



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de una  
pollería del distrito de Santa, 2023**

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

**Contador Público**

**AUTORAS:**

Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine (orcid.org/0000-0002-2453-3341)  
Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth (orcid.org/0000-0002-7136-7294)

**ASESOR:**

Dr. Gutierrez Ulloa, Cristian Raymound (orcid.org/0000-0001-9791-9627)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2024

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUTIERREZ ULLOA CRISTIAN RAYMOUND, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de una pollería del distrito de Santa, 2023", cuyos autores son QUEREVALU SALVADOR YURIKO LILIBETH, MUÑOZ OLIVERA NATALY YERALDINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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 la 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, 28 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUTIERREZ ULLOA CRISTIAN RAYMOUND DNI: 41058767 ORCID: 0000-0001-9791-9627	Firmado electrónicamente por: CRISTIANO el 28-06- 2024 10:48:22

Código documento Triloe: TRI - 0779157



## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, MUÑOZ OLIVERA NATALY YERALDINE, QUEREVALU SALVADOR YURIKO LILIBETH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de una pollería del distrito de Santa, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
QUEREVALU SALVADOR YURIKO LILIBETH DNI: 70153966 ORCID: 0000-0002-7136-7294	Firmado electrónicamente por: YQUEREVALUS el 08- 07-2024 00:03:19
MUÑOZ OLIVERA NATALY YERALDINE DNI: 72422670 ORCID: 0000-0002-2453-3341	Firmado electrónicamente por: NMUNOZOL26 el 08- 07-2024 00:25:01

Código documento Trilce: INV - 1680582

## **DEDICATORIA**

Está dedicada a Dios, por darnos sabiduría, a nuestros padres, por su apoyo incondicional, a cada uno de nuestros familiares por estar presente en cada paso, a nuestro asesor que estuvo con nosotras en la realización de nuestro trabajo de investigación, otorgándonos conocimiento en cada momento.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecemos a Dios, por la vida, a nuestros padres, por su guía y amor en cada etapa de nuestro desarrollo, a nuestro asesor el Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa por la orientación y ayuda, a la Universidad César Vallejo por su compromiso con la educación y conseguir formarnos como profesionales y a la empresa Mister Chiken por habernos proporcionado información.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	10
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN .....	20
V. CONCLUSIONES .....	22
VI. RECOMENDACIONES.....	23
VII. PROPUESTA.....	24
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Distribución de la población.....	21
Tabla 2.2 Distribución de la muestra .....	22
Tabla 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
Tabla 3.1 Análisis de los costos de servicios y sus dimensiones de Mister Chiken, Santa-2023.....	26
Tabla 3.2 Evaluación de la rentabilidad y sus dimensiones de Mister Chiken, Santa-2023.....	27
Tabla 3.3 Análisis sin costos de servicios y con costos de servicios en la rentabilidad.....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Diseño de la metodología empleada .....	20
--	----

## RESUMEN

La investigación contribuye con aportar información válida para la mejor gestión económica financiera de los negocios de pollería, permitiendo que estas puedan crecer y generar empleo digno, lo que se condice con el octavo objetivo de desarrollo sostenible planteado por las Naciones Unidas, relacionado al trabajo decente y crecimiento económico.

El estudio tuvo como finalidad determinar la incidencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo 2023.

Metodológicamente el estudio fue de tipo básico, de diseño no experimental, transversal y descriptivo-propositivo. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, estimándose 2 entrevistados del área de caja y contabilidad. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una guía de entrevista y el reporte de los estados financieros del periodo 2023. Para la obtención de los resultados, el estudio, siguió el curso de la estadística descriptiva.

Los resultados demuestran que una buena gestión de los costos de servicios incide de manera favorable en la rentabilidad, situación que ha sido apreciada en el periodo 2023, dato que permite a la empresa tener sostenibilidad en el tiempo.

Palabras clave: Gasto, precio, ingreso, economía.

## **ABSTRACT**

The research contributes by providing valid information for the best economic and financial management of poultry businesses, allowing them to grow and generate decent employment, which is consistent with the eighth sustainable development goal proposed by the United Nations, related to decent work. and economic growth.

The purpose of the study was to determine the incidence of service costs on the profitability of the Mister Chiken chicken shop in the Santa District during the period 2023.

Methodologically, the study was of a basic type, with a non-experimental, transversal and descriptive-propositive design. Non-probabilistic convenience sampling was used, estimating 2 interviewees from the cash and accounting area. An interview guide and the report of the financial statements for the period 2023 were used as a data collection instrument. To obtain the results, the study followed the course of descriptive statistics.

The results show that good management of service costs has a favorable impact on profitability, a situation that has been appreciated in the period 2023, data that allows the company to have sustainability over time.

Keywords: Expense, price, income, economy.

## I. INTRODUCCIÓN

Aquellos negocios dedicados a vender comida apuntan a ser la mejor opción que los consumidores seleccionan, por ello se debe analizar y gestionar los costos, para que puedan obtener resultados que los favorezcan mediante las ganancias.

En concordancia a una aplicación de la consultora Technomic, hace alusión a los costos de servicios desarrollada en Estados Unidos, las cuales se encuentran en incremento en comparación con el valor de la carta de comidas, lo que repercute en la rentabilidad del rubro. Además, dichos aumentos que involucran a costos en términos laborales se han visto en mayor aumento, teniendo como resultado la poca utilidad generada. (Technomic, 2019).

En Lima, Perú, (Cámara de Comercio de Lima, 2018), el caso no es distinto. Conforme a una investigación, los costos que tienen un efecto no tan beneficioso son de energía eléctrica, gas y agua. Conjuntamente la situación en términos de inflación y la competitividad también se integra a dicha situación.

En la ciudad de Chiclayo, Perú, en relación a los costos de servicios también se han extendido en los últimos años, afectando a la rentabilidad de los restaurantes. En base a un artículo en el diario El Comercio, dan a conocer el alza de precios en referencia a temas de electricidad y agua, asimismo los costos de los insumos, lo cual conlleva a que los dueños establezcan nuevos precios de acuerdo a su inversión. (El Comercio, 2017).

La labor dentro de un restaurante se basa en las actividades y tareas que tiene relación en cuanto a el funcionamiento y administración de una empresa de alimentación. En un restaurante implica la preparación de comida y líquidos a su clientela. Lo cual arraiga la elaboración de una carta variada a elección de los gustos de los consumidores.

La pollería “Mister Chiken”, inició sus funciones en el periodo 2017 como un negocio formal, dedicándose al rubro gastronómico de venta de pollos a la brasa.

De igual forma, en Mister Chiken, se contempló que, en cuanto a sus costos, no están adecuadamente gestionados. También existe desconocimiento tanto en los costos como en sus ganancias. Por ello, conocer los costos contribuye a una mejor gestión que permitirá determinar el resultado (ganancia o pérdida), de las operaciones.

El estudio guarda relación con el objetivo N° 8 de desarrollo sostenible con la meta de acceder a trabajos decentes el que se enfoca en la inversión pública y privada para mejorar la empleabilidad ciudadana. ONU (2015).

Frente a lo anterior mencionado se formuló el siguiente problema general de investigación: ¿Cómo los costos de servicios incidieron en la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo 2023?; siendo sus problemas específicos:

¿Cómo se encontró el nivel de los costos de servicios de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo 2023?

¿Cómo se encontró la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo 2023?

¿Qué alternativa de solución se propuso para mejorar la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa?

Respecto a la justificación fue conveniente desarrollar el estudio porque permitió a los dueños de negocios de la industria gastronómica comprender mejor los factores que influyen en su rentabilidad, lo que les permitió tomar decisiones estratégicas basadas en datos y mejorar su desempeño financiero.

La relevancia social se enfoca en los negocios de alimentos, que son vitales para otorgar empleo y aportar al desarrollo de la región. Un buen

conocimiento con respecto al tema, ayuda a una sostenibilidad adecuada de las empresas del rubro.

Teóricamente el estudio permitió a los investigadores y académicos profundizar en el entendimiento de los componentes en vínculo con la rentabilidad de los negocios de alimentos. Esto llevó a nuevos avances en la teoría de la gestión empresarial y contribuyó al desarrollo de nuevas estrategias y mejores prácticas para la industria gastronómica.

El valor práctico del estudio se encuentra en que brindó indagación importante a los restaurantes que buscan mejorar su rentabilidad. Comprender cómo estas palabras pueden ayudar a los empresarios a tomar decisiones informadas sobre los precios, la gestión de costos y la identificación en qué áreas se puede mejorar.

Finalmente, el estudio tuvo utilidad metodológica, debido a que proporcionó un marco para la investigación futura en esta área. Al reconocer los componentes relacionados a la rentabilidad de los negocios de alimentos, los investigadores pueden diseñar estudios más precisos y rigurosos que permitan una mejor comprensión de esta relación y, por lo tanto, informen mejor a la práctica empresarial.

También se redactaron los siguientes objetivos que persigue la investigación: Objetivo general: determinar la incidencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo 2023, siendo sus objetivos específicos:

i) identificar los costos de servicios de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo 2023; ii) evaluar la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo 2023; iii) diseñar un sistema de control adecuado de venta de pollos a la brasa para mejorar la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa.

Las averiguaciones preexistentes que tiene concordancia con la presente indagación:

En un análisis desarrollado por Gallardo (2018), teniendo como finalidad detallar los costos para llegar al precio de cada porción, del cual se obtuvo como causa: el poco conocimiento en la parte contable, con respecto al manejo de los costos. Lo cual se dedujo que en el punto de los costos no se determinan de una forma adecuada debido a la falta de control de los mismos, lo que tiene efecto en cuanto al precio de cada porción perjudicando sus ganancias, por ende, la desinformación del tema genera que no se enfatice de manera precisa, afectando a la utilidad de la empresa.

En un estudio realizado por García (2019), se analizó la rentabilidad del rubro de los negocios de comida específicamente de pollería. Se tuvo como muestra cincuenta restaurantes ubicados en México. Con respecto a los datos se agruparon a través de encuestas y entrevistas con los dueños de los negocios. Como efecto se mostró que los establecimientos han bajado sus utilidades, a causa de la competitividad y costos, denotando que existe relación directa entre cómo se maneja la inversión proporcionada y la rentabilidad que genera.

Rojas-Cieza (2022), en Lima, Perú, se observó que en las pollerías los costos de servicios representan gran importancia de los ingresos totales. Los costos en cuestión de fuerza laboral tienen un papel importante. En el caso de pequeños restaurantes sus costos de servicios son más altos en comparación a los de gran tamaño.

Torres (2020), analizó los negocios de restaurantes dedicados al rubro de pollería en Lima con respecto a su rentabilidad, durante los últimos cinco años. En base a la información se indicó que la rentabilidad expresada es de acuerdo a la gestión contable que incluye evaluación de costos, a través de su buen entendimiento y su optimización.

López y Pérez (2023), detalló en su investigación con respecto a la venta de pollo a la brasa en la Región Ancash, Perú. Tuvo como muestra cincuenta restaurantes y se utilizaron encuestas para obtener datos. Como efecto se manifiesta que la rentabilidad ha aumentado en los últimos cinco años. Lo que permite que se observe un sector adecuado para su respectiva inversión. Los aspectos que se involucran en el tema son la gestión y formalización de costos.

Ruiz (2021), una verificación de los costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad del Restaurante Lucecita, Moro – año dos mil veintiuno, dicha indagación abordó a concluir que hay falta de ganancias en la realidad que se está desarrollando, lo cual se refleja al examinar que la persona encargada de gerencia labora de forma empírica, al no manejar correctamente los costos, por cada cien soles que se da de inversión se accede a tener veintiocho por ciento de beneficio, este inconveniente conlleva a que no se obtenga una rentabilidad mejor.

La fundamentación científica, técnica y humanística que respalda nuestro estudio, se encuentra sustentada en las siguientes bases teóricas:

En efecto a la variable costos de servicios; el enfoque o modelo teórico que respalda a los costos por servicios es el modelo de costos ABC, que hace referencia a un instrumento que ayuda a realizar cálculos relacionado a los costos, de una manera exacta, por lo cual, se puede dar un análisis de los procesos. El instrumento hace alusión a que se obtiene información de lo que se gasta en cada función, y las labores para la misma, para saber el precio del producto. BSG Institute (2020).

Existen definiciones de diferentes autores, respecto a costos de servicios, así tenemos: Según Martínez (2022), los costos de servicios son aquellos que se generan por la prestación de un servicio, ya sea de manera directa o indirecta.

Para García (2021), los costos de servicios son aquellos que se asocian a la producción de un servicio, independientemente de que el servicio sea tangible o intangible.

Según López (2020), los costos de servicios son los que se originan durante la sucesión de los procesos, a partir de la obtención de los insumos hasta que llega a la clientela.

De acuerdo con Pérez (2019), los costos de servicios son los que se vinculan con las funciones que se elaboran para brindar un servicio.

Los costos de servicios son los requerimientos empleados para producir un servicio o producto, donde se encuentran los insumos empleados, para crear, entregar y apoyar la finalidad que proporcione un beneficio a los clientes.

Las dimensiones asociadas a costos de servicios, son:

Los costos de servicios se componen de dos partes principales según García (2018) y González (2019).

Costos directos, se pueden reconocer con facilidad a un producto o servicio.

Costos indirectos, no se pueden identificar con simplicidad a un producto o servicio.

Las características que presentan son: caracterizados por ser costos variables, ya que se incrementan o disminuyen según la cantidad de servicios prestados. Maldonado (2021).

Por su parte García (2018), manifiesta que otra característica de los costos de servicios es que son costos indirectos, es decir, no pueden ser identificados directamente con un servicio específico.

Finalmente, Hernández (2020), afirma que los costos de servicios también pueden ser clasificados en costos directos, como los costos de personal, y costos indirectos, como los costos de administración.

La ley que respalda a los costos de servicios en la legislación peruana es: Ley del Impuesto a la Renta, en el numeral 2 del artículo 20° se define “costo de producción o construcción”, el cual comprende: “los materiales directos utilizados, la mano de obra directa y los costos directos de fabricación o construcción”.

La NIC que respalda la variable costos de servicios es la NIC 2, es una norma contable que regula el reconocimiento y la medición de las existencias, en el párrafo 19 de la NIC 2 – Existencias, señala que: en el caso de que un prestador de servicio tenga inventario, los medirá por los costos que suponga su producción. Estos costos se componen fundamentalmente de mano de obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles.

Los costos de servicios, en el sector de restaurantes de pollería, es de suma importancia porque:

Los costos de servicios son de gran importancia para una pollería, ya que permite saber cuanto se invierte en la elaboración de pollos a la brasa

con la finalidad de determinar cuánto cuesta producir el producto y servicio que ofrece.

Según Ramírez (2022), lo sustancial de los costos de servicios para una entidad dedicada a vender pollos a la brasa, aborda en que permite fijar el rendimiento de la empresa. Si los costos que consideran son superiores a los ingresos, significa que se está frente a pérdidas. De igual forma es vital que las empresas del rubro sepan controlar los costos que emplean para tener la certeza que tengan buenos resultados.

Asimismo, Gómez (2021), marca lo notable de los costos que emplean para sus servicios, en cuanto a la toma de determinaciones para que sea beneficioso. Además, asevera que da inquisiciones de valor para su mejora, y aprovechar en sí se podría considerar abrir nuevos negocios en diferentes lugares.

Respecto a la variable rentabilidad; el enfoque o modelo teórico que respalda a la rentabilidad es el método Dupont que lo cual concierne en enfocarse en fórmulas para el desglosamiento de cómo se encuentran los activos, y sobre el capital, considerando variantes en términos económicos y componentes. La República (2023).

Existen definiciones de diferentes autores, respecto a la rentabilidad, así tenemos: Según Sánchez (2022), la rentabilidad hace alusión a una definición en términos numéricos, avalando la técnica de una buena inversión, para tener éxito. Además, puede adoptar diferentes ideas de acuerdo a lo que se relacione con el fin.

Para Martínez (2021), la palabra rentabilidad habla sobre un medio que se vincula en cuanto a cómo se desarrolla la empresa. Lo cual se refleja en los efectos a raíz de su planificación.

Según Pérez (2020), la rentabilidad va en correspondencia a las estrategias que se pueden emplear para generar utilidades, lo cual interviene, lo cual conlleva a cómo está preparada la empresa para ver logros.

De acuerdo con López (2019), cuando se refiere a rentabilidad se manifiesta en la cabida que tiene la entidad para que la necesidad que atiende le genere ganancias, mediante un buen control

La rentabilidad hace referencia a la capacidad que se obtiene para generar utilidad en una empresa, teniendo en cuenta un adecuado análisis para decidir estratégicamente las determinaciones, con la intención de tener mayores ingresos.

Las dimensiones asociadas a la rentabilidad, son:

La rentabilidad se compone de dos partes principales según Gómez (2018), Gitman y Zutter (2019).

Rentabilidad económica, se establece como el enlace entre la ganancia obtenida y el capital invertido. Esta medida indica cuánto dinero se ha ganado en la inversión realizada.

La rentabilidad financiera, se define como el enlace entre el beneficio neto y el patrimonio de los accionistas. Lo cual se observa cuánto de utilidad se obtiene con el funcionamiento del negocio.

Las características que presenta la rentabilidad, son: la rentabilidad se caracteriza en la capacidad de generar ganancias a corto y largo plazo. González (2018).

Por su parte Gitman y Zutter (2019), indican que la rentabilidad se puede medir de diferentes maneras, como el retorno sobre la inversión (ROI) o el margen de beneficio.

Finalmente, Brealey, Myers y Allen (2017), manifiestan que la rentabilidad se caracteriza no solo depende de los ingresos, sino también de todos los costos y todos los gastos asociados a la fabricación y venta del producto o servicio.

La norma jurídica que respalda a la rentabilidad en la legislación peruana es: La Ley General de Sociedades N° 26887, en su artículo 223, precisa que las sociedades deben de elaborar sus estados financieros en base a principios de contabilidad generalmente aceptados, con lo cual garantiza que la información financiera sea fidedigna y se muestre una rentabilidad real.

La norma contable vinculada a la presentación de los estados financieros es la NIC 1, en ella se regula la estructura de presentación del estado de situación financiera, del estado de resultados, del estado de cambios en el patrimonio neto, los cuales nos van a permitir evaluar la

rentabilidad, así como realizar operaciones comparabilidad con otros negocios.

La rentabilidad, en cuanto al sector de restaurantes de pollería, es de suma importancia porque:

La rentabilidad es de gran importancia para una empresa de pollería, puesto que, es un indicador clave del éxito de una empresa de pollería. Calcula la suficiencia de la empresa para obtener ganancias, lo cual es esencial para su supervivencia y crecimiento.

Según Martínez (2021), lo importante de la rentabilidad en el rubro de pollería es fundamental en base a lo que la empresa invierte para cubrir lo que requiere en sus actividades, y todos sus elementos correspondientes.

Asimismo, Pérez (2020), cuando se toca el tema de rentabilidad es óptimo que lo que la empresa necesite, tenga relación con sus precios, para mantener un equilibrio constante, lo que conlleva a mejorar el producto al cual ha repercutido.

Finalmente se formuló la siguiente hipótesis general:  $H_1$ = Los costos de servicios incidieron positivamente en la rentabilidad de la pollería Mister Chicken del Distrito de Santa durante el periodo 2023.

$H_0$ = Los costos de servicios no incidieron positivamente en la rentabilidad de la pollería Mister Chicken del Distrito de Santa durante el periodo 2023.

## II. METODOLOGÍA

Este estudio fue básico, ya que se acentuó en el nuevo aporte. (Sánchez, 2022). De acuerdo a (Hernández, Fernández y Baptista, 2021), la investigación básica se centró en la concentración de los fundamentos de un fenómeno o proceso.

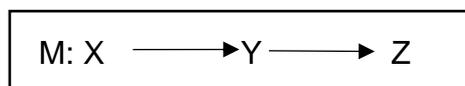
El proyecto de investigación se localizó dentro del enfoque cuantitativo, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2021), El término hace referencia a una estructura de estudio que se centró en obtener la compilación de cifras en materia numérica para evidenciar la hipótesis. Lo cual tuvo carácter singularizado en su ecuanimidad, la característica de medir y la generalización.

La averiguación uso planteamiento descriptivo-propositivo, ya que, relaciona el vocablo en el hecho de compaginar un enigma con las soluciones en base. (García, M., García E., 2021).

Por otra parte, fue no experimental y de corte transeccional. Este tipo de diseño se utiliza para describir fenómenos o relaciones entre variables, pero no para establecer relaciones causales. (Martínez, 2022); asimismo mide los aspectos de interés en un instante definido. (Hernández, Fernández y Baptista 2021). La representación del diseño de investigación fue la siguiente:

### Figura 2.1

Diseño de la metodología empleada



Donde:

M: Empresa MISTER CHIKEN.

X: Costos de servicios.

Y: Rentabilidad.

Z: Propuesta de mejora.

Respecto a las variables, la variable independiente: Los costos de servicios son las requisitorias en materia económica que se emplean para facilitar un servicio a un cliente o consumidor. (Aguilar, 2022), sus dimensiones: costos directos y costos indirectos, teniendo como dimensiones a suministro, mano de obra, servicios y mantenimiento, en la escala ordinal.

Respecto a la variable dependiente: rentabilidad, está relacionada a como una entidad obtiene beneficios. Se puede medir de varias maneras, pero la más común es el rendimiento sobre la inversión (ROI). El ROI se calcula dividiendo las ganancias por la inversión. (Armstrong y Weston, 2022). Sus dimensiones son: rentabilidad económica y rentabilidad financiera, teniendo como dimensiones a rentabilidad sobre los activos ROA, rentabilidad sobre la inversión ROI, rentabilidad sobre el capital invertido ROIC, y rentabilidad patrimonial ROE.

La población de esta investigación estuvo conformada por 8 trabajadores, es el grupo absoluto de todos los componentes que conforman una población en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2021)

**Tabla 2.1** *Distribución de la población.*

Área	Número de trabajadores	%
Gerencia	1	13%
Servicios	3	38%
Caja	1	13%
Atención al cliente	2	25%
Contabilidad	1	13%
Total	8	100%

**Nota.** *Planilla de trabajadores de la empresa Mister Chiken de Santa, periodo 2023*

Dentro de los criterios de inclusión, se encuentran los trabajadores de Mister Chiken que laboran en los sectores de caja y contabilidad. Además, en los criterios de exclusión, no se tomaron en consideración a trabajadores que conciernen a otros sectores divergentes a caja y contabilidad.

De acuerdo con Pérez-Sánchez (2023), la muestra, es un subconjunto de la población que se emplea para mostrar a la población en su conjunto, debe ser modelo de la población, de manera que los resultados del estudio puedan difundir a la población.

La muestra no probabilística según García-Calvo (2022), es un procedimiento de recopilación de una muestra de una población en el que no se garantiza que todas las personas sean elegidas.

Asimismo, se seleccionaron de manera deliberada por parte del investigador. Este tipo de muestreo se utiliza a menudo cuando el investigador quiere centrarse en un grupo específico de personas o cuando quiere obtener una muestra que sea representativa de un grupo particular.

La muestra fue no probabilística y el muestreo intencionado de elección relacionada en consideración al sector de caja y contabilidad.

**Tabla 2.2**

*Distribución de la muestra*

Área	Número de trabajadores	%
Caja	1	50%
Contabilidad	1	50%
Total	2	100%

**Nota.** *Tabla 2.2*

La unidad de análisis estuvo constituida por 1 trabajador que labora en el área de caja, así como 1 contador que labora en el área de contabilidad.

En cuanto a la técnica, la información fue obtenida a través de una entrevista y análisis documental, lo cual abarca procedimientos que permiten al estudiante investigar y analizar una problemática específica, con el propósito de generar conocimiento nuevo o dar solución a una situación problemática (Vásquez, 2017, p. 13).

**Tabla 2.3**  
*Técnicas e instrumentos.*

Técnica	Instrumento	Utilidad
Entrevista	Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios	Medir el nivel de los costos de servicios de modo general y específico.
Análisis documental	Reporte del análisis económico-financiero	Evaluar los resultados económicos y financieros

**Nota.** *Marco teórico.*

Los instrumentos de recolección de datos, en la guía de entrevista para evaluar los costos de servicios, Fue diseñada por los autores y tuvo como propósito evaluar los costos de servicios de manera general y específica.

Las estimaciones en referencia al instrumento oscilan en las siguientes variaciones. Para la valoración general del instrumento fueron: Deficiente (16-26), regular (27-37) y óptimo (38-48). El instrumento fluctúa entre 1 a 3 puntos, en una totalidad de 48 tantos en nivel máximo y 16 puntos como mínimo, para la evaluación general del instrumento.

En tanto que para la valoración específica (o por dimensiones): costos directos y costos indirectos se tomó en cuenta las siguientes categorías diagnósticas: Deficiente (08-13), regular (14-18) y óptimo (19-24).

Concorde a la validez, hace referencia a la facultad de una investigación para medir o evaluar de manera exacta lo que se propone. (Hernández-Sampieri et al., 2018, p. 437). Por ende, se utilizó la guía de entrevista, la cual fue ajustada a condición de tres expertos para su respectiva evaluación. Igualmente, se considera el coeficiente de V de Alkind (Zavaleta, 2016) con intención de la trascendencia de las interrogantes. Lo que permitió evaluar el nivel de según los expertos, de modo general y específico; además, considerando la aportación de entre tres a diez versados.

La confiabilidad se realizó, mediante el experimento en términos estadísticos con el fin de obtener minuciosidad con respecto a los medios para la agrupación de la información. La entrevista por ser caracterizada de instrumento politómico y de escala ordinal se dispuso del coeficiente Alpha de Cronbach para evaluar cada uno de los ítems propuestos con un equivalente mayor o igual a  $\alpha$ : 0.70.

Luego, se ejecutó un examen anticipado a una muestra no probabilística de 10 trabajadores con semejanzas a la finalidad del estudio, y se obtuvo una puntuación de 0.90 dando como conclusión que la guía de entrevista cuenta con confiabilidad admisible.

Acorde al reporte del análisis económico-financiero, se dispuso del informe de rentabilidad del periodo 2023 de Mister Chiken.

El procedimiento para la recolección de datos, se subsiguió de la siguiente forma: se promulgaron tiempos y días para recaudar referentes, el documento alcanzó la transigencia, El instrumento de recaudación de datos se efectuó, para la comprobación, y se confeccionó la matriz de operacionalización.

El método de análisis de datos, prosiguió de este modo, Contó con el procedimiento de validación y confiabilidad a la herramienta de las notas realizadas, se dispuso al empleo de la herramienta, se consideró el análisis en temas numéricos, sopesa de tablas y se elaboraron conclusiones y recomendaciones.

Los aspectos éticos del estudio, han considerado los siguientes principios:

Con respecto a este proyecto se empleó las Normas APA Séptima Edición para referenciar a las citas. Se tuvo presente, la particularidad para eludir las

similitudes, por el medio de Turnitin. Con el consentimiento informado, en Mister Chiken se mantuvo al tanto respecto al objetivo y relevancia del estudio. Asimismo, no se presentó ningún tipo de maldad, ya que, prevalece la salud física y mental, por ende, se priorizará lo mencionado. Además, se consideró la justicia, puesto que, no existe discriminación, a través el respeto hacia los demás. De igual manera, poniendo en práctica la beneficencia, lo cual se consideró durante el proceso con respecto a la información, relacionado a los datos.

### III. RESULTADOS

**Tabla 3.1**

*Análisis de los costos de servicios y sus dimensiones de Mister Chiken, Santa-2023.*

N°	Dimensión	Punto de atención	Respuesta	Documento sustentatorio	Efecto en la institución
1	Costos directos	Regular	Sobre el entendimiento de los suministros, con respecto a los responsables del establecimiento, es de manera media, lo que denota que se tiene desconocimiento acerca de los proveedores, el precio de los insumos, y lo que implica en los costos en que incurrir al momento de la preparación de pollos a la brasa. Además, existe deficiencia en la planificación de la mano de obra, puesto que los encargados manifiestan que la remuneración es acorde, sin embargo, algunos trabajadores no tienen beneficio social, debido a que no se tiene un adecuado control de planillas.	Hoja de cálculo manual (Programa Excel) Cuadro de asignación del personal	La desinformación con respecto al contacto directo con los proveedores y no contar con una inspección del empleo de suministros incurre en costos que no aportan valor al producto, lo que significa que no se dé beneficios y márgenes de ganancias. De igual manera, el restaurante no tiene un control de la mano de obra, por el descuido en cuanto los conocimientos correctos para su debida gestión en planillas y la formalización de beneficios sociales, como pagos, y su control.
2	Costos indirectos	Regular	En base a los costos indirectos y su conocimiento, se estableció la eficiencia en la comparación de los costos de servicios, que se da cada mes, con el propósito de entender los problemas presentados como el pago del alquiler del local, ya que los encargados no hacen los pagos en su respectivo mes, de igual forma, se establece dentro de los responsables que cada servicio es vital para el desarrollo de funciones de la empresa. Se tiene en cuenta la depreciación de la infraestructura de forma regular, lo cual se tiene presente su importancia de los electrodomésticos para el aumento de ganancias, sin embargo, no se tiene conocimiento como se llevan los costos por su mantenimiento, por la gestión inadecuada.	Hoja de cálculo manual (Programa Excel) Documentación contable Cuadro de control de mantenimiento	Se propicia entender que tipo de servicios son importantes para las funciones de la pollería, para su buen desenvolvimiento en el rubro, manteniendo los servicios y no generar gastos excesivos. Informarse sobre la correcta aplicación de la depreciación de la infraestructura, y a su vez de los dispositivos de cocina, en consecuencia, disminuir gastos y tener mayores ingresos.

**Nota.** Entrevista realizada al contador y área de caja de Mister Chiken en el período 2023. La mayor parte de las preguntas que se han respondido (12 respuestas) muestra que los costos de servicios se encuentran en un punto de atención "Regular". Lo que representa que la pollería cumple con un sesenta por ciento, en lo que manifiesta en su punto de atención (la pollería no gestiona adecuadamente sus costos de servicios, sin embargo, no se tiene un desconocimiento completo de su manejo), evento por mejorar y que la pollería pueda aumentar sus ganancias.

**Comentario.** Ciertamente la pollería Mister Chiken gestiona de manera empírica los costos de servicios, es vital que se tenga conocimiento a mayor detalle cada una de las variables e indicadores que contiene esto, definiendo la mano de obra y su formalización, rescatando el mantenimiento de los electrodomésticos y el conocimiento directo que se tiene con los suministros, para que exista una mejor condición de ganancias y buen rendimiento.

**Tabla 3.2**

*Evaluación de la rentabilidad y sus dimensiones de Mister Chiken, Santa-2023.*

Dimensiones	Ratios	2023	Comentario
Rentabilidad económica	Rentabilidad sobre los activos (ROA)	14%	Con respecto a los activos totales, las ventas corresponden al 14%, es decir, que por cada S/ 1.00 invertido en activos totales, generó S/ 0.14 de utilidad neta.
	ROA = Beneficio neto/Activos totales		
	Rentabilidad sobre la inversión (ROI)	4%	Expresa que se va a generar de dinero un 4% a raíz de los costes que se tiene, es decir, por cada S/ 1.00 invertido en coste se tendrá como retorno S/ 0.04.
	ROI = Beneficio neto/Coste de la inversión		
Rentabilidad financiera	Rentabilidad sobre el capital invertido (ROIC)	17%	La tasa de ganancia que recibe la empresa al final del ejercicio de toda su operación es del 17%.
	ROIC = Beneficio operativo ajustado/Capital invertido		
	Rentabilidad patrimonial (ROE)	14%	La empresa obtuvo un rendimiento del 14 % sobre el capital propio en el periodo 2023.
	ROE = Beneficio neto/ Patrimonio neto		

**Nota:** Se contempla el análisis de rentabilidad y sus dimensiones de la pollería Mister Chiken, Santa-2023.

**Comentario:** Si bien es cierto, se obtiene una rentabilidad promedio, se puede mejorar con una buena organización de lo que interviene en las funciones de la empresa Mister Chiken.

### Tabla 3.3

#### *Análisis sin costos de servicios y con costos de servicios en la rentabilidad*

Sin costos de servicios	Con costos de servicios
Falta de dialogo frecuente con el proveedor para la actualización de los precios de los insumos.	Constante dialogo con el proveedor para la actualización y comparación de los precios de los insumos.
Falta de control adecuado al utilizar los insumos en la preparación de cada porción de pollo a la brasa.	Control adecuado al emplear los insumos en la preparación de cada porción de pollo a la brasa.
Escasez de información en los costos que intervienen en la preparación de cada porción de pollo a la brasa.	Información de los costos que incurren para la preparación de cada porción de pollo a la brasa.
Falta de inspección de los servicios básico, en comparativa de los meses, para ver los consumos.	Inspección y equiparación en los servicios básicos para deducir de forma probatoria si estas afectan o no las ganancias.
No contempla necesario la conservación de los implementos de cocina.	Conservación y buen funcionamiento de los implementos de cocina.

**Nota.** Situación de Mister Chiken en el año 2023, sin aplicación de costos de servicios y con la aplicación de costos de servicios obtenida mediante la entrevista al área contable.

## **Comprobación de la hipótesis**

En la presente investigación se trató la siguiente hipótesis: Los costos de servicios incidieron positivamente en la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo 2023.

Conforme al estudio realizado a la pollería, se determinó que la gestión de costos de servicios si incide positivamente en los resultados de rentabilidad, lo que se prueba en la tabla 3.1, que a pesar que los costos de servicio tienen una mala gestión por las siguientes razones: desconocimiento acerca de los proveedores, el precio de los insumos, deficiencia en la planificación de la mano de obra, inadecuado control de planillas, mal manejo de gastos, mala gestión y desconocimiento de los costos de mantenimiento, se podría mejorar mediante una adecuada gestión, y si se enfatiza minuciosamente los costos de servicios a través de un sistema incluyendo el estudio técnico, por ende, la rentabilidad sería mejor, y en la tabla 3.2, donde se puntualiza los ratios de rentabilidad económica, lo cual muestra, que por cada S/ 1.00 invertido en activos totales generó S/ 0.14 de utilidad neta, y en el ratio de rentabilidad financiera (ROIC), da como resultado que la tasa de ganancia que recibe la empresa al final del ejercicio de toda su operación es del 17% , lo cual quiere decir, que la pollería no gestiona adecuadamente sus costos de servicios, por lo tanto afecta a su rentabilidad, sin embargo se puede obtener una mejor rentabilidad. Por ello, podemos decir que aceptamos la hipótesis de investigación y rechazamos la hipótesis nula.

## IV. DISCUSIÓN

Con respecto a los costos de servicios, en la tabla 3.1 a partir de la entrevista realizada al área de caja y contabilidad se estipula que la empresa no gestiona correctamente, teniendo en cuenta que existe desinformación de realizar una correcta planificación, de modo que, lo realizado por los responsables, efectúa un 60%, lo que manifiesta en su punto de atención (la pollería no gestiona adecuadamente sus costos de servicios, sin embargo no se tiene un desconocimiento completo de su manejo), evento por mejorar y permita que la pollería pueda aumentar sus ganancias.

Estos descubrimientos concuerdan con lo dispuesto por un estudio hecho por Gallardo (2018), teniendo como finalidad detallar los costos para llegar al precio de cada porción, del cual se obtuvo como causa: el poco conocimiento en la parte contable, con respecto al manejo de los costos. Lo cual se dedujo que en el punto de los costos no se determinan de una forma adecuada debido a la falta de control de los mismos, lo que tiene efecto en cuanto al precio de cada porción perjudicando sus ganancias.

Ante lo mencionado en Mister Chiken se desconoce los costos en que incurren, debido a que no se cuenta con un sistema de técnicas que permitan optimizar sus recursos y manejar un mejor control de estos, ya que se manipulan de forma desorganizada, por ejemplo, con el pagó del personal y el pago de servicios básicos.

Con respecto a los resultados financieros, la tabla 3.2 muestra un ROA del 14% se considera rentable por estar dentro del rango de dicho ratio. Por otro lado, un ROI del 4% indica un resultado que se puede mejorar, por último, el ROIC del 17% refleja una tasa de ganancias significativas de la empresa.

Ante lo expresado con dichos resultados, se relaciona con lo expresado por Rojas-Cieza (2022), en Lima, Perú, se observó que en las pollerías los costos de servicios representan gran importancia de los ingresos totales. Los costos en cuestión de fuerza laboral tienen un papel importante. En el caso de pequeños restaurantes sus costos de servicios son más altos en comparación a los de gran tamaño.

Por ende, en Mister Chiken existe un rendimiento bueno, por otro lado, no está correctamente gestionada como debería de esperarse, ya que, la persona encargada de gerencia no implementa un plan en base a tácticas para generar más beneficios. Se concluye, que la empresa aún puede mejorar su rentabilidad cuando exista una perspectiva más formal del buen entendimiento del tema, para que no solo se centren en las ganancias por ser un plato popular y preferido en los comensales, sino que también en un estudio detallado de los costos de servicios, para aumentar sus ingresos.

Con respecto al objetivo principal, determinar la incidencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo 2023, los resultados observados desde la tabla 3.1 hasta 3.3, si bien es cierto, con la información establecida, se determina que los costos de servicios si incidieron positivamente en la rentabilidad de la empresa Mister Chiken, este estudio ayudó a que la pollería considere una mejor gestión de sus costos de servicios para mejorar su rentabilidad, mediante la correcta planificación de los costos.

Estos descubrimientos concuerdan con lo dispuesto por un estudio hecho por Ruiz (2021), apuntando como fin de establecer una verificación de los costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad del Restaurante Lucecita, Moro – año dos mil veintiuno, dicha indagación abordó a concluir que hay falta de ganancias en la realidad que se está desarrollando, lo cual se refleja al examinar que la persona encargada de gerencia labora de forma empírica, al no manejar correctamente los costos, por cada cien soles que se da de inversión se accede a tener veintiocho por ciento de beneficio, este inconveniente conlleva a que no se obtenga una rentabilidad mejor.

Denotando que dichas entidades, les falta una aplicación de conocimientos en base al tema. Sabiendo que en Mister Chiken, direcciona sus actividades sin deducciones lógicas, con respecto a los costos de servicios, es indispensable una apertura en estudios técnicos que permitan que les vaya mejor, para obtener ganancias en raíz de un buen sistema empleado.

## V. CONCLUSIONES

Se determinó que los costos de servicios si inciden positivamente en la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo 2023, con relación a los resultados, se evidencia que la rentabilidad sobre la inversión es de 4%, que se obtuvo del retorno de la inversión, por cada S/ 1.00 invertido en coste se tendrá como retorno S/ 0.04 de utilidad neta, por lo tanto es un resultado que podría mejorar mediante la aplicación de un sistema de costos de servicios para obtener mayores ganancias. Asimismo, se identificó los costos de servicios en la empresa Mister Chiken, se contempla que se labora con conocimientos empíricos, y no con aplicación de técnicas en base a estudios más profundos como la implementación de una sistemática para manejar adecuadamente los costos de servicios. Además, se evaluó la rentabilidad de la empresa Mister Chiken, donde se refleja que la tasa de ganancia que recibe la empresa al final del ejercicio de toda su operación es del 17%, lo que indica que se centran en las ganancias y no en un estudio técnico para que la rentabilidad sea aún mejor. También, a través de un sistema de control adecuado de venta de pollos a la brasa se puede mejorar la rentabilidad de la empresa Mister Chiken, con el propósito de poner en práctica una serie de métodos para obtener una buena gestión y supervisión de cada detalle que involucre en el desarrollo del negocio.

## VI. RECOMENDACIONES

1. La pollería Mister Chiken debe emplear un sistema de costos adecuado para su mejor manejo, según un estudio realizado por Gallardo (2018), es importante tener un sistema donde detallar los costos para llegar al precio de cada porción, del cual se obtuvo como causa: el poco conocimiento en la parte contable, con respecto al manejo de los costos. Lo cual se dedujo que en el punto de los costos no se determinan de una forma adecuada debido a la falta de control de los mismos, lo que tiene efecto en cuanto al precio de cada porción perjudicando sus ganancias, por ende, la desinformación del tema genera que no se enfatice de manera precisa.
2. La persona encargada de la gerencia trabaje los costos incurridos de manera más exacta, según una investigación realizada por Ruiz (2021), llegó a concluir que hay falta de ganancias en la realidad que se está desarrollando, lo cual se refleja al examinar que la persona encargada de gerencia labora de forma empírica, al no manejar correctamente los costos. Mister Chiken podría mejorar su rentabilidad cuando exista una perspectiva más formal del buen entendimiento de sus costos y gastos.
3. El responsable del área de caja debe revisar periódicamente los ingresos y los gastos generados en la pollería Mister Chiken y presentar dicha información a gerencia, de acuerdo con un estudio de Torres (2020), indicó que la rentabilidad expresada es de acuerdo a la gestión contable que incluye reportes constantes sobre los ingresos y egresos que incurren en la empresa. Para lograr esto se podría implementar un programa Excel donde se genere un buen control, y se tome decisiones estratégicas en beneficio del negocio.

## **VII. PROPUESTA**

Diseñar un sistema de control adecuado de venta de pollos a la brasa para mejorar los costos de servicios de la pollería Mister Chiken.

### **Justificación:**

Diseñar el sistema para mejorar los costos de servicios, es vital, puesto que, contribuye a planear adecuadamente y controlar las labores, para direccionar estrategias en concordancia a los propósitos que se quiera alcanzar, los cuales son indispensables para asegurar el éxito, mediante acertadas toma de decisiones.

En la empresa Mister Chiken, es vital mejorar los costos de servicios, a causa de que, no existe un sistema en base a técnicas precisas para llevar correctamente cada uno de los componentes que conforman dichos costos en cuanto a la preparación de pollos a la brasa. Lo cual se refleja en el trabajo empírico y el desconocimiento de un sistema que permita mantener un control adecuado.

Asimismo, la mejora de los costos de servicios permitirá una buena gestión en caja y contabilidad, a través de una inspección detallada y provechosa en los costos de servicios, para obtener el fin de aumentar las ganancias en las ventas de pollos a la brasa.

### **Objetivo general**

- Diseñar un sistema de control adecuado de venta de pollos a la brasa para mejorar la rentabilidad de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa.

### **Objetivos específicos**

- Evaluación de los costos de servicios en la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa durante el periodo de 2023.
- Diseñar un plan de mejoramiento de costos de servicios de la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa.
- Diseñar un sistema de costos de servicios en la pollería Mister Chiken del Distrito de Santa.

## Estrategias

- Evaluación del manejo actual de los costos de servicios: Es preciso que, se revise como se viene realizando el manejo de los costos de servicios, con el propósito de identificar cuáles son las deficiencias que está pasando por alto, y así determinar los puntos de mejora.
- Diseño del sistema de mejora de costos de servicios: Cuando ya se identifiquen los puntos de mejora, se debe diseñar un sistema de los costos de servicios, que busque hacer cotizaciones con distintos proveedores para optimizar los costos, reducir los pagos de los servicios básicos mediante un seguimiento comparativo con meses anteriores, así como una mejora pronosticada para la valorización de trabajos que pone en práctica vinculado a una buena gestión de los mismos.
- Capacitación al personal: Es importante que el personal reciba continuas capacitaciones sobre los costos que incurre la empresa, en especial a los encargados del área caja y contabilidad, para que tengan en conocimiento de cómo optimizarlos.
- Estimación del sistema de mejora: Se debe disponer de dicha evaluación para contemplar el impacto que genera el sistema de costos de servicios implementado.
- Diseño de medidas de seguimiento: Finalmente, se deberá diseñar medidas de seguimiento y monitoreo constante para garantizar la continuidad del sistema de control en la pollería Mister Chiken.

**Recursos Humanos:**

- Personal capacitado (área de caja y contabilidad), para ejecutar el sistema de costos de servicios y monitorear su cumplimiento.

**Recursos Materiales:**

- Equipos informáticos para mejorar el control y monitoreo de los procesos.
- Materiales de oficina necesarios para la elaboración del sistema de costos de servicio.
- Cursos de capacitación sobre los costos que incurren en la empresa para el personal del área de caja y contabilidad.

**Cronograma de actividades**

Actividades	Responsable	Horas
Evaluación del manejo actual	Gerente General	15
Diseño del sistema	Gerente General	15
Capacitación del personal	Área de caja y contabilidad	8
Evaluación del sistema de mejora	Gerente General	10
Diseño de medidas	Gerente General	10

## REFERENCIAS

Aguilar (2022). *Contabilidad de costos para servicios*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.

[https://editorial.unam.edu.ar/images/documentos\\_digitales/Contabilidad de Costos-Alberto Balanda.pdf](https://editorial.unam.edu.ar/images/documentos_digitales/Contabilidad_de_Costos-Alberto_Balanda.pdf)

Armstrong & Weston (2021). *Financial statement analysis and security valuation*. Boston, MA: McGraw-Hill Education.

[https://fpacert.afponline.org/certification/what-is-fpa-a?utm\\_term=financial%20planning%20and%20analysis&utm\\_campaign=FPAC+-+NonBrand&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=ppc&hsa\\_acc=2055569874&hsa\\_cam=1372377346&hsa\\_grp=152187506788&hsa\\_ad=692001692845&hsa\\_src=g&hsa\\_tgt=kwd-17125032&hsa\\_kw=financial%20planning%20and%20analysis&hsa\\_mt=b&hsa\\_net=adwords&hsa\\_ver=3&gclid=Cj0KCQjwu8uyBhC6ARIsAKwBGpTN2HDMdBtYLZh08sobygakk2BCq0-Ts3cug8ANCWs9RHC\\_H3bA4cAaAnJIEALw\\_wcB](https://fpacert.afponline.org/certification/what-is-fpa-a?utm_term=financial%20planning%20and%20analysis&utm_campaign=FPAC+-+NonBrand&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=2055569874&hsa_cam=1372377346&hsa_grp=152187506788&hsa_ad=692001692845&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-17125032&hsa_kw=financial%20planning%20and%20analysis&hsa_mt=b&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=Cj0KCQjwu8uyBhC6ARIsAKwBGpTN2HDMdBtYLZh08sobygakk2BCq0-Ts3cug8ANCWs9RHC_H3bA4cAaAnJIEALw_wcB)

Armstrong & Weston (2022). *Financial statement analysis and security valuation*. Boston, MA: McGraw-Hill Education.

[https://fpacert.afponline.org/certification/what-is-fpa-a?utm\\_term=financial%20planning%20and%20analysis&utm\\_campaign=FPAC+-+NonBrand&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=ppc&hsa\\_acc=2055569874&hsa\\_cam=1372377346&hsa\\_grp=152187506788&hsa\\_ad=692001692845&hsa\\_src=g&hsa\\_tgt=kwd-17125032&hsa\\_kw=financial%20planning%20and%20analysis&hsa\\_mt=b&hsa\\_net=adwords&hsa\\_ver=3&gclid=Cj0KCQjwu8uyBhC6ARIsAKwBGpTN2HDMdBtYLZh08sobygakk2BCq0-Ts3cug8ANCWs9RHC\\_H3bA4cAaAnJIEALw\\_wcB](https://fpacert.afponline.org/certification/what-is-fpa-a?utm_term=financial%20planning%20and%20analysis&utm_campaign=FPAC+-+NonBrand&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=2055569874&hsa_cam=1372377346&hsa_grp=152187506788&hsa_ad=692001692845&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-17125032&hsa_kw=financial%20planning%20and%20analysis&hsa_mt=b&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=Cj0KCQjwu8uyBhC6ARIsAKwBGpTN2HDMdBtYLZh08sobygakk2BCq0-Ts3cug8ANCWs9RHC_H3bA4cAaAnJIEALw_wcB)

Brealey, Myers & Allen (2017). *Principios de finanzas corporativas*. México: McGraw-Hill.

[https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/princ\\_de\\_finanzas\\_corporativas\\_9ed\\_myers.pdf](https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/princ_de_finanzas_corporativas_9ed_myers.pdf)

BSG Institute (2020). *Costeo basado en actividades (ABC)*.

<https://bsginstitute.com/bs-campus/blog/Costeo-Basado-en-Actividades-ABC-6>

Cámara de Comercio de Lima. (2018). *Encuesta de la situación económica del país*.

[https://www.camaralima.org.pe/sites/default/files/publicaciones/informes/encuesta\\_ccl\\_2018.pdf](https://www.camaralima.org.pe/sites/default/files/publicaciones/informes/encuesta_ccl_2018.pdf)

Coello & Gallardo (2018). *Análisis de costo de producción en Pizzería "YUKI"*. (Tesis de licenciatura). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil.

<https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1362>

El Comercio. (2017). *Restaurantes de Chimbote: ¿cómo enfrentan el aumento de costos?*

<https://elcomercio.pe/peru/ancash/restaurantes-chimbote-enfrentan-aumento-costos-425838-noticia/>

García (2018). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial (3ra edición)*. McGraw-Hill Education.

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25145w/Contabilidad\\_financiera\\_6ta\\_ed\\_Gerardo\\_G.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25145w/Contabilidad_financiera_6ta_ed_Gerardo_G.pdf)

García (2018). *Contabilidad de costos: conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. México: McGraw-Hill Education.

<https://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/11/Contabilidad-de-costos-3ra-Edici%C3%B3n-Juan-Garc%C3%ADa-Col%C3%ADn.pdf>

García (2021). *Costos de servicios en las organizaciones*. México: Pearson.

[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5240/merlofinal.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5240/merlofinal.pdf)

García (2019). *Análisis de la rentabilidad en el sector de restaurantes de pollería en México*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659651/Garc%C3%ADa\\_BG.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659651/Garc%C3%ADa_BG.pdf?sequence=3)

García (2018). *Gestión de costos en servicios*. España: Pirámide.

<https://www.redalyc.org/pdf/257/25701504.pdf>

García, M. V., & García, E. J. (2021). *Diseños de investigación: descriptivo, correlacional, explicativo, descriptivo-propositivo y cuasiexperimental*. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 21(1), 1-15.

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>

García-Calvo (2022). *El muestreo intencional en la investigación*. Barcelona: UOC.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13217/1/IV\\_PG\\_MEMDES\\_TE\\_Artica\\_Oregon\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13217/1/IV_PG_MEMDES_TE_Artica_Oregon_2023.pdf)

Gitman & Zutter (2019). *Principios de administración financiera*. México: Pearson.

[https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf](https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf)

Gómez (2021). *Costos de servicios: una guía para su gestión*. Editorial Pearson.

[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5240/merlofinal.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5240/merlofinal.pdf)

Gómez (2018). *Análisis financiero: un enfoque práctico (5ta edición)*. Ediciones Pirámide.

<https://es.scribd.com/document/537249314/Libro-Analisis-Financiero-Enfoque-y-Proyecciones>

Gómez (2018). *Análisis financiero: un enfoque práctico (5ta edición)*. Ediciones Pirámide.

[https://www.researchgate.net/publication/363734308\\_Analisis\\_de\\_practicas\\_financieras\\_e-book](https://www.researchgate.net/publication/363734308_Analisis_de_practicas_financieras_e-book)

González (2018). *Finanzas Corporativas*. México: Pearson.

[https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/finanzas-corporativas-berk.pdf](https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/finanzas-corporativas-berk.pdf)

González (2019). *Fundamentos de contabilidad de costos*. México: Pearson Educación.

<https://books.gdeon.org/index.php/gdeon/catalog/book/3>

Gronroos, C. (2022). *Service management: An integrating perspective*. New York, NY: Lexington Books.

[https://holdsworthcenter.org/blog/five-ways-ed-leaders-can-become-superbosses/?gad\\_source=1&gclid=EAlaIQobChMIpt\\_ipYOthgMVgmVIA\\_B08jwP7EAAYASAAEqJZXvD\\_BwE](https://holdsworthcenter.org/blog/five-ways-ed-leaders-can-become-superbosses/?gad_source=1&gclid=EAlaIQobChMIpt_ipYOthgMVgmVIA_B08jwP7EAAYASAAEqJZXvD_BwE)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2021). *Metodología de la investigación (7ª ed.)*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.

[https://isdfundacion.org/?gad\\_source=1&gclid=EAlaIQobChMIl7KJs4OthgMVm\\_FpIAB05JgFnEAAYASAAEgldJ\\_D\\_BwE](https://isdfundacion.org/?gad_source=1&gclid=EAlaIQobChMIl7KJs4OthgMVm_FpIAB05JgFnEAAYASAAEgldJ_D_BwE)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2021). *Diseños no experimentales*. En *Metodología de la investigación (7ª ed.)*, pp. 229-250). Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>

Hernández, P. (2020). *Costos y presupuestos en servicios*. Colombia: Ecoe Ediciones.

<https://www.ecoeediciones.mx/wp-content/uploads/2016/03/Costos-ABC-y-presupuestos-2da-Edici%C3%B3n.pdf>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw Hill

<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

La República (2023). *El modelo DuPont*.

<https://www.larepublica.co/analisis/juan-carlos-zuleta-acevedo-532896/el-modelo-dupont-2839785>

López (2020). *Contabilidad de costos para empresas de servicios*. Lima, Perú: Pearson.

[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3020/PalaciosDiego\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3020/PalaciosDiego_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López (2019). *La rentabilidad como medida de la satisfacción del cliente*. Revista de Marketing, 20(2), 1-12.

<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>

López & Pérez (2023). *Análisis de la rentabilidad de los negocios de restaurantes de pollo a la brasa en la Región Ancash, Perú*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ancash, Huaraz, Perú.

<https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4628>

Lovelock & Wirt (2019). *Marketing de servicios: Personas, tecnología y estrategia* (8a ed.). McGraw-Hill Education.

[https://www.academia.edu/41135705/MARKETING\\_DE\\_SERVICIOS\\_personal\\_tecnolog%C3%ADa\\_y\\_estrategia\\_Sexta\\_edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/41135705/MARKETING_DE_SERVICIOS_personal_tecnolog%C3%ADa_y_estrategia_Sexta_edici%C3%B3n)

Maldonado (2021). *Contabilidad de costos*. México: McGraw-Hill.

[https://www.academia.edu/39536303/Contabilidad\\_de\\_costos](https://www.academia.edu/39536303/Contabilidad_de_costos)

Martínez (2021). *La rentabilidad como medida de la eficiencia económica de las empresas*. *Revista de Finanzas y Contabilidad*, 20(2), 1-12.

<https://libros.usc.edu.co/index.php/usc/catalog/download/209/212/3756?inline=1>

Martínez (2021): "*La rentabilidad es un factor fundamental para la supervivencia y el crecimiento de los negocios.*"

[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131595182008000100008#:~:text=La%20rentabilidad%20representa%20uno%20de,la%20administraci%C3%B3n%20de%20una%20empresa.](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131595182008000100008#:~:text=La%20rentabilidad%20representa%20uno%20de,la%20administraci%C3%B3n%20de%20una%20empresa.)

Martínez (2022). *Contabilidad de costos para empresas de servicios*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

<https://www.ecoeediciones.com/wp-content/uploads/2018/02/Contabilidad-de-costos-2ed.pdf>

Martínez (2022). *Diseños de investigación*. En *Metodología de la investigación cualitativa* (pp. 33-54). Ciudad de México, México: Trillas.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Pérez (2019). *Costos de servicios*. Quito, Ecuador: Ecoe Ediciones.

[https://www.researchgate.net/publication/346492851\\_LOS\\_SISTEMAS\\_DE\\_COSTOS\\_EN\\_ECUADOR\\_PROPUUESTA\\_PARA\\_EMPRESAS\\_DE\\_FABRICACION\\_DE\\_MUEBLES](https://www.researchgate.net/publication/346492851_LOS_SISTEMAS_DE_COSTOS_EN_ECUADOR_PROPUUESTA_PARA_EMPRESAS_DE_FABRICACION_DE_MUEBLES)

Pérez (2020): "*La rentabilidad es un indicador de la eficiencia económica de un negocio.*"

<https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-empresarial/>

Pérez (2023). *La rentabilidad como medida de la capacidad de crecimiento y sostenibilidad de las empresas*. Revista de Economía y Empresa, 25(2), 1-15.

<https://rc.cienciasas.org/index.php/rc/article/view/87/86>

Pérez-Sánchez (2023). *La muestra en la investigación científica*. Madrid: Síntesis.

[http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia\\_investigacion.pdf;jsessionid=6B791010E8AF3C9315574B4B288D1D49?sequence=1](http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia_investigacion.pdf;jsessionid=6B791010E8AF3C9315574B4B288D1D49?sequence=1)

Ramírez Forero, Paula Andrea. (2022). *Costeo y presupuesto en empresas de servicios, herramienta clave*. Universidad Autónoma de Bucaramanga.

<https://es.scribd.com/document/486692900/ANDREA-docx>

Rojas-Cieza (2022). *Costos de servicio en restaurantes de Lima, Perú*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugarte\\_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugarte_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ruiz (2021) *Evaluación de los costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad del Restaurante "Lucecita", Moro – Periodo 2021* (Trabajo de titulación para optar el título profesional de Contador Público) Facultad de ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82428/Ruiz\\_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82428/Ruiz_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rust & Oliver (2020). *Service quality: Insights from research and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

[https://www.academia.edu/84874733/Service\\_quality\\_New\\_directions\\_in\\_theory\\_and\\_practice](https://www.academia.edu/84874733/Service_quality_New_directions_in_theory_and_practice)

Sánchez (2022). *La rentabilidad en las empresas: una revisión de la literatura*.  
Revista de Economía y Empresa, 24(2), 1-15.

<https://www.redalyc.org/journal/3579/357976095011/html/>

Sánchez (2022): "*La rentabilidad es un indicador clave del éxito de un negocio, ya que mide su capacidad para generar ganancias.*"

<https://bind.com.mx/blog/administracion-y-productividad/indicadores-de-rentabilidad>

Sánchez (2022). *Investigación básica y aplicada: diferencias y similitudes*.  
Revista de Investigación en Ciencias Sociales, 18(2), 1-12.

<https://es.slideshare.net/slideshow/la-investigacin-bsica-y-aplicada-35456552/35456552>

Technomic. (2019). *The cost of doing business in restaurants is rising faster than menu prices*.

<https://www.technomic.com/newsroom/the-cost-of-doing-business-in-restaurants-is-rising-faster-than-menu-prices>

Torres (2020). *Rentabilidad de los negocios de restaurantes de pollería en Lima, Perú: un análisis de los últimos cinco años*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú.

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2831/TB-Torres%20M-Curo%20E-Ext.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Vásquez (2017). *Técnicas de investigación para la elaboración de tesis*. San Salvador, El Salvador: Editorial Universitaria de El Salvador.

<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (2022). *Delivering quality service: Balancing customer expectations and perceptions*. New York, NY: Free Press.

<https://archive.org/details/deliveringqualit00zeit>

# ANEXOS

## Anexo 1

### *Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable independiente: Costos de servicios	Según López, D. (2020), describe que los costos de servicios son aquellos que se generan en el proceso de producción de un servicio, desde la adquisición de los insumos hasta la entrega del servicio al cliente.	La variable independiente de costos de servicios agrupa las dimensiones de: Costos directos y costos indirectos, asimismo, se aplica la técnica de análisis documental.	Costos directos	Suministros	Ordinal
				Mano de obra	
				Servicios	
			Costos indirectos	Mantenimiento	

---

Variable dependiente: Rentabilidad	Según Sánchez, A. (2022), la rentabilidad es un concepto económico que mide la capacidad de una inversión o negocio para generar ganancias. Se puede definir de varias maneras, según el enfoque que se adopte.	La variable dependiente de rentabilidad agrupa las dimensiones de rentabilidad económica y rentabilidad financiera, del cual, se empleará el análisis documental sobre los estados financieros de la empresa Mister Chicken periodo 2023.	Rentabilidad económica	Rentabilidad sobre los activos ROA	Rentabilidad sobre la inversión ROI	Razón
			Rentabilidad financiera	Rentabilidad sobre el capital invertido ROIC		
				Rentabilidad patrimonial ROE		

---

## **Anexo 2**

### **Instrumentos de recolección de datos**

#### **Anexo 2.1 Guía de entrevista de costos de servicios**

##### **Estimado trabajador:**

La guía que se presenta tiene por finalidad el recojo de información objetiva y veraz acerca de su percepción sobre la forma como se desarrollan los costos de servicios en su empresa donde usted labora, por ello debe responder con sinceridad a cada uno de los ítems propuestos considerando las indicaciones propuestas en el instructivo.

##### **Instructivo:**

A continuación, se le presenta preguntas, cada una de ellas va seguida de tres criterios de valoración que debe calificar. Responde marcando con un (X) la alternativa elegida.

1. Significa: Nunca
2. Significa: A veces
3. Significa: Siempre

**Tabla 1***Análisis de los costos de servicios y sus dimensiones de Mister Chiken-2023*

<b>N°</b>	<b>Ítem</b>	<b>Punto de atención</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Documento sustentatorio</b>	<b>Efecto en la institución</b>
<b>COSTOS DIRECTOS</b>					
<b>Suministros</b>					
1	Se 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 dos encuestados, todos respondieron la respuesta a veces, considerando este en nivel regular sobre el entendimiento de los suministros, con respecto a los responsables del establecimiento, es de manera media, lo que denota que se tiene desconocimiento acerca de los proveedores, el precio de los insumos, y lo que implica en los costos en que incurren al momento de la preparación de pollos a la brasa.	Hoja de cálculo (Programa Excel)	La desinformación acerca el contacto directo con los proveedores y no contar una inspección del empleo de suministros perjudica en que no exista un adecuado equilibrio de precios, lo que significa que no se dé beneficios y márgenes de ganancias.
2	Se conoce el precio de los insumos para la elaboración del pollo a la brasa.	A veces		Hoja de cálculo (Programa Excel)	
3	Tiene conocimiento de los costos que se incurre para la preparación del pollo a la brasa.	A veces		Hoja de cálculo (Programa Excel)	
4	Se lleva un control adecuado del uso de los insumos a la hora de la	A veces		Hoja de cálculo (Programa Excel)	

---

preparación de algún plato.

---

**Mano de obra**

5	La remuneración que reciben los colaboradores es fija.	Siempre	Existe deficiencia en la planificación de la mano de obra, puesto que los encargados manifiestan que la remuneración es acorde, sin embargo, algunos trabajadores no tienen beneficio social, debido a que no se tiene un adecuado control de planillas.	Cuadro de asignación del personal	El restaurante no tiene un control de la mano de obra, por el descuido en cuanto los conocimientos correctos para su debida gestión en planillas y la formalización de beneficios sociales, como pagos, y su control.
6	Los colaboradores se encuentran en planillas y reciben beneficios sociales.	A veces		Cuadro de asignación del personal	
7	Se lleva un control sobre el pago de las remuneraciones de los colaboradores.	A veces		Cuadro de asignación del personal	
8	El personal con el que se cuenta en la empresa es el necesario para el buen funcionamiento de la misma.	A veces		Cuadro de asignación del personal	

---

---

**COSTOS INDIRECTOS****Servicios**

9	Se evalúa los costos de luz y agua e internet en comparativa de los meses, para ver los consumos.	A veces	En base a los costos indirectos y su conocimiento, se estableció la eficiencia en la comparación de los costos de servicios, que se da cada mes, con el propósito de entender que problemas se pueden presentar, mediante el mejor manejo de gastos, asimismo el alquiler del local, los pagos, puesto que, los encargados se olvidan de hacer el pago ahondando dos meses de servicios, de igual forma, se establece dentro de los responsables que cada servicio es vital para el desarrollo de funciones de la empresa.	Hoja de cálculo (Programa Excel)	Se propicia entender que tipo de servicios son importantes para las funciones de la pollería, para su buen desenvolvimiento en el rubro, manteniendo los servicios y no generar gastos excesivos.
10	Conoce el costo del alquiler del local.	Siempre		Hoja de cálculo (Programa Excel)	
11	Se mantiene al día con los pagos de servicios.	A veces		Hoja de cálculo (Programa Excel)	
12	Considera que es necesario cada uno de los servicios contratados en su empresa.	Siempre		Hoja de cálculo (Programa Excel)	

**Mantenimiento**

13	Considera que es importante la depreciación de	A veces	Respondieron los encargados de la pollería de manera diversa de acuerdo a cada	Documentación contable	Informarse sobre como impedir que se dé una depreciación
----	--	---------	--	------------------------	--

	infraestructura como costos indirectos.		una de las interrogantes, donde por ejemplo se tiene en cuenta la depreciación de la infraestructura de forma regular, lo cual se tiene presente su importancia de los electrodomésticos para el aumento de ganancias, sin embargo, no se tiene conocimiento como se llevan los costos por su mantenimiento, por la gestión inadecuada.		apresurada de las existencias que se ocasionan, a la vez de los dispositivos de cocina, se puede disminuir los gastos y tener mayores ingresos.
14	Considera que es necesario el mantenimiento de los aparatos electrodomésticos de la empresa.	Siempre		Cuadro de control de mantenimiento	
15	Conoce cada cuanto tiempo se hace mantenimiento a los electrodomésticos.	A veces		Cuadro de control de mantenimiento	
16	Conoce el costo que se hace para el mantenimiento de los aparatos electrométricos de la empresa.	A veces		Hoja de cálculo (Programa Excel)	

**Nota.** Entrevista realizada al contador y área de caja de Mister Chiken en el período 2023. La mayor parte de las preguntas que se han respondido (16 respuestas) muestra que los costos de servicios se encuentran en un punto de atención "Regular". Lo que representa que la pollería cumple con un 60% de lo que expresa en su punto de atención (la pollería no gestiona adecuadamente sus costos de servicios, sin embargo, no se tiene un desconocimiento completo de su manejo), evento por mejorar y permita que la pollería pueda aumentar sus ganancias.

**Comentario.** Ciertamente la pollería Mister Chiken gestiona de manera empírica los costos de servicios, es vital que se tenga conocimiento a mayor detalle cada una de las variables e indicadores que contiene esto, definiendo la mano de obra y su formalización, rescatando el mantenimiento de los electrodomésticos y el conocimiento directo que se tiene con los suministros, para que exista una mejor condición de ganancias y buen rendimiento dentro de restaurante.

**FLUJO DE CAJA 2023**

<b>CONCEPTO</b>	<b>Ene-23</b>	<b>Feb-23</b>	<b>Mar-23</b>	<b>Abr-23</b>	<b>May-23</b>	<b>Jun-23</b>	<b>Jul-23</b>	<b>Ago-23</b>	<b>Set-23</b>	<b>Oct-23</b>	<b>Nov-23</b>	<b>Dic-23</b>	<b>TOTAL</b>
Saldo de caja inicial	10,521.00												
<b>INGRESOS</b>													
Ingresos por ventas	13,098.00	13,098.00	13,098.00	13,098.00	13,098.00	13,098.00	13,098.00	13,098.00	13,098.00	13,098.00	13,098.00	13,098.00	157,176.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>13,098.00</b>	<b>157,176.00</b>											
<b>-Egresos</b>													<b>0.00</b>
Compras	10,969.00	10,968.00	10,968.00	10,968.00	10,968.00	10,969.00	10,969.00	10,969.00	10,969.00	10,969.00	10,969.00	10,968.00	131,623.00
Luz	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00
Agua	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	69.00	69.00	788.00
Sueldos a Pagar	1,537.00	1,537.00	1,537.00	1,537.00	1,537.00	1,537.00	1,537.00	1,537.00	1,537.00	1,537.00	1,537.00	1,537.00	18,444.00
Essalud		184.00	184.00	184.00	184.00	184.00	184.00	184.00	184.00	184.00	184.00	184.00	2,024.00
Alquiler	560.00	560.00		560.00		560.00			560.00	560.00			3,360.00
Impuesto a la renta		179.00		179.00		179.00		179.00		179.00	179.00	179.00	1,253.00
<b>EGRESOS</b>	<b>13,231.00</b>	<b>13,593.00</b>	<b>12,854.00</b>	<b>13,593.00</b>	<b>12,854.00</b>	<b>13,594.00</b>	<b>12,855.00</b>	<b>13,034.00</b>	<b>13,415.00</b>	<b>13,594.00</b>	<b>13,038.00</b>	<b>13,037.00</b>	<b>158,692.00</b>
<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>10,388.00</b>	<b>9,893.00</b>	<b>10,137.00</b>	<b>9,642.00</b>	<b>9,886.00</b>	<b>9,390.00</b>	<b>9,633.00</b>	<b>9,697.00</b>	<b>9,380.00</b>	<b>8,884.00</b>	<b>8,944.00</b>	<b>9,000.00</b>	

**FLUJO DE CAJA PROYECTADO 2024**

CONCEPTO	Ene-24	Feb-24	Mar-24	Abr-24	May-24	Jun-24	Jul-24	Ago-24	Set-24	Oct-24	Nov-24	Dic-24	TOTAL
Saldo de caja inicial	9,000.00												
<b>INGRESOS</b>													
Ingresos por ventas	37,800.00	37,800.00	37,800.00	37,800.00	37,800.00	37,800.00	37,800.00	37,800.00	37,800.00	37,800.00	37,800.00	37,800.00	453,600.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>37,800.00</b>	<b>453,600.00</b>											
<b>-Egresos</b>													<b>0.00</b>
compras	32,000.00	32,000.00	32,000.00	32,000.00	32,000.00	32,000.00	32,000.00	32,000.00	32,000.00	32,000.00	32,000.00	32,000.00	384,000.00
Luz	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	2,400.00
Agua	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	600.00
Internet	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	720.00
Publicidad	80.00			80.00		80.00			80.00		80.00		400.00
Sueldos a Pagar	4,100.00	4,100.00	4,100.00	4,100.00	4,100.00	4,100.00	4,100.00	4,100.00	4,100.00	4,100.00	4,100.00	4,100.00	49,200.00
ESSALUD		185.00	185.00	185.00	185.00	185.00	185.00	185.00	185.00	185.00	185.00	185.00	2,035.00
SIS		40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	440.00
ALQUILER	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	8,400.00
Impuesto a la renta					331.00	331.00	331.00	331.00	331.00	331.00	331.00	331.00	2,648.00
MANTENIMIENTO	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	2,400.00
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA		70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	770.00
<b>EGRESOS</b>	<b>37,390.00</b>	<b>37,605.00</b>	<b>37,605.00</b>	<b>37,685.00</b>	<b>37,936.00</b>	<b>38,016.00</b>	<b>37,936.00</b>	<b>37,936.00</b>	<b>38,016.00</b>	<b>37,936.00</b>	<b>38,016.00</b>	<b>37,936.00</b>	<b>454,013.00</b>
<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>9,410.00</b>	<b>9,605.00</b>	<b>9,800.00</b>	<b>9,915.00</b>	<b>9,779.00</b>	<b>9,563.00</b>	<b>9,427.00</b>	<b>9,291.00</b>	<b>9,075.00</b>	<b>8,939.00</b>	<b>8,723.00</b>	<b>8,587.00</b>	

### Ficha técnica del instrumento

Características	Descripción
1.Nombre del instrumento	Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios
2. Dimensiones que mide	<ul style="list-style-type: none"><li>● Costos directos</li><li>● Costos indirectos</li></ul>
3. Total de indicadores	<ul style="list-style-type: none"><li>● 4 indicadores</li></ul>
4.Tipo de puntuación	<ul style="list-style-type: none"><li>● Numérica</li></ul>
5. Valoración total	<ul style="list-style-type: none"><li>● 48 puntos</li></ul>
6.Tipo de administración	<ul style="list-style-type: none"><li>● Directa</li></ul>
7.Tiempo de administración	<ul style="list-style-type: none"><li>● 40 minutos por participante</li></ul>
8. Constructo que evalúa	<ul style="list-style-type: none"><li>● Costos de servicios</li></ul>
9. Área de aplicación	<ul style="list-style-type: none"><li>● Contabilidad</li></ul>
10. Soporte	<ul style="list-style-type: none"><li>● Lápiz, papel, borrador, grabadora</li></ul>
11.Fecha de elaboración	<ul style="list-style-type: none"><li>● Octubre 2023</li></ul>
12. Autores	<ul style="list-style-type: none"><li>● Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine</li><li>● Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth</li></ul>
13. Validez	<ul style="list-style-type: none"><li>● Criterios de expertos</li></ul>

**Escalas de conversión de intervalo de la variable**

**costos de servicios**

Escala para medir los costos de servicios				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Costos de servicios	16	48	38-48	Óptimo
			27-37	Regular
			16-26	Deficiente
Dimensiones de los costos de servicios				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Costos directos	08	24	19-24	Óptimo
			14-18	Regular
			08-13	Deficiente
Costos indirectos	08	24	19-24	Óptimo
			14-18	Regular
			08-13	Deficiente

## Ficha de análisis documental de Rentabilidad de la empresa Mister Chicken

El instrumento para evaluar la rentabilidad será el análisis documental a los Estados Financieros que se basa en la aplicación de ratios financieros de rentabilidad, los cuales son: Rentabilidad sobre los activos, rentabilidad sobre la inversión, rentabilidad sobre el capital invertido y rentabilidad patrimonial.

<b>RENTABILIDAD</b>	<b>2023</b>
<b>Rentabilidad Económica</b>	
Rentabilidad sobre los activos (ROA):	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Beneficio neto / Activos Totales</li></ul>	
Rentabilidad sobre la inversión (ROI):	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Beneficio neto / Coste de la inversión</li></ul>	
<b>Rentabilidad Financiera</b>	
Rentabilidad sobre el capital invertido (ROIC)	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Beneficio operativo ajustado / Capital invertido</li></ul>	
Rentabilidad patrimonial (ROE)	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Beneficio neto / Patrimonio neto</li></ul>	

Reporte de los Estados Financieros de la Empresa Mister Chiken – Chimbote

<b>Balance General</b> <b>(Valor Histórico al 31 de dic. 2023)</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVOS Y PATRIMONIOS</b>	
<b>Activos Corrientes</b>		<b>Pasivo</b>	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	9,000.00	Tributos por pagar	
Cuentas por Cobrar Comerciales	1,561.00	Remuneraciones por pagar	
Cuentas por Cobrar al personal, accionistas		Cuentas por Pagar Comerciales	
Cuentas por Cobrar diversas		Cuentas por pagar diversas	
Mercadería		Cuentas por pagar a Accionistas	
Productos Terminados		Obligaciones Financieras	
Materias Primas		Pasivo Diferido	
Materiales Auxiliares, suministros y repuestos	5,007.00	<b>Total Pasivos</b>	<b>0.00</b>
Envases y Embalajes		<b>Patrimonio</b>	
Servicios y otros contratos por anticipado	2,000.00	Capital	25,000.00
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>17,568.00</b>	Acciones de Inversión	
		Reserva	
<b>Activos No Corrientes</b>		Resultados Acumulados Positivos	1,917.00
Intangibles		Utilidad del Ejercicio	4,276.00

Propiedades, Planta y Equipo	13,625.00	<b>Total Patrimonio</b>	<b>31,193.00</b>
Depreciación acumulada			
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>13,625.00</b>		
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>31,193.00</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>31,193.00</b>

<b>Estado de Resultados</b> <b>Del 01/01 al 31/12 de 2023</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA CONTABLE</b>	<b>S/.</b>
Ventas netas o Ingresos por servicios	142,890.00
Desc. Rebajas y bonif. concedidas	(0.00)
Ventas netas	142,890.00
Costo de ventas	(111,545.00)
Resultado Bruto Utilidad	31,345.00
Gastos de Ventas	(0.00)
Gastos de Administración	(27,069.00)
Resultado de operación Utilidad	4,276.00
Gastos Financieros	(0.00)
Ingresos Financieros Gravados	(0.00)
Resultado antes de Part. - Utilidad	4,276.00
Distribución Legal de la Renta	(0.00)

Resultados antes del Imp. - Utilidad	4,276.00
Impuesto a la Renta	(0.00)
Resultados del Ejercicio – Utilidad	4,276.00

### Anexo 3

*Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos*

*Evaluación por Juicio de Expertos*

#### **Evaluación por juicio de expertos (*Experto 1*)**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### **1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	León Estrada, María Elena
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( )  Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Finanzas
<b>Institución donde labora:</b>	Estudio Contable
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )  Más de 5 años (X)

<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
---	---

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios
Autor(a)/es	Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Individual/Grupal
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Mister Chiken
Significación:	El instrumento está constituido por 16 ítems cuyo propósito es evaluar la variable costos de servicios y sus dimensiones costos directos y costos indirectos.

	El instrumento está dividido en tres niveles: óptimo, regular y deficiente
--	--

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Contabilidad: Costo de servicios	Costos directos	Según García, J. (2018), los costos directos se pueden reconocer con facilidad a un producto o servicio.
	Costos indirectos	De acuerdo con González (2019), los costos indirectos no se pueden identificar con simplicidad a un producto o servicio.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación usted le presentó la Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios elaborado por Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine y Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
------------------	---------------------	------------------

<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b></p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Costos directos y costos indirectos.

Primera dimensión: Costos directos.

Objetivos de la Dimensión: Evaluar los costos directos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Suministros	04	04	04	04	

Mano de obra	04	04	04	04	
--------------	----	----	----	----	--

Segunda dimensión: Costos indirectos

Objetivos de la Dimensión: Evaluar los costos indirectos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios	04	04	04	04	
Mantenimiento	04	04	04	04	



C.F.C. Mario E. Lora Estrada  
Matrícula N° 16-095

Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### Evaluación por juicio de expertos (*Experto 2*)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Saavedra Zavaleta, María Elena
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )                      Social ( )  Educativa ( )                      Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Tributación, auditoría
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )  Más de 5 años ( X )

<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
---	--

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios
Autor(a)/es	Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Individual/Grupal
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Mister Chicken
Significación:	El instrumento está constituido por 16 ítems cuyo propósito es evaluar la variable costos de servicios y sus dimensiones costos directos y costos indirectos.

	El instrumento está dividido en tres niveles: óptimo, regular y deficiente
--	--

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Contabilidad: Costo de servicios	Costos directos	Según García, J. (2018), los costos directos se pueden reconocer con facilidad a un producto o servicio.
	Costos indirectos	De acuerdo con González (2019), los costos indirectos no se pueden identificar con simplicidad a un producto o servicio.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación usted le presentó la guía de entrevista para evaluar los costos de servicios elaborado por Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine y Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
------------------	---------------------	------------------

<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b></p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Costos directos y costos indirectos.

Primera dimensión: Costos directos.

Objetivos de la Dimensión: Evaluar los costos directos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Suministros	04	04	04	04	

Mano de obra	04	04	04	04	
--------------	----	----	----	----	--

Segunda dimensión: Costos indirectos

Objetivos de la Dimensión: Evaluar los costos indirectos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios	04	04	04	04	
Mantenimiento	04	04	04	04	



Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

### Evaluación por juicio de expertos (*Experto 3*)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	López Oliveira, Felipe
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input type="checkbox"/> )                      Social ( <input type="checkbox"/> )  Educativa ( <input type="checkbox"/> )                      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Finanzas
<b>Institución donde labora:</b>	Estudio Contable
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )  Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios
Autor(a)/es	Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Individual/Grupal
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Mister Chicken
Significación:	El instrumento está constituido por 16 ítems cuyo propósito es evaluar la variable costos de servicios y sus dimensiones costos directos y costos indirectos. El instrumento está dividido en tres niveles: óptimo, regular y deficiente

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Contabilidad: Costo de servicios	Costos directos	Según García, J. (2018), los costos directos se pueden reconocer con facilidad a un producto o servicio.
	Costos indirectos	De acuerdo con González (2019), los costos indirectos no se pueden identificar con simplicidad a un producto o servicio.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación usted le presentó la guía de entrevista para evaluar los costos de servicios elaborado por Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine y Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo

<p>sintáctica y semántica son adecuadas.</p>		<p>con su significado o por la ordenación de estas.</p>
	3. Moderado nivel	<p>Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p>
	4. Alto nivel	<p>El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	<p>El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p>
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	<p>El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.</p>
	3. Acuerdo (moderado nivel)	<p>El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.</p>
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	<p>El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	<p>El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p>
	2. Bajo Nivel	<p>El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p>

	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Costos directos y costos indirectos.

Primera dimensión: Costos directos.

Objetivos de la Dimensión: Evaluar los costos directos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Suministros	04	04	04	04	
Mano de obra	04	04	04	04	

Segunda dimensión: Costos indirectos

Objetivos de la Dimensión: Evaluar los costos indirectos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios	04	04	04	04	
Mantenimiento	04	04	04	04	



FELIPE LOPEZ OLIVERA  
CONTADOR  
R. C. No. 99-0194

Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### Evaluación por juicio de expertos (*Experto 1*)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Análisis documental para evaluar la rentabilidad. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	León Estrada, María Elena
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor                      ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )                      Social                      ( )  Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Finanzas
<b>Institución donde labora:</b>	Estudio Contable
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )

<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
---	---

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Análisis documental para evaluar la rentabilidad
Autor(a)/es	Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Individual/Grupal
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Mister Chicken

Significación:	El instrumento está constituido por los indicadores financieros de Rentabilidad cuyo propósito es evaluar la variable Rentabilidad y sus dimensiones: rentabilidad económica y rentabilidad financiera.
----------------	---

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Contabilidad: Rentabilidad	Rentabilidad Económica	Según Gómez (2018), se establece como el enlace entre la ganancia obtenida y el capital invertido. Esta medida indica cuánto dinero se ha ganado en la inversión realizada.
	Rentabilidad Financiera	De acuerdo con Gitman y Zutter (2019), se define como el enlace entre el beneficio neto y el patrimonio de los accionistas. Lo cual se observa cuánto de utilidad se obtiene con el funcionamiento del negocio.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación usted le presentó la ficha de análisis documental para evaluar la rentabilidad elaborado por Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine y Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

Primera dimensión: Rentabilidad económica.

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la rentabilidad económica.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Rentabilidad sobre los activos (ROA)	04	04	04	04	
Rentabilidad sobre la inversión (ROI)	04	04	04	04	

Segunda dimensión: Rentabilidad financiera.

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la rentabilidad financiera.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Rentabilidad sobre el capital invertido (ROIC)	04	04	04	04	

Rentabilidad patrimonial (ROE)	04	04	04	04	
--------------------------------------	----	----	----	----	--



C.F.C. Emilio E. Lora Estrada  
Matrícula N° 86-476

Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### Evaluación por juicio de expertos (Experto 2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Análisis documental para evaluar la rentabilidad. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Saavedra Zavaleta, María Elena
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( )  Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Tributación, auditoría
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )  Más de 5 años (X)

<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
---	---

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Análisis documental para evaluar la rentabilidad
Autor(a)/es	Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Individual/Grupal
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Mister Chicken

Significación:	El instrumento está constituido por los indicadores financieros de Rentabilidad cuyo propósito es evaluar la variable Rentabilidad y sus dimensiones: rentabilidad económica y rentabilidad financiera.
----------------	---

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Contabilidad: Rentabilidad	Rentabilidad Económica	Según Gómez (2018), se establece como el enlace entre la ganancia obtenida y el capital invertido. Esta medida indica cuánto dinero se ha ganado en la inversión realizada.
	Rentabilidad Financiera	De acuerdo con Gitman y Zutter (2019), se define como el enlace entre el beneficio neto y el patrimonio de los accionistas. Lo cual se observa cuánto de utilidad se obtiene con el funcionamiento del negocio.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación usted le presentó la ficha de análisis documental para evaluar la rentabilidad elaborado por Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine y Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

Primera dimensión: Rentabilidad económica.

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la rentabilidad económica.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Rentabilidad sobre los activos (ROA)	04	04	04	04	
Rentabilidad sobre la inversión (ROI)	04	04	04	04	

Segunda dimensión: Rentabilidad financiera.

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la rentabilidad financiera.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Rentabilidad sobre el capital invertido (ROIC)	04	04	04	04	

Rentabilidad patrimonial (ROE)	04	04	04	04	
--------------------------------------	----	----	----	----	--



Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### Evaluación por juicio de expertos (Experto 3)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Análisis documental para evaluar la rentabilidad. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	López Oliveira, Felipe
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Finanzas
<b>Institución donde labora:</b>	Estudio Contable
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )

<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
---	---

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Análisis documental para evaluar la rentabilidad
Autor(a)/es	Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Individual/Grupal
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Mister Chiken

Significación:	El instrumento está constituido por los indicadores financieros de Rentabilidad cuyo propósito es evaluar la variable Rentabilidad y sus dimensiones: rentabilidad económica y rentabilidad financiera.
----------------	---

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Contabilidad: Rentabilidad	Rentabilidad Económica	Según Gómez (2018), se establece como el enlace entre la ganancia obtenida y el capital invertido. Esta medida indica cuánto dinero se ha ganado en la inversión realizada.
	Rentabilidad Financiera	De acuerdo con Gitman y Zutter (2019), se define como el enlace entre el beneficio neto y el patrimonio de los accionistas. Lo cual se observa cuánto de utilidad se obtiene con el funcionamiento del negocio.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación usted le presentó la ficha de análisis documental para evaluar la rentabilidad elaborado por Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine y Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

Primera dimensión: Rentabilidad económica.

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la rentabilidad económica.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Rentabilidad sobre los activos (ROA)	04	04	04	04	
Rentabilidad sobre la inversión (ROI)	04	04	04	04	

Segunda dimensión: Rentabilidad financiera.

Objetivos de la Dimensión: Evaluar la rentabilidad financiera.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Rentabilidad sobre el capital invertido (ROIC)	04	04	04	04	

Rentabilidad patrimonial (ROE)	04	04	04	04	
--------------------------------	----	----	----	----	--

  
**FELIPE LOPEZ OLIVERA**  
**CONTADOR**  
# Matrícula 98-0191

Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 4

### *Resultados del análisis de consistencia interna*

#### **Reporte de confiabilidad del instrumento**

#### **“Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios”**

Se aplicó una prueba piloto de la “Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios” a una muestra no probabilística por conveniencia de 10 trabajadores, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 16 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones del “Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios” no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser superiores a 0.20; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach del instrumento es de 0.90, en promedio y de sus dimensiones (0.90 en costos directos y 0.89 en costos indirectos). La puntuación de los ítems (oscilaron entre 0.89 y 0.91). Por lo que se considera que la “Guía de entrevista para evaluar los costos de servicios” tiene una confiabilidad muy alta.

#### **Coefficiente de correlación corregido ítem-total**

	Costos directos	Costos indirectos
Item1	0.68	
Item2	0.29	
Item3	0.44	
Item4	0.39	
Item5	0.00	

Item6	0.42	
Item7	0.74	
Item8	0.68	
Item9		0.75
Item10		0.36
Item11		0.64
Item12		0.56
Item13		0.74
Item14		0.77
Item15		0.65
Item16		0.97
Correlación por dimensiones	0.45	0.68
Correlación total	0.57	

**Coefficiente de confiabilidad corregido ítem-total**

	Costos directos	Costos indirectos
Item1	0.89	
Item2	0.91	
Item3	0.90	

Item4	0.90	
Item5	0.91	
Item6	0.90	
Item7	0.89	
Item8	0.89	
Item9		0.89
Item10		0.90
Item11		0.90
Item12		0.90
Item13		0.89
Item14		0.89
Item15		0.90
Item16		0.88
Confiabilidad por dimensiones	0.90	0.89
Confiabilidad total	0.90	

## **Anexo 5**

### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: Costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mister Chiken, Santa-2023

Investigadores: Muñoz Olivera, Nataly Yeraldine y Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mister Chiken, Santa-2023”, cuyo objetivo es determinar la incidencia de los costos de servicios en la rentabilidad de la empresa Mister Chiken perteneciente al Distrito de Santa durante el periodo 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa Mister Chiken.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Es sumamente importante abordar el estudio debido a que existe una inadecuada organización de los costos de servicios por la empresa lo que está generando irregularidades que afectan a la rentabilidad.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Costos de servicios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mister Chiken, Santa-2023”

Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de una hora se realizará en el área de tesorería y contabilidad de la institución Empresa Mister Chiken. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. También se realizará un análisis documental de la rentabilidad del periodo 2023.

\*Obligatorio a partir de los 18 años

*Participación voluntaria (principio de autonomía):*

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

*Riesgo (principio de No maleficencia):*

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

*Beneficios (principio de beneficencia):*

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

*Confidencialidad (principio de justicia):*

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

*Problemas o preguntas:*

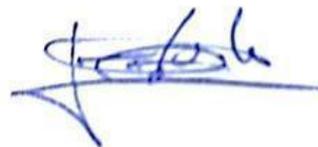
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Querevalu Salvador, Yuriko Lilibeth email: [yquerevalus@ucvvirtual.edu.pe](mailto:yquerevalus@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound email: [cristiang@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cristiang@ucvvirtual.edu.pe)

*Consentimiento*

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Gonzales Rengifo, Milca Sarai

Fecha y hora: 17 de octubre de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gonzales Rengifo', written over a horizontal line.

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## **Anexo 7**

*Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación*

### **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

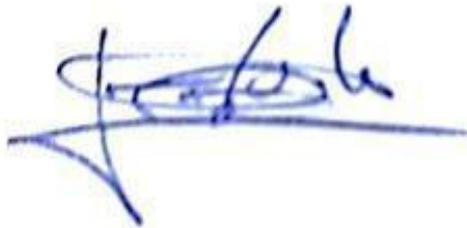
LA GERENTE GENERAL DE EMPRESA MISTER CHIKEN QUE SUSCRIBE:

AUTORIZA

QUE MUÑOZ OLIVERA, NATALY YERALDINE IDENTIFICADO CON DNI N° 72422670 y QUEREVALU SALVADOR, YURIKO LILIBETH IDENTIFICADO CON DNI N° 70153966 ESTUDIANTES DEL IX CICLO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SEDE CHIMBOTE REALIZARÁN UN ANÁLISIS DOCUMENTAL AL ÁREA DE CONTABILIDAD Y CAJA, ASÍ MISMO SE REALIZARÁ EL ANÁLISIS DOCUMENTAL DEL REPORTE DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MISTER CHIKEN COMO PARTE DE SU PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO COSTOS DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MISTER CHIKEN, SANTA-2023. LA APLICACIÓN DE LOS MENCIONADOS PROCESOS SE REALIZARÁ EL DÍA 15 DEL MES DE ABRIL DEL 2024 Y SE OTORGA PLENA AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO.

SE EXPIDE LA PRESENTE AUTORIZACIÓN A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA PARA LOS FINES QUE ESTIME PERTINENTE.

CHIMBOTE, 16 DE NOVIEMBRE DE 2023.



-----  
Gonzales Rengifo, Milca Sarai

Gerente General