a domicilio, la implementación del delivery, sumado al aforo reducido y el toque de queda no le permiten cubrir el costo de los servicios que estos ofrecen.

En New York, para poner un alto a la COVID-19 se han establecido que los restaurantes trabajen a un 25% de su aforo permitido junto a un horario de toque de queda (El país, 2021).

Los restaurantes han apostado por el servicio delivery para poder generar sus ganancias y conseguir más clientes, está se ha convertido para muchos restaurantes en una forma muy rentable de trabajo.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el Perú, reveló que hay una disminución del 42,40%, en el mes de marzo en la actividad de restaurantes en una encuesta mensual que se realizó a 1026 restaurantes. El COVID-19 ha generado una crisis económica muy grande. A su vez para poder contrarrestar esta situación los dueños o gerentes se vieron en la necesidad de reducir sus costos con más énfasis, otros han optado por tomar medidas más drásticas ante esta situación, como la interrupción perfecta de labores y reducción de planilla (Grupo Verona, 2020).

Según el presidente del Sector de Gastronomía de la Cámara del Comercio de Lima, Jorge Penny (2020). La rentabilidad de los restaurantes

dependerá de cómo se organicen para trabajar en un aforo máximo del 40%. Ante esta situación es muy difícil que los restaurantes salgan adelante ya que hay muchas personas que no van a restaurantes por temor a contagiarse, la otra parte negativa es la restricción de la llegada de turistas ya que muchas de las ganancias de los restaurantes vienen de estos, que están ansiosos por degustar la gastronomía peruana pero por la situación no es posible.

El sub gerente de la Municipalidad Distrital del Santa Rafael Vásquez Felipe refirió, que por medio del área de la subgerencia de comercialización y licencias multó al restaurante “Mil Sabores” por el 80% de una UIT, equivalente a un monto total de 3.520, por no respetar el aforo del 30% que por restricción debido a la pandemia debe cumplirse, los propietarios de dicho restaurante no acataron el protocolo por la demanda de clientes con el que este cuenta habitualmente, es decir por no disminuir sus ventas netas; debido al aumento de sus gastos y sus costos a causa de la pandemia ningún restaurante desea reducir su aforo (Diario Chimbote, 2021).

En el Restaurante “Lucecita”, inicio sus operaciones económicas en el año 2011 como un negocio informal y hace 5 años dio paso a la formalidad donde la dueña es la Sra. Rosarí Gallegos Yaranga; en donde se dedican, a la venta de menús variados, platos a la carta, y bebidas en general.

Así mismo, en el Restaurante “Lucecita” se observó que no se lleva las cuentas de los costos a detalle, como en realidad debería ser. En este restaurante la dueña no sabe cuánto es el costo para la elaboración de cada plato y también desconoce el margen de ganancias que está percibiendo. La formalización de conocer los costos de servicio de cada operación de la empresa permite de una mejor manera para optimizar la rentabilidad siendo así algo favorable para la condición de mercado que requiere una pyme como la que se encuentra.

De acuerdo a la problemática dada se planteará la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la incidencia de la evaluación de los costos de servicio sobre la rentabilidad del Restaurante “Lucecita” Moro – del primer trimestre 2021?

Así mismo, los problemas específicos: a) ¿Como evaluaremos los costos de servicio del Restaurante “Lucecita” Moro, del primer trimestre 2021?, b) ¿De qué manera analizaremos la rentabilidad del Restaurante “Lucecita” Moro, del primer trimestre 2021?, c) ¿Que alternativas de mejora recomendaríamos para el Restaurante “Lucecita” Moro, periodo 2021?.

Esta investigación se enmarcó en los siguientes enfoques de justificación:

Esta investigación fue conveniente ya que permitió a la dueña determinar el costo a detalle del servicio que ofrece y la rentabilidad que ha percibido en el restaurante "Lucecita", Moro - periodo 2021.

Esta investigación fue de relevancia social, ya que se beneficiaron la dueña del restaurante y sus trabajadores. Así como también, ha servido de guía para otros restaurantes que necesiten comprender el vínculo que existe entre los costos del servicio y la rentabilidad.

Esta investigación fue de implicancias prácticas, ya que ayudó a la dueña del restaurante “Lucecita” a entender como los costos de servicio inciden en la rentabilidad y de este modo mejorar su forma de trabajo.

Esta investigación fue metodológica, ya que fue basado en la elaboración de instrumentos para la recolección de datos como una guía de entrevista y análisis documental para determinar el conocimiento de los costos de servicio y la incidencia de la rentabilidad.

El objetivo general planteado es el siguiente, determinar la incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad del restaurante “Lucecita” Moro - del primer trimestre 2021.

Así mismo, los objetivos específicos son: a) Evaluar los costos de servicio del Restaurante “Lucecita” ubicado en el distrito de Moro del primer trimestre 2021, b) Analizar la rentabilidad del Restaurante “Lucecita” del distrito de Moro del primer trimestre 2021, c) Evidenciar un programa de costos de servicio para el Restaurante “Lucecita” del distrito de Moro periodo 2021.

Se plantearon las siguientes hipótesis generales:

H_1 = Los costos de servicio inciden en la rentabilidad del restaurante “Lucecita” ubicado en el distrito de Moro - del primer trimestre 2021.

H_0 = Los costos de servicio no inciden en la rentabilidad del restaurante “Lucecita” ubicado en el distrito de Moro - del primer trimestre 2021.

Se planteó las siguientes hipótesis específicas:

H_1 : La evaluación de los costos de servicios mostró un escenario favorable para el Restaurante “Lucecita” ubicado en el distrito de Moro, periodo 2021.

H_0 : La evaluación de los costos de servicios no mostró un escenario favorable en el Restaurante “Lucecita” ubicado en el distrito Moro, periodo 2021.

H_2 : La rentabilidad mostró un escenario favorable para el Restaurante “Lucecita” ubicado en el distrito de Moro, periodo 2021.

H_0 : La rentabilidad no mostró un escenario favorable en el Restaurante “Lucecita” ubicado en el distrito Moro, periodo 2021.

H_3 : La aplicación de un programa de evaluación de costos mejorará la rentabilidad para el restaurante “Lucecita” ubicado en el distrito Moro, periodo 2021.

H_0 : La aplicación de un programa de evaluación de costos no mejorará la rentabilidad para el restaurante “Lucecita” ubicado en el distrito Moro, periodo 2021.

II. MARCO TEÓRICO.

Los estudios previos para la sustentación del estudio vinculados a las variables se darán a conocer a continuación:

Kukanja y Planinc (2019), en su artículo científico desarrolló un estudio sobre la excelencia en el servicio rentable entre las percepciones de calidad de los gerentes, la eficiencia operativa y la rentabilidad de los restaurantes, contando con una población de 42 restaurantes y para recolectar información hizo uso de una guía de análisis observacional y cuestionarios. El estudio enmarcó a la siguiente conclusión: Los resultados revelan que las percepciones de la calidad de los gerentes varían significativamente dependiendo del nivel de eficiencia operativa y rentabilidad.

Tanja (2020), en su artículo científico analizó las variables gestión contable y rentabilidad en restaurantes, contando con una población de 142 restaurantes eslovenos y para recolectar la información hizo uso de una guía de análisis observacional y cuestionarios. El estudio arribó en la siguiente conclusión: La gestión contable como la evaluación de costos influyen directamente con el aumento de las ganancias de la organización, ya que si la gestión conoce cuales son los costos y como pueden estar optimizados, de esta manera sus ingresos a través de su rentabilidad pueden mejorar.

Tang, Repetti y Rab (2019), en su artículo científico desarrolló las variables percepción de gestión de ingresos en restaurantes informales y elegantes, hallando el impacto de la gestión en administración de costos e ingresos sobre la rentabilidad de los restaurantes informales, contando con una población de 25 restaurantes eslovenos y para recolectar la información hizo uso de una guía de análisis observacional y cuestionarios. Él estudió se enfocó en la siguiente conclusión: La rentabilidad de los restaurantes eslovenos fue de 35%, viéndose que aún puede llegar a tener una mejor rentabilidad siempre y cuando haya un enfoque más formal del conocimiento de sus costos y garos que deben de tener a la hora de realizar sus ventas.

Yeon y Lee (2021), en su artículo científico analizó las variables, Impacto de la pandemia de COVID-19: Evidencia de la industria de restaurantes de EE. UU, hallando el comportamiento de la gestión de la evaluación de costos y su estado rentable de centros de comida en Estados Unidos, durante la pandemia,

contando con una población de 250 restaurantes y para recolectar la información hizo uso de una guía de análisis observacional y cuestionarios. El estudio arribó a la siguiente conclusión: Las organizaciones de restaurantes con mayor tamaño, más flujos de efectivo, más apalancamiento, menos ROA son más consistentes a las caídas de existencias. Este estudio contribuye al proporcionar información sobre los factores que impulsan las ganancias de las acciones de las empresas de restaurantes durante el impacto de la situación de la epidemia.

Cheong (2018), en su artículo científico desarrollo las variables gastos operativos del restaurante y sus efectos en la mejora de la rentabilidad, teniendo en cuenta un año en la diferenciación de sus gastos con las cifras contables. 12 meses de estados financieros como muestra. hallando el conocimiento de los gastos operativos de un restaurante puede tener un efecto en la mejora de la rentabilidad, para la recolección de datos se empleó una guía de análisis observacional. Este estudio concluyó: los altos costos primarios (costos de alimentos y gastos salariales) podrían ser una preocupación importante para las empresas de restaurantes de servicio completo y causar una menor rentabilidad en comparación con sus contrapartes de servicio limitado.

Sovero (2018), en su tesis de pregrado se planteó determinar si existe relación entre las variables costos de servicios y rentabilidad de una empresa de servicios de transporte, distrito Santa Anita, 2016-2018, La metodología planteada fue descriptivo – correlacional aplicado al diseño no trial longitudinal, la población estudiada fue una empresa de transporte y este mismo se llevó a cabo en un plazo de 36 meses, para recolectar la información se empleó la técnica de análisis documental. El estudio concluyo que el costo de servicios, si tiene relación con la rentabilidad en una empresa de transportes, en la circunscripción de Santa Anita, 2016-2018, con una cuota de seguridad del 0.95 y significancia de 0.05 respectivamente.

Cruz y Quesquén (2019), en su tesis de pregrado analizó las variables de los costos de servicios para determinar la rentabilidad por plato en el restaurante LA TABERNA, Trujillo, enero 2018; se utilizó el método descriptivo-aplicativo la población se conformó por los informes de los costos, gastos e ingresos de generado por los diferentes productos e insumos que necesita el restaurante así mismo la muestra se constituyó por la información de costos, gastos e ingresos,

enfocándose en el mes de enero 2018, de los tres platos principales del restaurante, donde se empleó como instrumento de recolección de datos la entrevista y el análisis documental. Este estudio concluyó que los resultados obtenidos muestran una rentabilidad en los platos en los 3 platos más representativos del restaurante, permitiendo establecer un margen de contribución.

Mendoza (2018), en su tesis de pregrado desarrollo las variables control de costos y gastos en los restaurantes para determinar la incidencia en la rentabilidad de la empresa anticuchos del Perú s.a.c. – “panchita” Lima metropolitana año 2018, La metodología utilizada fue descriptivo, transversal. Se utilizó una muestra de 123 trabajadores y a su vez para la recolección de la información se utilizó la encuesta. Se concluyó que, al comparar los resultados de los estados financieros, se logró un efecto positivo en la rentabilidad del restaurante, evidenciado en el incremento del 4% al 10%, con una variación de 6%.

Bustamante (2017), en su tesis de pregrado, analizó las variables sistema de costos ABC para mejorar la rentabilidad del restaurante El Rincón Del Pato Eirl, Lambayeque – 2016, el método utilizado fue con un diseño no experimental y transaccional descriptivo. Se trabajó con una muestra de 11 personas, para la recolección de datos se utilizó la encuesta para medir las variables del estudio. Se concluye que al implementar el sistema de costos ABC se pueden determinar los precios unitarios de venta, y así mismo se logran determinar los costos exactos de los para la elaboración de las comidas.

Santos (2021), en su tesis de pregrado, desarrollo las variables Evaluación de los costos de servicios y su efecto en la rentabilidad de la “Lavandería Roque”, Nuevo Chimbote – 2020, el método utilizado fue correlacional y descriptivo. Se trabajo con una población que constaba de todos los estados financieros y los documentos de costos de servicio y para recolectar la información se utilizó una guía de entrevista y también una guía de análisis documental. Los resultados obtenidos permiten concluir que hay una correlación baja entra las variables debido a que los resultados mediante la aplicación de la R de Pearson es 0,245 el cual confirma la baja correlación.

Para las teorías relacionadas al tema se muestra que:

Organizaciones, utilizan siempre suministros insumos, maquinarias, trabajadores y otros recursos que son empleados para evaluar el costo en proyectar la utilización para el requerimiento de la producción de la empresa a través de una cantidad que se determina por la gestión (Chambergo, 2012).

Las organizaciones que brindan un servicio generalmente constan de más costos por la intervención de otros tipos de situaciones o requerimientos para la elaboración de su producción de acuerdo a lo que muestra en el mercado.

La contabilidad de costos cuantifica, reporta y consolida generalmente la indagación ya sea financiera como no financiera, que es referente para la adquisición y gasto de insumos que permitan realizar procesos de servicios para una mejor contabilidad administrativa como contabilidad financiera. (Harritong, 2017).

Para Ferrer (2016), este menciona que en las empresas de servicio ofrecen dos partes fundamentales de costos, uno que participa desde el costo directo, cuya ejemplificación se puede dar desde las horas de trabajo de los colaboradores y el segundo es costo indirecto que es imprescindible para el desarrollo del servicio (p.515). La utilización del insumo o elementos pueden desarrollarse desde la ocupación de la elaboración de servicios o productos; el tiempo que se dedica al procedimiento demuestra la claridad de servicio que permite ver si es que el cliente está satisfecho, los modelos de sistema que son empresariales necesitan visiones adecuadas para la competencia en el mercado.

Se menciona que los costos permiten saber el grado de eficiencia que se da en la gestión empresarial, tanto de la compra como de la producción que corresponde ya sea a un bien o a un servicio, la compra, incurre en el costo de beneficios presente o futuros de la empresa (Corbin, 2002).

Teniendo en cuenta la separación de prestación de servicios y creación de productos, según Gitman (2007), menciona que el Sistema de costos, permite saber hacia donde gira la empresa a través de sus actividades, señala que es una agrupación de criterios y procedimientos que determina el costo unitario de fabricación de un determinado producto. La teoría de Ferrer (2016), permite saber, que el costo que se asocian al desempeño de la organización es de suma

importancia para la prestación de servicios, el balance que determina el valor de la venta del servicio genera un importante margen de utilidad en el precio del servicio. Se debe tener un precio de mercado a través del costo de servicio más eficiente.

Se conoce el concepto de costos operacionales donde Cuevas (2002), menciona que se representa dos áreas tanto de mercadeo como de administración, donde en la primera se considera el desembolso que la empresa hace para el servicio, como sueldos y esas situaciones, para la segunda se encuentra los gastos de producción netamente como por ejemplo la gestión hecha por la empresa.

El prototipo de Red de Revistas (2007) menciona que el insumo principal de los costos de servicio son las horas laboradas de los trabajadores frente al desarrollo de las tareas para alcanzar los servicios o productos que esperan los clientes. También se menciona el tiempo que se dedica la empresa a generar clientes satisfechos. Según Choy (2012) conocer los costos de servicio permite saber como puede rendir las empresas a través de su rentabilidad y generar márgenes de utilidad adecuada para generar precios de mayor valor competitivo.

Los costos se dividen en dos criterios uno de ellos, los directos que son fácil de rastrear económicamente, y los indirectos no se puede rastrear. (Icesi, 2013).

En cuanto al autor Apaza, (2015), se puede tener dos tipos de sistema uno de ellos es de las acumulación y otro de distribución de costos, los cuales pretenden generalmente mostrar las formas de la empresa a través de sus servicios generados y sus productos terminados. Si se habla de sistemas de costos es necesario saber que hay costos de servicios y costos de producción, es necesario separarlos para conocerlos adecuadamente (p.241).

Conforme con su afinidad a una actividad, producto o departamento, podemos determinar el costo total unitario de un servicio elaborado en una empresa de servicios, mediante los siguientes conceptos: Los Costos Directos para Flores, (2014) "Costos directos mencionamos en aquellos costos que pequeños e inherentes a él y que están directamente ligados al producto o servicio. (p.43).

Este tipo de costos son identificados de acuerdo al servicio que ofrecen, entre ellos se tiene:

Materiales directos, según Flores, (2014) La característica head de este elemento es ser inherente al producto, no siendo necesaria su utilización a veces. Están constituidos por los suministros diversos que permiten la operatividad del equipo. (p.524).

En cuanto a la mano de obra directa, la parte básica del costo es para Flores, (2014) un elemento esencial que ejecuta directamente en la producción del servicio, está compuesto por los sueldos que se abonan al profesional, que labora directamente en el desarrollo productivo. (p.43).

Chambergó (2012), menciona que la mano de obra es el trabajo físico o mental que se realiza con la preparación del servicio, se puede citar las prestaciones los salarios, pagos, entre otros, que permiten directamente observar al servicio y sus costos. Para evaluar los costos de servicio es necesario evaluar los costos indirectos, estos por lo general son los que no están mencionados en la prestación del servicio, entre ellos tenemos las prestaciones de las máquinas, entre otras situaciones.

Según Flores, (2014) menciona que los costos indirectos son los que se constituyen como características inseparables del producto pero que no están mencionados en el servicio ofrecido. De acuerdo a los costos indirectos se encuentran el deterioro y desgaste de los equipos, depreciaciones, pequeños adicionales de sueldo de los trabajadores variados, gastos de servicios, adicionales mantenimiento, Gastos secundarios como el agua, alquiler, consumo de luz eléctrica, consumo de internet, uniformes, cosas de limpieza, mantenimiento, etc. (p.44).

En Raju y Shang (2019), nos menciona que para que el precio de un servicio sea considerado adecuado se debe de ver el costo unitario medio del margen, esto se puede observar en situaciones favorables de transacciones beneficiosas.

El precio considera las siguientes expresiones importante para llevar a la práctica este tipo de coste, así tenemos que:

Costo Total = costo de servicio + gastos de operación

Precio de venta (PV) = Costo total + beneficio (%)

Precio de venta al público (PVP) = PV + IGV

Verificar si con este importe sigue siendo competitivo.

Este procesamiento facilita tomar decisiones en el proceso ya que con este listado la comprobación es constante para analizar posibles desviaciones en cualquier componente del costo de servicio y de operación. Según (Klein y Brown, 2012) habla del concepto de costo objetivo, que proporciona un estimado de cuanto querrá pagar los clientes por los servicios mostrados. Para esta operación se requiere la resta de la utilidad requerida con el precio de venta estimado (p.122).

Para la teoría relacionada al tema de la rentabilidad tenemos lo siguiente:

Según el autor, menciona que la contabilidad financiera lo que quiere es estimar los cambios que se producen dentro del patrimonio como resultado de las actividades realizadas (Chambergo, 2012) Los balances y estados financieros permiten saber el valor de lo encontrado en la empresa y los costos que se permiten por los productos terminados. (p.65).

Según Apaza (2015), lo que busca los estados de situación financiera es facilitar a través de un reporte útil las decisiones económicas que puede hacer la empresa frente a la coyuntura financiera de solvencia, liquidez, la actividad de sus recursos económicos y la toma de cambios en la evaluación de su inversión y financiación. (p.16)

La utilidad en función de su margen permite diagnosticar el beneficio de la eficiencia que tiene la organización por producción de utilidades por cada sol que se gana, menciona tanto la dirección del costo y gasto que se producen a través de la venta.

Para Apaza (2015), para la medición de los montos monetarios es necesario ampliar las bases de medición que están permitidas por las NIIF en los estados financieros.

Para Gitman (2016), La rentabilidad es definida como el margen de ganancia que se genera entre los ingresos y egresos de una empresa producidos por las actividades que estas realizan en un periodo de tiempo. Todo vínculo entre los costos y los ingresos producidos por la utilización de los activos de la

empresa, incluyendo lo corriente como los fijos en trabajos productivos, hacen que se tenga muy en claro los rendimientos generados, con un cálculo exacto de la utilidad destinada a conseguir un precio competente en el mercado.

Zambrano (2018). Menciona que la rentabilidad es el indicador que cuantifica la rentabilidad que se obtiene de la inversión de los recursos utilizados, se dice que es la aplicación de la acción de la economía a través de la involucración de los recursos humanos, materia prima y financieros para generar los beneficios a través de una buena ganancia dada en el crecimiento económico y empresarial.

Para Torres (2016) las empresas de servicio alcanzan una rentabilidad aceptable a través de las ganancias de sus utilidades obtenido del uso correcto de sus recursos, se conoce a la rentabilidad organizacional como los ingresos conseguidos de la demanda usada como suministros de componentes de lo financiero y económico en diferentes alternativas de la empresa.

Para poder referirnos a la rentabilidad empresarial citamos a Cahayaningtyas y Noerman (2020), nos mencionan que la rentabilidad organizacional es aquella que busca resultados adecuados en las ganancias de la empresa, es lo que se puede esperar de la inversión en el activo e insumos que se mencionaron en el proceso de elaboración del servicio a través de la espera de un determinado periodo.

Botero (2013). Para aumentar el horizonte financiero podemos agregar permutas en la rotación del capital contable, en el margen de utilidad neta y en el apalancamiento financiero.

Ramírez (2008). Otra disyuntiva es reducir el capital contable como causa de financiamiento (reparto de utilidades) sustentando tenazmente el grado de ventas, para lo cual incorporaremos adeudos (o retraso de adeudos) en la organización financiera (palanca financiera) práctica que aumenta peligro financiero de la organización, pues su precio de endeudamiento rebasa a la rentabilidad del comercio se crea un descenso en la rentabilidad para los dueños.

Para Botero (2014) dice que la rentabilidad se puede buscar a través de lo que se requiere en las ventas y activos del servicio que se ofrece a través de la generación de estados de resultados. Se puede decir que la medida de la

rentabilidad permite conocer la estimación de las utilidades desde una situación verídica de la inversión de la empresa.

Para Rincón (2008) hay tipo de situaciones que pueden ser observadas para evaluar las diferentes ganancias rentables:

1. Margen de rentabilidad, el cual calcula la ganancia conseguida por cada sol de venta. El ROE obtiene el cálculo del beneficio neto operativo, sobre el patrimonio.

2. Rendimiento del Activo que evalúa la utilidad por sol de activo. El ROA es un indicador de rentabilidad que muestra el volumen que posee la gerencia de la organización para producir ganancias a partir del efectivo que adquirió.

3. Rentabilidad de los Fondos Propios, es la que mide cuanto van a ganar los socios durante el periodo, ósea simboliza la verídica consecuencia del rendimiento.

Así también Botero (2013) menciona que hay diferentes maneras de evaluar la rentabilidad a través de diversos márgenes los cuales son los siguientes:

Margen buro de utilidades (MBU), el cual trata de mostrar el porcentaje de ventas después de haber cumplido con los haberes de la empresa. Es más referenciado a un elevado posible costo del servicio vendido en lo más bajo admisible.

Margen de utilidades de operación (MUO) hace referencia a la utilidad directa y pura por cada servicio ofertado. Se conoce como utilidad pura a las utilidades que se general de la realización de los servicios.

Margen neto de utilidad (MNU) define la proporción restante sobre cada sol de venta, luego de descontar el total de gastos, entre ellos el impuesto. También el MNU de la organización más alto será el deseado. Es citado siempre que la empresa obtiene el margen neto conveniente en los servicios realizados.

NIC2 párrafo 19 (costo de servicios).

Costo de los inventarios para un prestador de servicios 19. Cuando un prestatario de servicios cuente con inventarios, estos serán medidos por los costos que involucre su producción. Dichos costos se constituyen por la mano de obra y otros costos del personal que se involucran directamente en la

prestación del servicio, estos incluyen personal de supervisión y otros costos indirectos que estos supongan.

La mano de obra y los otros costos que se vinculan con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluyen en el costo de los inventarios, ya que estos se contabilizarán como gastos del periodo en el que se hayan incurrido. Los costos de los inventarios de un prestatario de servicios no incluyen márgenes de ganancia ni costos indirectos no imputables que, a menudo, se toman en cuenta en los precios facturados por el prestatario de servicios.

III. METODOLOGÍA.

Enfoque de la investigación.

La investigación posee un enfoque cuantitativo, debido al tratamiento de las variables a través de datos numéricos.

Para Hernández, et. al. (2014), mencionan que: “El enfoque cuantitativo se da cuando la investigación se hace a través de la recolección de datos de forma numérica, expresando resultados a través de porcentajes.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

El estudio correspondió a un tipo de investigación aplicada.

Ya que Hernández, et. al. (2014), mencionan que: “Una investigación de tipo aplicada es aquella que tiene como objetivo resolver problemas determinados en función de la aplicación del conocimiento y resultados a través del desarrollo científico.”

El diseño es no experimental, debido a que no implica ninguna manipulación de las variables de manera independiente al resultado o estado real de la investigación (Hernández et al., 2014).

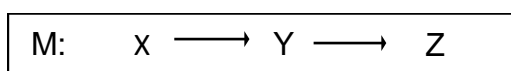
Transversal, ya que la aplicación del instrumento de recolección de datos, se realizó en un periodo determinado (Hernández et al., 2014).

La investigación es descriptivo propositivo.

En tanto a Hernández, et. al. (2014), enfatizan que: “La investigación de nivel descriptivo propositivo es aquella que estudia las variables a través de la observación de ponderaciones como niveles, para luego proponer alternativas de solución.

Por tanto, la metodología siguió el siguiente esquema:

Gráfico 3.1. Diseño de la Investigación



Dónde:

M: Restaurante “Lucecita”

X: Evaluación de costos

Y: Rentabilidad

Z: Implementación de un programa de costos.

3.2. Variables y operacionalización.

En cuanto a la variable independiente se tuvo en consideración a la evaluación de costos, mientras que la variable dependiente se considera a la rentabilidad. Cabe destacar que ambas variables corresponden a una naturaleza cuantitativa.

Definición operacional.

A. Evaluación de costos. La determinación de los costos de servicios es de característica cuantitativa y se operativiza en dos dimensiones, costo directo y costos indirectos, los que mediremos mediante una guía de entrevista.

Indicador de Evaluación de costos: Mano de obra, Suministros, Mantenimiento y Servicios.

B. Rentabilidad. La variable Rentabilidad en su entorno cuantitativa, se operativiza en dimensiones, rendimiento sobre activos totales, retorno sobre inversiones, margen de utilidad neta y margen de utilidad operativa, sus dimensiones nos permiten medir a través de sus fórmulas procesadas en análisis de datos y técnicas estadísticas en el programa SPSS.

Indicador de Rentabilidad: Rendimiento sobre activos totales, Retorno sobre las inversiones, Margen de utilidad neta y Margen de utilidad operativa.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población:

Viene a ser un grupo que va acorde a características determinadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La población de la presente investigación estará constituida por todos los colaboradores contratados del restaurante “Lucecita”, que cuenta con un total de

6 trabajadores. Situada en la localidad del distrito de Moro, en un periodo del primer trimestre del 2021.

Tabla 3.1.

Distribución de la población.

Área de trabajo	Colaboradores				Total	%
	Hombres	%	Mujeres	%		
Gerente	0	0%	1	16.6%	1	16.6%
Encargado de administrar	1	16.6%	0	0%	1	16.6%
Área de Caja	0	0%	1	16.6%	1	16.6%
Área de servicio	1	16.6%	2	33%	3	51%
Total	2	33%	4	67%	6	100%

Nota. Estructura de los colaboradores del Restaurante Lucecita periodo 2021.

Criterios de selección.

Criterios de inclusión.

Se ha considerado sólo a los colaboradores de las áreas que administren la información y conocimiento de los costos de servicio laboren permanentemente en el Restaurante Lucecita.

Criterios de exclusión.

Se excluyó a los colaboradores de las demás áreas que no tengan conocimiento sobre costos de servicio o se encuentren cubriendo otros cargos del Restaurante Lucecita.

Muestra y muestreo.

El muestreo fue dirigido por conveniencia, ya que la unidad de investigación goza de representatividad para efectos del tema de investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 239).

Se utilizó el tipo de muestreo no probabilística intencional, por conveniencia constituida por la Gerente, el encargado de la Administración y

cajera del Restaurante “Lucecita” son solo 3 individuos, la otra muestra es la representativa de 3 meses evaluados es decir, se usó los elementos que participan en la especificación del costo de servicios, así como los elementos que conforman el estado de Resultados y sus anexos de una empresa que prestan servicios de comida.

Tabla 3.2.

Distribución de la muestra.

Área de trabajo	Colaboradores				Total	%
	Hombres	%	Mujeres	%		
Gerente	0	0%	1	33.33%	1	33.33%%
Encargado de Administración	1	33.33%	0	0%	1	33.33%
Área de Caja	0	0%	1	33.33%	1	33.33%%
Total	1	33.33%	2	66.66%	3	100%

Nota. *Tabla 3.1*

Unidad de Análisis.

La unidad de análisis fue el Restaurante Lucecita.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

Es la guía de entrevista y la observación documental, ya que se medirá los datos mostrados para el requerimiento de la evaluación de los costos de servicio y la rentabilidad.

Hernández, et. al. menciona que la entrevista es una técnica que mide a través de indicadores interrogativos lo que se busca saber de una variable (2014, p.45).

Ballestrini (2014), menciona que la observación documental, es un tipo de análisis que se hace de datos que se pueden usar desde algún tipo de falla que tiene la empresa.

Tabla 3.3.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Técnica	Instrumento	Utilidad
Entrevista	Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios.	Medir el nivel de costos de servicios.
Análisis documentario	Reporte de análisis documental sobre la rentabilidad.	Verificar el nivel de rentabilidad.

Nota. *Marco teórico.*

Instrumentos de recolección de datos.

A. Guía de entrevista para evaluar costos de servicio.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) Esta guía se caracteriza por llevar a cabo una conversación personalizada que tiene como protagonistas al investigador y el entrevistado (p. 290). Las categorías establecidas en relación al instrumental se perfilan en las valoraciones presentadas:

Los constructos establecidos para la estimación absoluta del instrumento fueron: Deficiente (05 – 15), Regular (16 – 30) y Bueno (31 – 45), en una totalidad de 45 tantos en nivel máximo y 00 tantos como mínimo.

En tanto que para la estimación de las dimensiones se tomó en cuenta las siguientes categorías diagnósticas: Costos directos, Deficiente (08 – 14), Regular (15 – 19) y Bueno (24 – 24) y Costos indirectos, Deficiente (07 – 12), Regular (13 – 18) y Bueno (19 – 21).

B. Reporte del análisis de la rentabilidad.

Se ha elaborado un reporte de análisis documental donde se verificó el nivel de rentabilidad, para ellos se tomaron datos del primer trimestre del año 2021.

Validez y confiabilidad

Validez.

Se utilizó la prueba Aiken donde evalúa la capacidad del dominio en el criterio de los especialistas por cada pregunta del instrumento evaluado (Hernández, et. al. 2014). Se sometió a través la aprobación de tres personas especializadas en el tema, en los cuales, su función fue de validar el instrumento a través de las congruencias de las preguntas y la satisfacción metodológica de los objetivos trazados, obteniéndose de la guía de entrevista un resultado de 1.00, lo que lo que estima que los cuestionarios gozan de validez y concordancia fuerte.

Confiabilidad.

El nivel de confiabilidad posee un coeficiente de alfa de Crombach mayor a 0.800 el cual confirma que la guía de entrevista posee un nivel de confiabilidad confiable, esto se hizo a través de una prueba piloto realizada a 15 trabajadores de una empresa similar a la de la evaluada.

3.5. Procedimientos.

Se realizó los siguientes procedimientos:

- a) Se solicitó la autorización a la empresa Restaurante “Lucecita” para desarrollar la investigación.
- b) Se pactó desarrollar una entrevista con la dueña de la empresa y el área de caja.
- c) Del diagnóstico efectuado se propuso implementar un programa de costos.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Se desarrollo el siguiente análisis descriptivo:

- Se construyo una guía de entrevista la que fue validada y sometido a criterio de confiabilidad.
- Se realizo una entrevista con el área administrativa y el área de caja.
- De la información proporcionada se construyeron tablas con sus respectivas notas y comentarios.

- Se realizó el análisis documental para determinar la incidencia de la rentabilidad.
- Por último con los resultados obtenidos se realizaron las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos.

La elaboración de la presente investigación tuvo en cuenta los siguientes principios:

La ética es uno de los aspectos imprescindibles en el diseño y ejecución de actividades de investigación. Acorde a la política establecida en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo. Es necesario poseer un compromiso al realizar una investigación, sin realizar plagios de ningún tipo de fuente antes de ser citada, de acuerdo al uso de normas internacionales de redacción científica y circunscribir a través de las normas Apa de la versión 7. Los resultados no serán usados para fines externos.

Se aplicó los criterios de ética como la beneficencia, de la información para la institución, la justicia dentro de las cuales los resultados serán consensuados a fines estudiantiles, el conocimiento informado a través de una carta de solicitud y permiso a la institución de donde se realiza el estudio y su importancia para mejorar los resultados económicos, financieros y la valoración de riesgos, donde nace los beneficios dentro de la investigación y la selección de sujetos de acuerdo a una situación delimitada en el conteo del área de división de finanzas.

IV. RESULTADOS.

Situación actual del conocimiento de los costos de servicio del Restaurante “Lucecita”, Moro – Periodo 2021

Tabla 4.1.

Encuesta realizada a los encargados del Restaurante Lucecita.

N°	Ítem	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la institución
Costos directos					
Suministros					
1	Tiene contacto directo con los proveedores que brindan los insumos, permitiéndose de esta manera estar actualizados sobre los precios en el mercado.	A veces	De los tres encuestados, todos respondieron la respuesta a veces, considerando este en nivel regular donde se da a entender que el conocimiento de los suministros dentro de los encargados del restaurante es de manera media, sin conocer de manera compleja los proveedores y el precio que tiene los insumos a la hora de la preparación de algunos platos que se ofertan dentro de las cartas.	Análisis documentario	El no contar con los conocimientos adecuados sobre el contacto directo con los proveedores, hace de que no haya un buen equilibrio de la fijación de los precios y por ende no haya una buena rentabilidad y márgenes de ganancias esperados.
2	Tiene conocimiento de los costos que se incurre para la preparación de un plato de comida.	A veces		Plan de cuentas partidas	
3	Se lleva un control adecuado del uso de los insumos a la hora de la preparación de algún plato.	A veces		Plan de cuentas partidas	
Mano de obra					
4	La remuneración que reciben los colaboradores es fija.	A veces	La gestión realizada por la forma de mano de obra no es la más adecuada, ya que los encargados adjuntan que a remuneración es regular dentro de los trabajadores, mencionando que deberían tener un poco más de remuneración, también se presenta que algunos trabajadores no cuentan con un beneficio social, debido a que no llevan un control adecuado de las planillas, viéndose reflejado una formalización de contrato.	Cuadro de asignación del personal	El restaurante no lleva un control adecuado de la mano de obra, ya que carece de los conocimientos técnicos adecuados para gestionar por ejemplo las planillas y las formas de formalización de los beneficios sociales dentro de los pagos, las remuneraciones inadecuadas y falta de control, hace que los trabajadores tengan una

					informalidad dentro de sus centros de labores,
5	Los colaboradores se encuentran en planillas y reciben beneficios sociales.	Nunca		Cuadro de asignación del personal	
Costos indirectos					
Servicios					
6	Se evalúa los costos de luz y agua e internet en comparativa de los meses, para ver los consumos.	Nunca	Se consideró como conocimientos de los costos indirectos, la eficiencia que se tiene en la comparativa de los costos de servicios, entre mes y mes para saber qué tipo e problemáticas se pueden solucionar para poder manejar mejor los gatos, de la misma manera es eficiente el conocimiento del alquiler del local, es regular el pago de los servicios ya que a veces los encargado se olvidan de pagar ahondado dos meses de servicios, de la misma manera se considera dentro de los encargados que cada servicio utilizado es necesario para el buen funcionamiento de la empresa.	Análisis documental	Se permite saber qué tipo de servicios son necesarios para el buen funcionamiento del restaurante conservando los servicios no generando gastos.
7	Conoce el costo del alquiler del local.	Siempre		Análisis documental	
8	Se mantiene al día con los pagos de servicios.	A veces		Análisis documental	
Mantenimiento					
9	Consideras que es importante la depreciación de infraestructura como costos indirectos.	A veces	Respondieron los encargados del restaurante de manera diversa de acuerdo a cada una de las interrogantes, donde por ejemplo se considera la depreciación de la infraestructura de manera regular, siendo considerada la consideración de los aparatos electrónicos para un mejor incremento de ganancias en la empresa, mas no se conoce como son los costos por el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos, debido a que nos e gestión adecuadamente.	Documentación contable	Al conocer cómo pueden evitarse una depreciación rápida de las existencias que se generan tanto como de productos electrodomésticos se puede evitar más gastos y tener una mejor rentabilidad
10	Consideras que es necesario el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos de la empresa.	Siempre		Análisis observacional	

Nota. Entrevista realizada a los encargados del restaurante *Lucecita Moro*. Las respuestas contestadas por los encargados, gerente, área de caja y encargado de Administración (10 respuestas) evidencian que el conocimiento de los costos de servicio se encuentra en un nivel regular. Esto quiere decir que la gestión hecha por los encargados cumple con un 60% de lo que expresa en su punto de atención (no existe un buen control de los costos de servicio, pero tampoco un desconocimiento completo), situación que le debe llevar a mejorar estas debilidades a mediano plazo para mejorar su forma de trabajo de manera conjunta.

Comentario. Si bien es cierto el restaurante *Lucecita* gestiona de manera empírica los costos de servicio, es necesario que se conozca con mayor complejidad cada una de las variables e indicadores que contiene esto, delimitando la mano de obra y su formalización, rescatando el mantenimiento de los electrodomésticos y el conocimiento directo que se tiene con los suministros, lo cual delimitará una mejor condición de ganancias y rendimiento rentable dentro de restaurante.

Situación actual de los resultados de rentabilidad

Tabla 4.2.

Análisis de la rentabilidad del Restaurante Lucecita, Moro - Primer trimestre 2021.

Ítem	Ratios	TRIMESTRE	Comentario
Rentabilidad	Rendimiento sobre activos totales	152	Esto quiere decir que el activo corriente es 152 veces más grande que el pasivo corriente; o que, por cada 100 soles de deuda, la empresa cuenta con S/. 152 para pagarla. Cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas. Si la razón corriente es inferior al 150%, la empresa se encuentra en una situación peligrosa pues es muy probable que se produzca una suspensión de pagos hacia sus acreedores y proveedores. Si la razón corriente es superior al 200%, la empresa incurre en activos circulantes ociosos, es decir, tiene estos activos parados, sin producir ni generar beneficios, que podría movilizarlos y rentabilizarlos de alguna manera mejor que tenerlos estancados, lo que produce una pérdida de rentabilidad a corto plazo. Por tanto, el nivel óptimo de este ratio se sitúa entre el 150% y el 200%.
	Retorno sobre las inversiones	0.743	Vemos que en este caso el Respaldo del Activo Corriente en relación con el Pasivo corriente solo es de 0.743 veces mayor. Es decir, que el resultado debe ser mayor que 1 para que este generando utilidades.

Margen de utilidad neta	32.26%	Es decir, contamos con el 32.26% de liquidez para operar sin recurrir a las ventas.
Margen de utilidad operativa	15,713	Es decir, contamos con capacidad económica de S/. 15,713 para responder obligaciones con terceros.

Nota. Podemos apreciar el análisis de la rentabilidad con sus principales dimensiones del Restaurante Lucecita, Moro - Primer trimestre 2021.

Tabla 4.3.

Análisis de rentabilidad económica del Restaurante Lucecita, Moro - Primer trimestre 2021.

Item	Ratios	Periodo Trimestral	Comentario
Rentabilidad económica		27.99%	De cada 100 soles de capital invertido, la empresa obtiene una rentabilidad económica o de beneficios antes de intereses e impuestos de 28 soles

Rentabilidad económica

Nota. Podemos observar el análisis de rentabilidad económica del Restaurante Lucecita, Moro - Primer trimestre 2021.

Comentario. De lo observado en el cuadro se puede decir que en el restaurante de cada S/.100.00 se gana S/28.00, siendo un 28% de rentabilidad que se da dentro de la empresa, cabe destacar que esta situación puede mejorar de acuerdo a una buena gestión hecha.

Análisis de los costos de servicio en la rentabilidad del Restaurante “Lucecita”, Moro - Primer trimestre del 2021.

Tabla 4.4.

Análisis sin costos de servicio y con costos de servicio en la rentabilidad.

<i>Sin costos de servicio</i>	<i>Con costos de servicio</i>
No cuenta con una comunicación constante con el proveedor para la actualización de los precios de los insumos.	Comunicación constante con el proveedor para la actualización y comparación de los precios de los insumos.
No hay un control adecuado al utilizar los insumos en la preparación de un plato de comida.	Control adecuado al utilizar los insumos en la preparación de un plato de comida.
Falta de conocimiento en los costos que se incurren en la preparación de un plato de comida.	Conocimiento de los costos que se incurren para la preparación de un plato de comida.
No evalúa los costos de luz y agua e internet en comparativa de los meses, para ver los consumos.	Evalúa y compara los costos de luz y agua e internet para ver los consumos si estas afectan o no las ganancias.
No considera necesario el mantenimiento de los electrodomésticos.	Mantenimiento y funcionamiento de electrodomésticos en buen estado.

Nota. *Se especifica la situación del Restaurante “Lucecita”, Moro – Primer trimestre 2021, sin aplicación de costos de servicio y con la aplicación de costos de servicio obtenida mediante la entrevista realizada a los trabajadores de dicha entidad.*

Comprobación de la hipótesis.

En el estudio se formuló la siguiente hipótesis: El conocimiento de los costos de servicio inciden en la rentabilidad del primer trimestre del Restaurante “Lucecita” - Moro, 2021. De acuerdo al estudio realizado a esta empresa, se determinó que el conocimiento de costos de servicio si incide en los resultados de rentabilidad, lo que se evidencia en la tabla 4.2, donde se detalla los ratios que nos indican una capacidad económica de S/.15,713 para poder invertir y responder a obligaciones con terceros. También la tabla 4.3. se evidencia que la ganancia de la empresa es de S/28.00 por cada S/. 100.00 de inversión, lo que da una rentabilidad representado por el 28%. Por ello podemos decir que se acepta la Hipótesis planteada.

V. DISCUSIÓN.

A través del desarrollo de los resultados, se debe de entender que saber de costos es necesario dentro de la gestión que se realiza para una empresa. El conocimiento de los costos de servicio dentro de un restaurante deben de ser formales, y de conocimiento de las personas que son los directivos o dueños de las empresas.

Actualmente, hay un desconocimiento muy común en empresas noveles, como la tratada, y esto se muestra en la rentabilidad; mostrar que el conocimiento de los costos de servicio inciden en la rentabilidad, permite que se dé una respuesta a las causas de una rentabilidad positiva o quizás negativa.

Viendo esa premisa, es necesario discutir los resultados que se muestran dentro de la investigación con los antecedentes consultados, es por ello que se puede ver evidenciado que la situación de la primera variable tabla 4.1., las respuestas contestadas por los encargados del área de Administración y el área de caja (10 respuestas) evidencian que el conocimiento de los costos de servicio se encuentra en un nivel regular.

Es decir, que la gestión hecha por los encargados cumple con un 60% de lo que expresa en su punto de atención (no existe un buen control de los costos de servicio, pero tampoco un desconocimiento completo), situación que le debe llevar a mejorar estas debilidades a mediano plazo.

Estos resultados encontrados en la presente investigación se pueden ser justificados dentro de la investigación de Cruz y Quesquén (2019), en su tesis de pregrado analizó las variables de los costos de servicios para determinar la rentabilidad por plato en el restaurante LA TABERNA, Trujillo, enero 2018. Este estudio concluyó: Los dueños de la empresa evaluada desconocían sus costos que tenían por los servicios ofrecidos, viéndose que por ejemplo el pagó del personal si lo conocían sin embargo el pagó que hacían para los proveedores o el desconocimiento que tenían frente a los servicios que anejaban como el internet o

los recibos de agua o luz, hacían que los niveles del conocimiento general de la empresa frente a los costos no sea el adecuado.

Viéndose que las organizaciones como estas, no gestionan adecuadamente sus conocimientos, formalizándose de manera técnica, ayudados por algún contable que puedan facilitar estas situaciones. Si bien es cierto el restaurante Lucecita gestiona de manera empírica los costos de servicio, es necesario que se conozca cada una de las variables e indicadores, delimitando la mano de obra y su formalización, y el conocimiento directo que se tiene con los suministros, lo cual delimitará una mejor condición de ganancias y rendimiento rentable dentro de restaurante.

La contabilidad de costos cuantifica, reporta y consolida generalmente la indagación tanto financiera como no financiera, que es referente para la adquisición y gasto de insumos que permitan realizar procesos de servicios para una mejor contabilidad administrativa como contabilidad financiera. (Harritong, 2017).

De acuerdo a la discusión de la situación de la segunda variable dentro de la investigación se puede ver que la tabla 4.2. menciona que el Rendimiento sobre activos totales es 152 que quiere decir que el activo corriente es 152 veces más grande que el pasivo corriente; o que, por cada 100 soles de deuda, la empresa cuenta con S/. 152 para pagarla. Por tanto, el nivel óptimo de este ratio se sitúa entre el 150% y el 200%.

Retorno sobre las inversiones es 0.743, donde vemos que en este caso el Respaldo del Activo Corriente en relación con el Pasivo corriente solo es de 0.743 veces mayor.

Es decir, que el resultado debe ser mayor que 1 para que este generando utilidades. Margen de utilidad neta es de 32.26%. Es decir, contamos con el 32.26% de liquidez para operar sin recurrir a las ventas. Margen de utilidad operativa es de 15,713. Así mismo, contamos con capacidad económica de S/. 15,713 para responder obligaciones con terceros.

Así mismo, se puede ver la situación de la empresa dentro de la tabla 4.3 en el restaurante de cada S/.100.00 se gana S/28.00, siendo un 28% de rentabilidad que se da dentro de la empresa, cabe destacar que esta situación puede mejorar de acuerdo a una buena gestión hecha.

Estos resultados se pueden apreciar en la investigación de Tang, Repetti y Rab (2019), en su artículo científico desarrolló las variables percepción de gestión de ingresos en restaurantes informales y elegantes, llegó a la conclusión; la rentabilidad de los restaurantes eslovenos fue de 35%, viéndose que aún puede llegar a tener una mejor rentabilidad siempre y cuando haya un enfoque más formal del conocimiento de sus costos y gastos que deben de tener a la hora de realizar sus ventas.

Se puede decir que en el restaurante Lucecita hay una rentabilidad correcta pero no bien gestionada como la que se espera dentro de un negocio, esto se debe a que los dueños aun no gestionan estrategias adecuadas para mejorar estas situaciones desde estrategias técnicas.

Para poder referirnos a la rentabilidad empresarial citamos a Cahayaningtyas y Noerman (2020), nos mencionan que la rentabilidad organizacional es aquella que busca resultados adecuados en las ganancias de la empresa, es lo que se puede esperar de la inversión en el activo e insumos que se mencionaron en el proceso de elaboración del servicio a través de la espera de un determinado periodo.

De acuerdo a la discusión de la situación de las dos variables dentro de la presente investigación se formuló la siguiente hipótesis: El conocimiento de los costos de servicio incide en la rentabilidad del primer trimestre del Restaurante "Lucecita" - Moro, 2021.

De acuerdo al estudio realizado a esta empresa, se determinó que el conocimiento de costos de servicio incide en los resultados de rentabilidad, lo que se evidencia en la tabla 4.2, donde los ratios nos indican que el retorno sobre las inversiones es 0.743, donde se observó que el Respaldo del Activo Corriente en relación con el Pasivo corriente solo es de 0.743 veces mayor es decir, que el

resultado debe ser mayor que 1 para que este generando utilidades como realmente debe de ser.

También la tabla 4.3. se evidencia que la ganancia de la empresa es de S/28.00 por cada S/. 100.00 de inversión, lo que da una rentabilidad representado por el 28%. Por ello podemos decir que se acepta la Hipótesis planteada.

Estos resultados se pueden ver evidenciados en las investigaciones hechas por Tanja (2020), en su artículo científico analizó las variables gestión contable y rentabilidad en restaurantes, el estudio arribó en la siguiente conclusión: La gestión contable como la evaluación de costos influyen directamente con el aumento de las ganancias de la organización, ya que si la gestión conoce cuales son los costos y como pueden estar optimizados, de esta manera sus ingresos a través de su rentabilidad pueden mejorar.

De acuerdo a lo antes mencionado, se puede decir que los costos de servicio realizando una buena gestión y optimización de recursos las ganancias o utilidades gracias a las ventas de las organización van a aumentar, ya que los costos de servicios repercuten significativamente en la rentabilidad.

VI.CONCLUSIONES.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos concluir que:

1. Se llegó a determinar la incidencia de los costos de servicio en la Rentabilidad del Restaurante “Lucecita” del Distrito de Moro del primer trimestre de 2021, (ver tabla 4.2) donde los ratios nos muestran que el retorno sobre las inversiones es 0.743 de respaldo del activo corriente en relación con el pasivo corriente es decir, el resultado debe ser mayor que 1 para que este generando utilidades por lo tanto no está generando las utilidades como realmente debería de ser.
2. Al analizar los costos de servicios del Restaurante “Lucecita”, se evidenció que solo se trabaja con el conocimiento empírico, ya que gestionan los costos en base a experiencia y no de manera más exacta como en realidad se debería de hacer para el buen funcionamiento de la organización.
3. Luego de analizar la rentabilidad del Restaurante “Lucecita” del Distrito de Moro del primer trimestre de 2021, se logró concluir que la empresa por cada S/.100 soles que invierte está obteniendo un 28%, es decir que por cada S/.100 soles que invierte está generando utilidades de S/.28.00 soles.
4. Por medio del diseño de la propuesta se pretende mejorar las debilidades que vienen presentando las dimensiones: Costos de directos, costos indirectos y ratios de rentabilidad; con el objetivo de aplicar un programa de costos por ello se ejecutará una serie de actividades específicas durante los meses de Enero a Agosto del 2022.

VII.RECOMENDACIONES.

Luego de las conclusiones se llegó a las siguientes recomendaciones para esta investigación:

1. Se recomienda a la gerente general del Restaurante “Lucecita”, a gestionar, optimizar y controlar mediante un programa de costos de servicios para la preparación de los platos de comida y pueda mejorar su forma de trabajo dentro de la organización.
2. Se recomienda al encargado de la Administración de la empresa, a procurar y enfatizar con los proveedores de los centros de abastecimiento de los insumos para fijar precios cómodos y este no afecte los costos de servicio que se emplea para la preparación de sus platos.
3. Se recomienda a la encargada de caja informar a la gerente general las ventas mensuales del Restaurante “Lucecita”, para que de esta manera realice un mejor control con respecto a sus ganancias de las ventas generadas y una buena toma de decisiones preventivas.

VIII.PROPUUESTA.

Programa de costos para mejorar los costos de servicios del Restaurante “Lucecita” del distrito de Moro.

Justificación:

Finalizado la aplicación de la guía de entrevista, se observa que no existe un programa de sus costos de servicios para la preparación de sus platos de comida. Hoy en día muchos restaurantes por desconocimiento o por el simple hecho de trabajar de manera empírica no controlan adecuadamente los costos y no tienen un buen control al momento de preparar sus mejores platos, es por ello que se propone la implementación y capacitación, donde se encamine a mejorar la gestión de la administradora e impulse a mejorar de manera conjunta con los trabajadores de dicho restaurante, haciendo un seguimiento exhaustivo y productivo en los costos del servicio que brindan y garantizando buenas ventas se obtenga como resultado las ganancias deseadas.

Objetivo general.

Demostrar la aplicación de un programa de costos que permitan mejorar los costos de servicio del Restaurante “Lucecita” del distrito de Moro.

Objetivos específicos.

1. Diagnóstico de costos de servicios del Restaurante “Lucecita” del distrito de Moro.
2. Implementar y aplicar un programa de costos de servicios del Restaurante “Lucecita” del distrito de Moro.
3. Evaluar el programa de costos de servicios del Restaurante “Lucecita” de acuerdo al objetivo planteado.

Implementación de procedimientos del programa de costos de servicio para el Restaurante “Lucecita” del Distrito de Moro.

Funciones:

Área Administrativa.

1. Planificación de los platos a preparar para el desayuno y almuerzo.
2. Compras de los insumos para la preparación de los platos en el mercado.
3. Realización de las compras (insumos) para la preparación de los platos que ofrece diariamente el restaurante.
4. Recopilación de información e selección del personal de servicios.
5. Recopilación de las ventas efectuadas mensualmente.
6. Conocimiento en las ganancias mensuales que obtiene la empresa.

Área de Caja

1. Informe detallado de las ventas y las ganancias; para la comparación con meses anteriores.
2. Pagos salariales al personal de la organización.
3. Pagos de servicios como costos indirectos, como luz y agua.
4. Pagos tributarios en el banco de la nación, mensualmente.
5. Pago de proveedor, consultando y detallando los costos de los insumos comprados.

Colaboradores.

La persona responsable que va a intervenir es la Gerente general y la encargada de caja del Restaurante “Lucecita”.

Incorporación del programa de costos de servicio.

El presente programa de costos de servicio, tiene como propósito de elaboración, que la empresa pueda contar con una herramienta que le servirá de apoyo el mismo que en forma clara precise la instrucción que ayuden a orientar y guiar la ejecución de un programa de costos de servicio del Restaurante “Lucecita”.

Objetivos.

Implementar y capacitar los procedimientos administrativos, funciones y responsabilidades que se establezca en el programa de costos de servicio, garantizando las ganancias respecto a las ventas de la empresa.

Responsables.

El cumplimiento de este programa que se ha establecido para el área de administrativa, es responsabilidad de la encargada: La gerente General del Restaurante “Lucecita”.

Estrategias:

1. Realización de cotizaciones con diferentes proveedores para la optimización de los costos.
2. Hacer un seguimiento de los principales servicios como agua y luz, compararlos con meses anteriores y reducir los pagos.
3. Implementación de capacitación de personal, en temas relacionados costos con ventas para captación de clientes y generar ganancias.
4. Ampliar la publicidad del Restaurante; expandirla por las redes y también a través de paneles publicitarios para la captación de clientes.

Recursos.

Humanos: Gerente General

Infraestructura: Evaluación del programa de costos de servicio en el Restaurante “Lucecita” del Distrito de Moro.

Equipos: Útiles de oficina y escritorio, Laptop.

Cronograma de actividades

Actividades	Responsable	Participantes	Horas
Revisión documentos que describen las compras de los insumos realizados .	Gerenta General	Funcionaria	3
Implementación y capacitación del programa de costos de servicios.	Gerenta General	Funcionaria	1
Implementación de infraestructura para brindar sus servicios a los clientes.	Gerenta General	Funcionaria	1
Coordinación entre la Gerente General y Encargada de Caja.	Encargado de Gerencia	Funcionaria	1
Control y monitoreo de la gestión de los colaboradores.	Encargado de Gerencia	Colaborador	1

REFERENCIAS.

- Botero, J. (2013). *Sistema de gestión de producción para la empresa Scarpa Calzado Original en la ciudad de Bogotá*, Colombia. Bogotá. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5927/BoteroJuan2013.pdf;jsessionid=1E7A0CC87D95CA1D387777A6289DAEBF?sequence=3>
- Bustamante (2017). *Propuesta De Un Sistema De Costos ABC Para Mejorar La Rentabilidad Del Restaurante El Rincón Del Pato Eirl, Lambayeque – 2016*. Tesis pregrado Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15907/bustamante_chm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cahyaningtyas, F.,y Noerman, M. (2020). The Use of Outsourced Accounting Service and Its Impact on SMEs Performance. *JABE (Journal of Accounting and Business Education)*, 4(2):79. <https://doi.org/10.26675/jabe.v4i2.8641>
- Chambergro, I. (2012). *Sistema de costos, diseño e implementación en las empresas de servicios, comerciales e industriales*. Lima, Perú: Instituto Pacífico
- Cheong, S. (2018). Restaurant operating expenses and their effects on profitability enhancement. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 68-76. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.12.002>
- Cruz, K., y Quesquén, M. (2019). *Análisis de los costos del servicio y la determinación de la rentabilidad por plato en el restaurante La Taberna, Trujillo, enero 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23256>
- Cuevas, C. (2002). Fijación de precios costo plus (costo más margen) y target costing (costeo objetivo). *Estudios Gerenciales*, 13-30.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000200001

Corbin, S. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Antioquia - Colombia. Editorial Universidad de Antioquia.

Flores, J. (2014). *Costos y Presupuestos*. Lima: Grafica Santo Domingo.

Ferrer, A. (2016). Cuentas de Gestión del PCGE Concordado con las NIIF. Lima: Editorial Pacifico SA.

Gitman, L. J. (2007). *Principio de Administración Financiera*. San Diego State University: Editorial Pearson.

Harrigton, H. J. (2017). *Finanzas y costos para emprendedores*. Lima: Empresa Universidad del Pacifico.

Hernández R., Fernández S., y Baptista R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed). México, D.F. Mc Graw Hill.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. (7a ed). México, D.F. Mc Graw Hill.

ICESI, U. (2013). Relación entre el rendimiento y las estrategias de crecimiento en las sociedades anónimas chilenas. *Directory of Open Access Journals*, 204-212

Klein, L., & Brown, C. (2014). "Cost Allocation." *Encyclopedia of Business and Finance*. 3rd ed., vol. 1, Macmillan Reference USA, 2014, (pp. 171-173). Gale Ebooks.

- Kukanja, M. y Planinc, J. (2019). Toward cost-effective service excellence: Exploring the relationship between managers' perceptions of quality and the operational efficiency and profitability of restaurants. *Quality Management Journal*, Vol. 27 (5), pags,45 – 49.
- López, E. (1998). Las historias de vida y la investigación biográfica. *Fundamentos y metodología*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Mendoza, S. (2018). El control de costos y gastos en los restaurantes y su incidencia en la rentabilidad de la empresa anticuchos del Perú s.a.c. – “panchita” lima metropolitana año 2018. [Tesis de pregrado Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2288/CONT_T030_45509792_T%20%20%20MENDOZA%20ALCOSER%20Z%27SERGIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Poussery, L. (06 de Junio del 2020). *La lucha de miles de restaurantes por sobrevivir a la crisis por COVID-19 en Colombia*. <https://www.france24.com/es/20200606-lucha-restaurantes-crisis-covid19-colombia>
- Penny J. (02 de Julio del 2020). *Pollerías, chifas y cebicherías, los restaurantes de mayor demanda*. <https://lacamara.pe/pollerias-chifas-y-cebicherias-seran-los-restaurantes-de-mayor-demanda/>
- Ramírez, D. (2008). *Contabilidad Administrativa* - 8va edición. México, Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, E. y. (2007). *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 2-5

- rincón, S. (2008). Contabilización del cuarto elemento del costo. *Entramado*, 4(2), 38-51.
- Sánchez, C., Ximena, V., & Fernando, V. (2018). *Contabilización del cuarto elemento del costo*. Red de Revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 15.
- Santos, H. (2021). Evaluación de los costos de servicios y su efecto en la rentabilidad de la “Lavandería Roque”, Nuevo Chimbote – 2020. [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52951/Santos_PHJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M. (12 de Febrero del 2021). *Nueva York abre el interior de bares y restaurantes con un 25% de aforo* . <https://elpais.com/sociedad/2021-02-12/nueva-york-abre-el-interior-de-bares-y-restaurantes-con-un-25-de-aforo.html>
- Sovero, I. (2018) Costo de servicios y rentabilidad de una empresa de servicios de transporte, distrito Santa Anita, 2016-2018. [Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43668/SOVERO_MI_%20SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Tang, J. , Repetti, T. y Raab, C. (2019), Percepción de la equidad de las prácticas de gestión de ingresos en restaurantes informales y elegantes, *Journal of Hospitality and Tourism Insights* , vol. 2 núm. 1, págs. 92-108.
- Tanja J. (2020). Influence of managers' perceptions of quality on restaurant operational profitability: Evidence from Slovenian SMEs. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, Vol. 66 (2)

- Tang, J. , Repetti, T. y Raab, C. (2019), Percepción de la equidad de las prácticas de gestión de ingresos en restaurantes informales y elegantes, *Journal of Hospitality and Tourism Insights* , vol. 2 núm. 1, págs. 92-108.
- Tanja J. (2020). Influence of managers' perceptions of quality on restaurant operational profitability: Evidence from Slovenian SMEs. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, Vol. 66 (2).
- Verona, J. (04 de Junio del 2020). *El efecto del coronavirus sobre los restaurantes*. <https://grupoverona.pe/el-efecto-del-coronavirus-sobre-losrestaurantes/>.
- Vásquez R. (04 de Marzo 2021). *Multan a cevichería “mil sabores” por incumplir aforo máximo del 30%*. <https://diariodechimbote.com/2021/03/04/multan-a-restaurante-cevicheria-mil-sabores-por-incumplir-aforo-maximo-del-30/>.
- Yeon, J. y Lee, S. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic: Evidence from the U.S. restaurant industry. *International Journal of Hospitality Management*. 92 (5), p.56 – 68.
- Zambrano, D., Ulloa, J., Morejón, I., & Pinos, M. (2018). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. Recimundo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Costos de servicios	Ferrer (2016), Los costos de servicios es definida como la utilización de los insumos o elementos que pueden desarrollarse desde la ocupación de la elaboración de servicios o productos.	La determinación de los costos de servicios es de ambiente cuantitativa y se operativiza en dos dimensiones, costos directos y costos indirectos, los que mediremos con una guía de entrevista.	Costos Directos	Suministros	Nominal
			Costos Indirectos	Mano de obra directa Servicios	
Rentabilidad	Gitman (2016), La rentabilidad es definida como el margen de ganancia que se genera entre los ingresos y egresos de una empresa producidos por las actividades que estas realizan en un periodo de tiempo.	La variable Rentabilidad en su entorno cuantitativa, se operativiza en dimensiones, rendimiento sobre activos totales, retorno sobre inversiones, margen de utilidad neta y margen de utilidad operativa, sus dimensiones nos permiten medir a través de sus fórmulas procesadas en análisis de datos y técnicas estadísticas en el Excel.	Rendimiento sobre activos totales	Mantenimiento ROA Margen de Utilidad Neta / Activos Totales	Razón
			Retorno sobre las inversiones	ROI Ingresos – Costo de servicio / Costo de servicio	
			Margen de utilidad neta	Margen de utilidad neta / Utilidad Neta / Activos Totales	
			Margen de utilidad operativa	Margen de utilidad operativa / Utilidad Operativa / Ventas	

Nota. Marco teórico.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

Anexo 2.1. Guía de entrevista para evaluar los costos de servicio.

Estimado Colaborador:

Estimado colaborador recibe un saludo cordial, y comunicarte que estamos realizando una investigación en el campo empresarial, con el fin de conocer la realidad comercial y contribuir a mejorar el servicio y la productividad, por tal motivo pedimos tu apoyo respondiendo el cuestionario, tu respuesta es anónima y sirve sólo para una cuestión de investigación.

Instructivo: Lea atentamente la interrogante y marque la respuesta con una “X”, según el criterio que valores.

1. Nunca
2. A veces
3. siempre

N°	Ítem	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la institución
Costos directos					
Suministros					
1	Tiene contacto directo con los proveedores que brindan los insumos, permitiéndose de esta manera estar actualizados sobre los precios en el mercado.	A veces	De los tres encuestados, todos respondieron la respuesta a veces, considerando este en nivel regular donde se da a entender que el conocimiento de los suministros dentro de los encargados del restaurante es de manera media, sin conocer de manera compleja los proveedores y el precio que	Análisis documental	El no contar con los conocimientos adecuados sobre el contacto directo con los proveedores, hace de que no haya un buen equilibrio de la fijación de los precios y por ende no haya una buena rentabilidad y márgenes
2	Conoce el precio de los insumos para la elaboración de platos de comida.	A veces		Análisis documental	

	3	Tiene conocimiento de los costos que se incurre para la preparación de un plato de comida.	A veces	tiene los insumos a la hora de la preparación de algunos platos que se ofertan dentro de las cartas.	Plan de cuentas partidas	de ganancias esperados.
	4	Se lleva un control adecuado del uso de los insumos a la hora de la preparación de algún plato.	A veces		'Plan de cuentas partidas	
Mano de obra						
	5	La remuneración que reciben los colaboradores es fija.	A veces	La gestión realizada por la forma de mano de obra no es la más adecuada, ya que los encargados adjuntan que a remuneración es regular dentro de los trabajadores, mencionando que deberían tener un poco más de remuneración, también se presenta que algunos trabajadores no cuentan con un beneficio social, debido a que no llevan un control adecuado de las planillas, viéndose reflejado una formalización de contrato.	Cuadro de asignación del personal	El restaurante no lleva un control adecuado de la mano de obra, ya que carece de los conocimientos técnicos adecuados para gestionar por ejemplo las planillas y las formas de formalización de los beneficios sociales dentro de los pagos, las remuneraciones inadecuadas y falta de control, hace que los trabajadores tengan una informalidad dentro de sus centros de labores,
	6	Los colaboradores se encuentran en planillas y reciben beneficios sociales.	Nunca		Cuadro de asignación del personal	
	7	Se lleva un control sobre el pago de las remuneraciones de los colaboradores.	A veces		Documentación contable	
	8	El personal con el que cuenta la empresa es el necesario para el buen funcionamiento de la misma.	A veces		Cuadro de asignación	
Costos indirectos						
Servicios						

9	Se evalúa los costos de luz y agua e internet en comparativa de los meses, para ver los consumos.	Nunca	Se consideró como conocimientos de los costos indirectos, la eficiencia que se tiene en la comparativa de los costos de servicios, entre mes y mes para saber qué tipo e problemáticas se pueden solucionar para poder manejar mejor los gatos, de la misma manera es eficiente el conocimiento del alquiler del local, es regular el pago de los servicios ya que a veces los encargado se olvidan de pagar ahondado dos meses de servicios, de la misma manera se considera dentro de los encargados que cada servicio utilizado es necesario para el buen funcionamiento de la empresa.	Análisis documental	Se permite saber qué tipo de servicios son necesarios para el buen funcionamiento del restaurante conservando los servicios no generando gastos.
10	Conoce el costo del alquiler del local.	Siempre		Análisis documental	
11	Se mantiene al día con los pagos de servicios.	A veces		Análisis documental	
12	Considera que es necesario cada uno de los servicios contratados en su empresa.	Siempre		Análisis documental	
Mantenimiento					
13	Consideras que es importante la depreciación de infraestructura como costos indirectos.	A veces	Respondieron los encargados del restaurante de manera diversa de acuerdo a cada una de las interrogantes, donde por ejemplo se considera la depreciación de la infraestructura de manera regular, siendo considerada la consideración de los aparatos electrónicos para un mejor incremento de ganancias en la empresa, mas no se conoce como son los costos por el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos, debido a que nos e gestión adecuadamente.	Documentación contable	Al conocer cómo pueden evitarse una depreciación rápida de las existencias que se generan tanto como de productos electrodomésticos se puede evitar más gastos y tener una mejor rentabilidad
14	Consideras que es necesario el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos de la empresa.	Siempre		Análisis observacional	
15	Conoce el costo que se hace para el mantenimiento de los aparatos electrométricos de la empresa.	Nunca		Análisis documentario	

Nota. Guía de entrevista

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para la evaluación de costo de servicio
2. **Autora:** Luisa Mercedes Ruiz Gallegos
3. **Objetivo:** Recoger información de los costos de servicio
4. **Usuarios:** Gerencia y área de caja
5. **Tiempo:** 30 minutos por colaborador
6. **Técnica:** Entrevista
7. **Organización de ítems:**

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Costos directos	- Suministro	1, 2, 3, 4
	- Mano de obra	5, 6, 7, 8
Costos indirectos	- Servicios	9, 10, 11, 12
	- Mantenimiento	13, 14, 15

Nota. *Guía de entrevista*

Escalas de conversión de intervalo de la variable costos de servicios y sus dimensiones

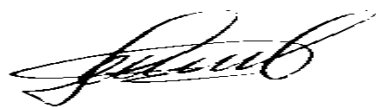
Nivel de costos de servicio				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Costo de servicios	15	45	31-45	Bueno
			16-30	Regular
			5-15	Deficiente
Dimensiones de costos de servicios				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Costos directos	08	24	24-24	Bueno
			15-19	Regular
			08-14	Deficiente
Costos indirectos	07	21	19-21	Bueno
			13-18	Regular
			07-12	Deficiente

Nota. *Guía de entrevista*

MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO		
Costos de servicios	Costos directos	Suministros	Tiene contacto directo con los proveedores que brindan los insumos, permitiéndose de esta manera estar actualizados sobre los precios en el mercado.				X		X		X		X			
			Conoce el precio de los insumos para la elaboración de platos de comida.													
			Tiene conocimiento de los costos que se incurre para la preparación de un plato de comida.				X		X		X		X			
			Se lleva un control adecuado del uso de los insumos a la hora de la preparación de algún plato.													
	Mano de obra	de	La remuneración que reciben los colaboradores es fija.				X		X		X		X			
			Los colaboradores se encuentran en planillas y reciben beneficios sociales.				X		X		X		X			
			Se lleva un control sobre el pago de las remuneraciones de los colaboradores.				X		X		X		X			
			El personal con el que se cuenta en la empresa es el necesario para el buen funcionamiento de la misma.				X		X		X		X			

Costos indirectos	Servicios	Se evalúa los costos de luz y agua e internet en comparativa de los meses, para ver los consumos.				X		X		X		X			
		Conoce el costo del alquiler del local.													
		Se mantiene al día con los pagos de servicios.				X		X		X		X			
		Considera que es necesario cada uno de los servicios contratados en su empresa.													
	Mantenimiento	Consideras que es importante la depreciación de infraestructura como costos indirectos.				X		X		X		X			
		Consideras que es necesario el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos de la empresa.													
		Conoce el costo que se hace para el mantenimiento de los aparatos electrométricos de la empresa.				X		X		X		X			



Mg. MEDINA GUEVARA, MARÍA ELENA
DNI: 09566617
ORCID: 0000-0001-5329-2447

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar costos de servicios

OBJETIVO: Recoger información sobre los costos de servicio, de modo general y específico, de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Restaurante Lucecita, Moro.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Medina Guevara, María Elena

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Mg. Medina Guevara, María Elena
DNI: 09566617

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS COSTOS DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Suministros							
1.	Tiene contacto directo con los proveedores que brindan los insumos, permitiéndose de esta manera estar actualizados sobre los precios en el mercado.	X		X		X		
2.	Conoce el precio de los insumos para la elaboración de platos de comida.	X		X		X		
3.	Tiene conocimiento de los costos que se incurre para la preparación de un plato de comida.	X		X		X		
4.	Se lleva un control adecuado del uso de los insumos a la hora de la preparación de algún plato.	X		X		X		
	Dimensión 2: Mano de obra							
5.	La remuneración que reciben los colaboradores es fija.	X		X		X		
6.	Los colaboradores se encuentran en planillas y reciben beneficios sociales.	X		X		X		
7.	Se lleva un control sobre el pago de las remuneraciones de los colaboradores.	X		X		X		
8.	El personal con el que se cuenta en la empresa es el necesario para el buen funcionamiento de la misma.	X		X		X		
	Dimensión 3: Servicios							
9.	Se evalúa los costos de luz y agua e internet en comparativa de los meses, para ver los consumos.	X		X		X		

10.	Conoce el costo del alquiler del local.	X		X		X		
11.	Se mantiene al día con los pagos de servicios.	X		X		X		
12.	Considera que es necesario cada uno de los servicios contratados en su empresa.	X		X		X		
	Dimensión: Mantenimiento							
13.	Consideras que es importante la depreciación de infraestructura como costos indirectos.	X		X		X		
14.	Consideras que es necesario el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos de la empresa.	X		X		X		
15.	Conoce el costo que se hace para el mantenimiento de los aparatos electrométricos de la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Medina Guevara, María Elena

Especialidad del validador: Tributación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

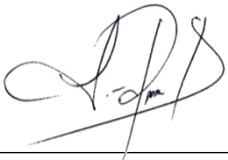


Mg. Medina Guevara, María Elena
DNI: 09566617
ORCID: 0000-0001-5329-2447

MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO		
Costos de servicios	Costos directos	Suministros	Tiene contacto directo con los proveedores que brindan los insumos, permitiéndose de esta manera estar actualizados sobre los precios en el mercado.				X		X		X		X			
			Conoce el precio de los insumos para la elaboración de platos de comida.													
			Tiene conocimiento de los costos que se incurre para la preparación de un plato de comida.				X		X		X		X			
			Se lleva un control adecuado del uso de los insumos a la hora de la preparación de algún plato.													
	Mano de obra		La remuneración que reciben los colaboradores es fija.				X		X		X		X			
			Los colaboradores se encuentran en planillas y reciben beneficios sociales.				X		X		X		X			
			Se lleva un control sobre el pago de las remuneraciones de los colaboradores.				X		X		X		X			
			El personal con el que se cuenta en la empresa es el necesario para el buen funcionamiento de la misma.				X		X		X		X			

Costos indirectos	Servicios	Se evalúa los costos de luz y agua e internet en comparativa de los meses, para ver los consumos.				X		X		X		X	
		Conoce el costo del alquiler del local.											
		Se mantiene al día con los pagos de servicios.				X		X		X		X	
		Considera que es necesario cada uno de los servicios contratados en su empresa.											
	Mantenimiento	Consideras que es importante la depreciación de infraestructura como costos indirectos.				X		X		X		X	
		Consideras que es necesario el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos de la empresa.											
Conoce el costo que se hace para el mantenimiento de los aparatos electrométricos de la empresa.					X		X		X		X		



Dr. ROMERO PACORA, JESÚS
DNI: 06253522

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar costos de servicios

OBJETIVO: Recoger información sobre los costos de servicio, de modo general y específico, de los trabajadores.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Restaurante Lucecita, Moro.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Romero Pacora, Jesús

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Dr. ROMERO PACORA, JESÚS
DNI: 06253522

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS COSTOS DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Suministros	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	Tiene contacto directo con los proveedores que brindan los insumos, permitiéndose de esta manera estar actualizados sobre los precios en el mercado.	X		X		X		
2.	Conoce el precio de los insumos para la elaboración de platos de comida.	X		X		X		
3.	Tiene conocimiento de los costos que se incurre para la preparación de un plato de comida.	X		X		X		
4.	Se lleva un control adecuado del uso de los insumos a la hora de la preparación de algún plato.	X		X		X		
	Dimensión 2: Mano de obra							
5.	La remuneración que reciben los colaboradores es fija.	X		X		X		
6.	Los colaboradores se encuentran en planillas y reciben beneficios sociales.	X		X		X		
7.	Se lleva un control sobre el pago de las remuneraciones de los colaboradores.	X		X		X		
8.	El personal con el que se cuenta en la empresa es el necesario para el buen funcionamiento de la misma.	X		X		X		
	Dimensión 3: Servicios							
9.	Se evalúa los costos de luz y agua e internet en comparativa de los meses, para ver los consumos.	X		X		X		

10.	Conoce el costo del alquiler del local.	X		X		X		
11.	Se mantiene al día con los pagos de servicios.	X		X		X		
12.	Considera que es necesario cada uno de los servicios contratados en su empresa.	X		X		X		
	Dimensión: Mantenimiento							
13.	Consideras que es importante la depreciación de infraestructura como costos indirectos.	X		X		X		
14.	Consideras que es necesario el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos de la empresa.	X		X		X		
15.	Conoce el costo que se hace para el mantenimiento de los aparatos electrométricos de la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Romero Pacora, Jesús

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

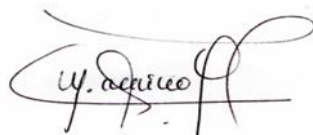


Dr. ROMERO PACORA, JESÚS
DNI: 06253522

MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO		
Costos de servicios	Costos directos	Suministros	Tiene contacto directo con los proveedores que brindan los insumos, permitiéndose de esta manera estar actualizados sobre los precios en el mercado.				X		X		X		X			
			Conoce el precio de los insumos para la elaboración de platos de comida.													
			Tiene conocimiento de los costos que se incurre para la preparación de un plato de comida.				X		X		X		X			
			Se lleva un control adecuado del uso de los insumos a la hora de la preparación de algún plato.													
	Mano de obra	de	La remuneración que reciben los colaboradores es fija.				X		X		X		X			
			Los colaboradores se encuentran en planillas y reciben beneficios sociales.				X		X		X		X			
			Se lleva un control sobre el pago de las remuneraciones de los colaboradores.				X		X		X		X			
			El personal con el que se cuenta en la empresa es el necesario para el buen funcionamiento de la misma.				X		X		X		X			

Costos indirectos	Servicios	Se evalúa los costos de luz y agua e internet en comparativa de los meses, para ver los consumos.				X		X		X		X			
		Conoce el costo del alquiler del local.													
		Se mantiene al día con los pagos de servicios.				X		X		X		X			
	Mantenimiento	Considera que es necesario cada uno de los servicios contratados en su empresa.													
		Consideras que es importante la depreciación de infraestructura como costos indirectos.				X		X		X		X			
		Consideras que es necesario el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos de la empresa.													
		Conoce el costo que se hace para el mantenimiento de los aparatos electrométricos de la empresa.				X		X		X		X			



Dr. Cancino Olivera Rossana Magally
DNI: 17818053

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar costos de servicios

OBJETIVO: Recoger información sobre los costos de servicio, de modo general y específico, de los trabajadores.

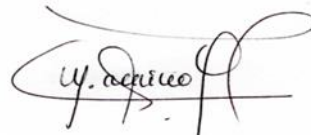
DIRIGIDO A: Trabajadores del Restaurante Lucecita, Moro.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Cancino Olivera Rossana Magally

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Dr. Cancino Olivera Rossana Magally
DNI: 17818053

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS COSTOS DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Suministros							
1.	Tiene contacto directo con los proveedores que brindan los insumos, permitiéndose de esta manera estar actualizados sobre los precios en el mercado.	X		X		X		
2.	Conoce el precio de los insumos para la elaboración de platos de comida.	X		X		X		
3.	Tiene conocimiento de los costos que se incurre para la preparación de un plato de comida.	X		X		X		
4.	Se lleva un control adecuado del uso de los insumos a la hora de la preparación de algún plato.	X		X		X		
	Dimensión 2: Mano de obra							
5.	La remuneración que reciben los colaboradores es fija.	X		X		X		
6.	Los colaboradores se encuentran en planillas y reciben beneficios sociales.	X		X		X		
7.	Se lleva un control sobre el pago de las remuneraciones de los colaboradores.	X		X		X		
8.	El personal con el que se cuenta en la empresa es el necesario para el buen funcionamiento de la misma.	X		X		X		
	Dimensión 3: Servicios							
9.	Se evalúa los costos de luz y agua e internet en comparativa de los meses, para ver los consumos.							

10.	Conoce el costo del alquiler del local.	X		X		X		
11.	Se mantiene al día con los pagos de servicios.	X		X		X		
12.	Considera que es necesario cada uno de los servicios contratados en su empresa.	X		X		X		
	Dimensión: Mantenimiento							
13.	Consideras que es importante la depreciación de infraestructura como costos indirectos.	X		X		X		
14.	Consideras que es necesario el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos de la empresa.	X		X		X		
15.	Conoce el costo que se hace para el mantenimiento de los aparatos electrométricos de la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Cancino Olivera Rossana Magally

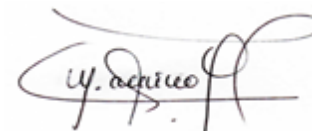
Especialidad del validador: Tributación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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



Dr. Cancino Olivera Rossana Magally

DNI: 17818053

Análisis de la validación de contenido a nivel de expertos

Del análisis consolidado del coeficiente de validez de contenido a través de la V de Aiken a 3 expertos consultados sobre los ítems propuestos sobre el “La Guía de entrevista sobre Costos de servicios” no sugiere corrección o eliminación de ítem alguno, por ser >0.80 y ≤ 1.00 (1.00). Por lo que se considera que el “La Guía de entrevista sobre Costos de servicios” posee una fuerte validez de contenido.

Validez de contenido ítem-total

Dimensión	Ítems	Criterios	Expertos			Total (S)	V. Aiken	Validez por ítems
			1	2	3			
Costos Directos	item1	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item2	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item3	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item4	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item5	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item6	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item7	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte

Costos Indirectos	item8	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item9	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item10	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item11	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item12	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item13	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
item14	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
item15	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Total							1.00	Validez fuerte

Consolidado de validez de contenido

Dimensión	Criterios			Puntuación específica
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Costos directos	1.00	1.00	1.00	1.00
Costos indirectos	1.00	1.00	1.00	1.00
Puntuación General	1.00	1.00	1.00	1.00

Reporte de confiabilidad del instrumento.

“Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios”

Se aplicó una prueba piloto de “Cuestionario sobre costos de servicio” a una muestra no probabilística por conveniencia de 10 trabajadores de una empresa similar a Lucecita de Moro, sin afectar a la muestra de estudio, con el propósito de determinar la confiabilidad del instrumento haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach. Del análisis realizado se pudo determinar que el cuestionario sobre planeamiento tributario tiene una confiabilidad muy alta ya que alcanza una puntuación de 0.897.

Coeficiente de correlación corregido ítem-total

N°	D1	D2
Item1	0.878	
Item2	0.751	
Item3	0.810	
Item4	0.410	
Item5	0.565	
Item6	0.468	
Item7	0.864	
Item8	0.642	
Item9		0.999
Item10		0.787
Item11		0.841
Item12		0.781
Item13		0.949
Item14		0.567
Item15		0.763
Correlación por dimensiones	0.846	0.775
Correlación total		0.722

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

N°	D1	D2	D3	D4
Item1	0.921			
Item2	0.916			
Item3	0.920			
Item4		0.943		
Item5		0.922		
Item6		0.933		
Item7		0.917		
Item8		0.922		
Item9			0.915	
Item10			0.924	
Item11			0.916	
Item12				0.919
Item13				0.914
Item14				0.724
Item15				0.819
Confiabilidad por dimensiones		0.919		0.819
Confiabilidad total			0.897	

Anexo 2.2. Reporte de Rentabilidad

RESTAURANTE "LUCECITA"

RUC: 10282961496

Jr. Tupac Amará Mz. 50 Lt. 9 – Moro / Santa / Ancash

Venta de comida criolla, platos a la carta, menú y bebidas en general

PRIMER TRIMESTRE DEL PERIODO 2021 - EXPRESADO EN SOLES			
Activos	S/.	Pasivos y Patrimonio	S/.
Activos Corrientes		Pasivo	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	6,559.56	Tributos por pagar	1,930.5
Cuentas por Cobrar Comerciales	31,672.84	Remuneraciones por pagar	7,599.20
Cuentas por Cobrar al personal, accionistas	-	Cuentas por Pagar Comerciales	-
Cuentas por Cobrar diversas	-	Cuentas por pagar diversas	-
Mercadería	1,840	Cuentas por pagar a Accionistas	-
Productos Terminados	500	Obligaciones Financieras	-
Materias Primas	-	Pasivo Diferido	-
Materiales Auxiliares, suministros y repuestos	-	Total Pasivos	9,530
Envases y Embalajes	-	Patrimonio	
Servicios y otros contratos por anticipado	-	Capital	
Total Activos Corrientes	40,572	Acciones de Inversión	-
Activos No Corrientes		Reserva	-
Intangibles	-	Resultados Acumulados	5,042.70
Propiedades, Planta y Equipo	5,000	Resultado del Ejercicio	31,000
Depreciación acumulada	-	Total Patrimonio	36,043
Total Activos No Corrientes	5,000		
TOTAL DE ACTIVOS	45,572.40	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	45,572.40

Estado de Resultados del Restaurante “Lucecita” – Moro.

PRIMER TRIMESTRE DEL PERIODO 2021 - EXPRESADO EN SOLES		
DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA CONTABLE		S/.
Ingresos de Actividades Ordinarias		29,115
Costo de Ventas		(16,360)
Ganancia bruta		12,755
Gastos de Ventas y Distribución		(818.65)
Gastos Administrativos		(818.65)
Otros Ingresos Operacionales		
Ganancia por actividades de operación		11,118
Ingresos Financieros		
Gastos Financieros		
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias		5,043
Impuesto a la Renta		
HASTA 15 UIT	5,043	(50.43)
EXCESO 15 UIT	0	
Ganancia Neta del Ejercicio		4,993
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias		4,993
(+) Adiciones:		
Sanciones administrativas		
Otros		
Otros		
(-) Deducciones:		
Renta Neta Imponible		4,993

Anexo 3. Constancia de autorización de la investigación.



EL GERENTE GENERAL DEL RESTAURANTE "LUCECITA" DEL DISTRITO DE MORO, QUE SUSCRIBE

HACE CONTAR

Que RUIZ GALLEGOS, Luisa Mercedes, estudiante del IX ciclo de estudios de la escuela de Contabilidad de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO de la SEDE de CHIMBOTE, realizarán una ENTREVISTA GUIADA y el análisis de RENTABILIDAD de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO: "EVALUACIÓN DE LOS COSTOS DE SERVICIOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DEL RESTAURANTE "LUCECITA", MORO – PERIODO 2021". La investigación se desarrollará durante los meses de enero a diciembre del 2021 y se ha otorgado plena AUTORIZACIÓN para desarrollarla.

Se expide la presente CONSTANCIA a solicitud de los interesados fines que estimen convenientes.

Moro, 01 de Junio de 2021

GALLEGOS YARANGA, ROSARIA

GERENTE GENERAL

DNI: 28296149



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

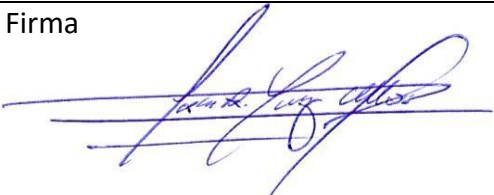
Yo, Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo de la Sede de Chimbote, asesor de la Tesis Titulada:

“Evaluación de los costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad del Restaurante Lucecita, Moro – Periodo 2021” de la autora Ruiz Gallegos Luisa Mercedes, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 17 de enero de 2022.

Apellidos y Nombres del Asesor: Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound	
DNI: 41056767	Firma 
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-9791-9627	