



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Los costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Chuman Mori, Claudia Ximena (ORCID [0000-0001-9370-3159](https://orcid.org/0000-0001-9370-3159))

ASESORA:

Mgtr. Grijalva Salazar, Rosario Violeta (ORCID [0000-0001-9329-907X](https://orcid.org/0000-0001-9329-907X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORÍA

Dedico este presente trabajo de investigación a mis padres por su apoyo incondicional y depositar su confiar en mí, por estar acompañándome en las amanecidas y animarme cuando me veían caer y luego levantarme porque nada pudo detenerme en este camino, a mi familia por su apoyo y comprensión. También le dedico a mis profesores por cada consejo y enseñanza brindada.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir una de mis metas más anheladas, por permitirnos seguir con salud a pesar de la situación en la que venimos atravesando. A mis padres por todo el esfuerzo y sacrificio que hacen por sacar adelante a sus hijos, a mi familia por cada motivación y muestra de apoyo. Agradezco a mis profesores por las enseñanzas a lo largo de estos 5 años que compartieron sus conocimientos. A mi profesora y asesora de tesis Rosario Grijalva por su apoyo y paciencia para la elaboración del presente proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORÍA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1 Tipo de investigación	11
3.1.2 Diseño de investigación	11
3.2 Variable y Operacionalización	11
3.3 Población y muestra	12
3.3.1 Población	12
3.3.2 Muestra	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección	13
3.4.1 Técnica	13
3.4.2 Instrumento	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Métodos de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADO	15
4.1 Prueba de Frecuencia	15
4.2 Prueba de normalidad	23
4.3 Prueba de hipótesis	24
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIÓN	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXO	36
ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	37
ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS	39
ANEXO 3: PRUEBA DE CONFIABILIDAD	56

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Validación de expertos	13
Tabla 2: Frecuencia Cantidad de insumos	15
Tabla 3: Frecuencia Importe se insumos.....	16
Tabla 4: Frecuencia Importe de remuneraciones, beneficios sociales y aportaciones.....	17
Tabla 5: Frecuencia de tiempo usado por cada plato.....	18
Tabla 6: Frecuencia Importe de depreciación	19
Tabla 7: Frecuencia Importe de ingresos	21
Tabla 8: Frecuencia Resultado.....	22
Tabla 9: Prueba de normalidad	23
Tabla 10: Hipótesis General Costos de servicio y rentabilidad.....	24
Tabla 11: Hipótesis Especifico N°1 Correlación de Spearman - Costos de servicio y el Margen de Contribución.....	25
Tabla 12: Hipótesis Especifico N°2 Correlación de Spearman - Costos de Servicio y el Margen de Utilidad Neta	26
Tabla 13: Hipótesis Especifico N°3 Correlación de Spearman – Costos de Servicio y el Margen de Rentabilidad.....	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Descripción de cantidad de insumos	15
Gráfico 2. Descripción de importe de insumos	16
Gráfico 3. Descripción del importe de remuneraciones, beneficios sociales y aportaciones.....	18
Gráfico 4. Descripción del tiempo usado por cada plato	19
Gráfico 5. Descripción de importe de depreciación	20
Gráfico 6. Descripción de importe de ingresos.....	21
Gráfico 7. Descripción de Resultado	22

RESUMEN

El presente trabajo titulado “Los costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad por plato de un restaurante en Lima, diciembre 2020” tiene por objetivo realizar un análisis de los costos de servicio y establecer su incidencia de rentabilidad por plato de un restaurante en Lima, diciembre 2020. Asimismo, el presente estudio de investigación es de tipo básico porque nos ayuda a recopilar la información obtenida y plasmarlo en el trabajo y para comprobar la hipótesis del presente estudio, se realiza una encuesta. Del mismo modo, presenta un diseño no experimental. Su población está conformada por los trabajadores administrativos del restaurante en Lima. A los trabajadores se le aplica un cuestionario para medir las variables costos de servicio y rentabilidad y determinar que sean fiables y válidos. De igual forma, se utilizó el sistema de estadística llamado SPSS Vs. 25, el cual permitió realizar un análisis de resultados muy detalladamente. Por tanto, se concluye que la variable dependiente Costos de servicio inciden en la variable independiente Rentabilidad por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020 gracias al coeficiente de correlación Chi cuadrado = 0.010, el cual permite dar una fuerte incidencia entre ambas variables, del mismo modo se obtuvo un grado de significancia menor al valor 0.05.

Palabras claves: Costos de servicio, Rentabilidad, Margen.

ABSTRACT

The present work entitled "Service costs and their incidence on the profitability per dish of a restaurant in Lima, December 2020" aims to perform an analysis of service costs and establish their incidence of profitability per dish of a restaurant in Lima, December 2020. Likewise, this research study is of a basic type because it helps us to collect the information obtained and translate it into the work and to verify the hypothesis of this study, a survey is carried out. Similarly, it presents a non-experimental design. Its population is made up of the administrative workers of the restaurant in Lima. A questionnaire is applied to the workers to measure the variables of service costs and profitability and determine that they are reliable and valid. Similarly, the statistical system called SPSS vs. 25 was used, which allowed for a very detailed analysis of the results. Therefore, it is concluded that the dependent variable Service costs affect the independent variable Profitability per dish of a restaurant in Lima, December 2020 thanks to the correlation coefficient Chi square = 0.010, which allows a strong incidence between both variables, of Similarly, a degree of significance less than the value 0.05 was obtained.

Key words: Service costs, Profitability, Margin.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el costo de servicio es un factor preciso, las empresas raras veces ven la verdadera perspectiva en las características tecnológicas, en base al ámbito económico. Generalmente el costo de servicio de transportación define la elección del transportador. Un transportista común que tiene un contrato se importa por la inversión en ruta, en el vehículo, el costo de operación y el mantenimiento de ello y en los costos para elegir lo que se cobrará a los beneficiarios. Pero a las personas que adquieren un vehículo no les concierna los costos del transportador, ya que su costo lo conforman las tarifas.

En la realidad muchas empresas vienen teniendo desconocimientos principalmente de como determinar correctamente sus costos de servicio en el rubro de restaurantes y estos se han convertido en medianas y pequeñas empresas, a su vez convirtiéndose en competencia. Es por ello que deben conocer e informarse su situación económica. No obstante, la mayoría de aquellos restaurantes tienen dificultades principales, la identificación adecuada de sus costos de servicios.

La falta de revisión de los costos del servicio internamente de una compañía tiene como resultado tener deficiencias, como inventar el precio de venta a los servicio o productos, es por eso que en la actualidad muchas entidades deciden poner precios de venta similares a los precios de la competencia, sin haber definido si estos precios superan sus precios costos, es por ello que no crean la rentabilidad necesaria para competir en el mercado y muchos terminan desapareciendo en este rubro.

El investigar y llevar la revisión de los costos de una empresa es un factor muy importante que se debe tener presente para que tenga un buen funcionamiento, ya que es una pieza importante de la gerencia en todas las actividades de planeación, control y formulación de estrategias. Asimismo, ayudará a conocer la rentabilidad obtenida del servicio o producto a ofrecer.

El presente estudio de investigación se justifica de manera práctica, teórica y económica.

La justificación práctica se elabora porque se halla la necesidad de mejorar la rentabilidad en las Pymes del rubro de restaurante, para que de esa manera logren tomar una buena decisión para el costo de su servicio mediante estrategias y no se vean perjudicados con su crecimiento.

García, Marín, Martínez (2016) nos manifiesta que las Pymes tienen un alto desarrollo de sistemas en contabilidad de costos que tienen como característica, ser compañías medianas y preparadas, asimismo ser empresas con vinculo familiares y tramitadas por personas capacitadas con formación universitaria. Además, nos indican que pensamos en componentes valiosos, podemos evidenciar que las empresas más renovadoras son las que persiguen una estrategia investigadora, las que cuentan con un gran panorama tecnológico y las que colocan certificación de calidad, tienen establecido un mayor grado de perfeccionamiento en los sistemas de costos mencionados.

Catarina (2015) menciona que, si pensamos en factores estratégicos, podemos demostrar que las empresas con mayor rango de innovación tienen una habilidad especialista, estas son las que tienen un gran nivel tecnológico y las que tienen certificación de calidad, además de establecer un mayor grado de proceso en sus sistemas de costos.

La justificación teórica se ejecuta mediante la realización con la intención de contribuir conocimientos con las citas y definiciones proyectadas en el trabajo por diferentes autores que dominan del tema, y de esta manera, estimulan a que los empresarios analicen los costos y puedan obtener una rentabilidad deseada.

Billene (2009) en su libro "*Análisis de costos*" indica que los costos simbolizan los recursos económicos que han existido, corresponden o deberían sacrificarse para realizar los servicios, libremente de la forma de una comprobación de los mismos.

García (2017) menciona que el término rentabilidad son beneficios obtenidos o que pueden lograr originarios de una transformación realizada con anterioridad. Esto tiene como un efecto muy importante tanto en el ámbito institucional como en el de las inversiones, ya que admite obtener el desplazamiento de una sociedad para abonar los recursos financieros colocados.

Esta justificación económica se dispone a verificar el desempeño de obligaciones contraídas por las entidades favorecidas de las asistencias a nivel de realización de proyectos como de su testimonio conforme al procedimiento vigente.

Con la finalidad de hacer frente a esta problemática el presente trabajo tiene como problema general de la investigación fue ¿De qué manera el análisis de los costos de servicio permite establecer su incidencia de rentabilidad por plato de un restaurante en Lima, diciembre 2020?

Esta tesis tiene por objetivo general:

Analizar de qué manera los costos de servicio inciden en la rentabilidad por plato de un restaurante en Lima, diciembre 2020.

Del mismo modo, se busca lograr alcanzar los objetivos específicos del presente informe:

Identificar de qué manera los costos de servicio inciden en el margen de contribución en un restaurante de Lima, diciembre 2020.

Explicar de qué manera los costos de servicio inciden en el margen de utilidad neta en un restaurante de Lima, diciembre 2020.

Identificar de qué manera los costos de servicio inciden en el margen de rentabilidad en un restaurante de Lima, diciembre 2020.

La presente investigación planteada como hipótesis general:

Los costos de servicio y su incidencia en la rentabilidad por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020.

Del mismo modo se determinó las siguientes hipótesis específicas:

Los costos de servicio y su incidencia en el margen de contribución por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020.

Los costos de servicio y su incidencia en el margen de utilidad neta por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes primordiales de la investigación a nivel nacional e internacional, se hallan restringidos a que dispongan de un parentesco con la denominación de la presente historia.

Barahona (2019) El impacto en los costos del proceso y la rentabilidad de la empresa. Su objetivo es identificar el sistema de costos del proceso y su impacto en la rentabilidad de ROSMEI SA. El muestreo no probabilístico se implementa por conveniencia, como gerentes generales, contadores generales y gerentes de producción que manejan la financiación de la información. Y también proporciona contabilidad e información. Dado que se puede concluir que el costo de las materias primas corresponde a la producción, es deseable obtener materias primas esenciales (industria pesquera), pero si la demanda de sistemas de procesamiento es alta, la oferta aumentará (proveedor). reduce el costo de compra de materias primas, de modo que se pueda suministrar a un precio menor, lo que incide en los costos indirectos de producción. Las empresas deben implementar procesos de gestión adecuados para adquirir las materias primas, los consumibles y los diversos productos necesarios para crear el producto final. (Guayaquil)

Coronado (2019). Tesis titulada: “Modelo de costos para mejorar la rentabilidad de la MYPES de la industria ladrillera de Lambayeque”. Teniendo como objetivo presentar un modelo de sistema de costos para pymes del sector ladrillero del sector Lambayeque. Utilizando técnicas y herramientas de recopilación de datos, la encuesta se llevará a cabo entre microempresarios en el campo. Finalmente, terminamos por establecer un modelo de sistema de costos que coincide con la estructura de Mype Company para la fabricación de baldosas cerámicas industriales, que es un sistema de costo por proceso.

De la Cruz, Soria (2019). Tesis titulada: “Sistema de costos por procesos y su efecto en la rentabilidad del negocio del sector producto plancha de caucho en los distritos de la zona norte de lima en el 2017”. El objetivo es examinar el impacto del sistema de costos por proceso en la rentabilidad del negocio de láminas de caucho en la zona norte de Lima en 2017. Hay dos tipos de sistemas,

experimentales y los no experimental. En conclusión, cuando se miden los costos durante un período de tiempo de la manera tradicional, todos los costos se cuentan como una suma, pero el proceso de cálculo de costos tiene eso en cuenta para el progreso. Como resultado, algunas empresas cuestan más por período. Se recomiendan políticas internas adecuadas para establecer costos precisos y significativos y costos innecesarios para obtener el producto. Esta estrategia de costos brinda a las empresas una ventaja competitiva en el mercado.

Segura (2019). Las operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hatrodt Perú S.A.C, 2016-2018, Su propósito es estudiar las actividades de los grupos de interés y la rentabilidad económica y financiera de la empresa A. Hartorodt. La forma de encontrar los datos es aplicar la tasa de rendimiento. En conclusión, las actividades de las partes y el desempeño de la empresa tienen un evento como resultado del período. Se realizan actividades internacionales con empresas intercompañía, mejorando la funcionalidad y optimizando los recursos.

Banegas, Mayta (2018). Determinación de costos de producción y rentabilidad en la Agroproducción de granjas de cuyes en Moquegua. Su propósito es explicar el proceso de análisis de las fincas de producción en el área de Moquegua, las características de rendimiento de los cuyes, los factores de costo de producción, el volumen de ventas y su impacto en la rentabilidad. Materiales y métodos, estudios no experimentales, descriptivos, explicativos, de diseño y perspectiva. La población de estudio y la muestra son conejillos de indias de 10 granjas seleccionadas para conveniencia del autor. En conclusión, las ventas y utilidades de cada período de producción tienen una muy buena correlación positiva superior al 81% y la volatilidad de las utilidades se explica por las ventas que representan el valor R2 del período de producción.

Quispe (2018). Tesis titulada "Incidencia del sistema de costos ABC en la rentabilidad de la empresa JJM servicios general SRL durante el período 2016". El objetivo es demostrar que la adopción del sistema de costeo afectará la rentabilidad de JJM Servicios Generales para el período 2016. Esta encuesta es de tipo aplicable y diseño descriptivo. El método utilizado es la observación, la edición de documentos y para ello se utiliza como medio, análisis de balance, índices y guía

de la entrevista. La muestra incluye el área de control general, el área operativa, el área de logística, el área administrativa y contable. Hemos llegado a la conclusión de que el costo apropiadamente asignado de cada servicio afectará el cálculo de la utilidad de JJM Servicios Generales SRL para el período 2016. En las operaciones de perforación y voladura, los costos de producción se identifican como costos auxiliares que afectan menos el dinero del operador, mientras que para los servicios de alquiler de máquinas se identifican como costos operativos.

Aguilera (2017). El costo y beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. *Cofin Habana*, 11(2), 322-343. Teniendo como objetivo esencial el de plantear qué relación existe con el análisis del costo-beneficio en las actividades efectivas de salud pública. Se concluyó que, para tener una decisión adecuada en la gestión empresarial, dicha gestión debe razonar y aplica las relaciones existentes de costo-beneficio. En el presente estudio se verifica la proveniencia de dicha conexión y se realizará una estimación la cual permite saber la rentabilidad del plan, siendo de manera directa como indirecta.

Oscanoa (2017). Empresa Productora de Calzados del Centro S.R.L. La relación entre el sistema de costo y beneficio de pedidos específicos en de Huancayo-2016. El objetivo general de este trabajo de investigación es la Empresa Productora de Calzados del Centro S.R.L. Es para determinar la relación entre el sistema de costos y la ganancia de un pedido en particular. de Huancayo 2016. El método que realizamos fue un estudio descriptivo a nivel de correlación utilizando un diseño descriptivo de correlación. Las técnicas de recolección de datos utilizadas son: Entrevista, encuesta, análisis de documentos. Las herramientas de recolección de datos utilizadas fueron guías de entrevistas, encuestas y guías de revisión de literatura. En resumen, el sistema de costeo para un pedido en particular es la Empresa Productora de Calzados del Centro S.R.L. Se ha demostrado que está significativamente relacionado con la rentabilidad. de Huancayo 2016. Sistema de costos recomendado y propuesto para pedidos específicos, todas las empresas fabricantes de calzado organizan y sistematizan el centro de costos del proceso productivo para que puedan administrar la información práctica sobre producción como una guía regular para usted. El costo de obtener la ganancia exacta de la empresa.

Palacios (2016). "Costos variables e impacto en margen de contribución, Guayaquil 2016" (Artículo para la obtención del título de ingeniero contable y auditor) Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil. Compañía Serviantega Ecuador S.A. El objetivo es encontrar soluciones que permitan el crecimiento de los usuarios y optimizar los recursos con el objetivo común de analizar los costos variables y su impacto en el margen de contribución. La conclusión fue que al final de la encuesta a los involucrados en la implementación del proceso contable, se encontró que la alta dirección tenía conocimiento del proceso. Sin embargo, ningún sistema de costos puede establecer una asignación de costos eficiente para la posterior toma de decisiones. Actualmente, el informe se muestra en una tabla de Excel, pero no en un método de costo establecido que se pueda editar o tomar precauciones.

Peralta (2016). "Restaurante J&L S.A.C., Aplicación del sistema de costos para mejorar la rentabilidad de Hachijo 2015" (Artículo para obtener el título de Contador Público Profesional) Universidad Senora de Sipán, Pimentel. Su principal objetivo es determinar el sistema de precios adecuado para aprobar el precio unitario de cada plato en el restaurante. Su principal hallazgo establece un sistema de costeo de restaurantes, señalando que el encuestado 77 toma en cuenta la capacidad de la entidad y también sugiere que los precios se fijen de acuerdo con este menú del día.

Hernández (2016) "El sistema de costos de manufactura del EIR Lel paisa en el departamento de Cusco de agosto a octubre de 2016 y su impacto en la determinación de costos y precios de las comidas" (el trabajo obtuvo el título de contador público de matemáticas) Universidad Privada Antener Orrego, Trujillo. Con el fin de mejorar el costo y precio de las comidas de las empresas mencionadas anteriormente, tiene el objetivo común de establecer que afecta el sistema de costos de producción. Se concluyó que los costos y precios de las comidas cusqueñas antes mencionados fueron ajustados de manera que los costos reales y los precios unitarios para la preparación del plato principal se reflejen en la deducción por sus costos de construcción.

García, Marín, Martínez (2016) La contabilidad de costos y rentabilidad en la Pyme. Contaduría y Administración, (218), 39-59. Tiene como objetivo principal

estudiar las propiedades de las entidades que tienen establecido un método contable de costos y como segundo objetivo verificar qué relación existe entre la categoría de utilización de sistemas de los costos con el beneficio de la Pyme. Se obtuvo la siguiente conclusión, que las características de las Pymes que tienen establecidos un método de contabilidad de costos en su entidad y también la correlación que existen entre el grado del uso de procedimientos contables de costos y rendimiento de la Pyme, con una población de 1,425 en Veracruz (México).

Artieda (2015) Análisis de los sistemas de costos como herramientas estratégicas de gestión en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). El propósito de este trabajo es brindar el uso y las estrategias que permitan a este tipo de empresas emplear una variedad de técnicas de costos para tomar decisiones efectivas frente a los impactos del mercado externo y las regulaciones gubernamentales. Este análisis se explica en la correspondiente revisión bibliográfica del sistema de costes utilizado como herramienta de gestión para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el período 2010-2014. El estudio surge de un estudio que interpreta el comportamiento de los sistemas de costos como una herramienta estratégica en la gestión empresarial y los procesos competitivos, ignorando así las interrelaciones entre causa y actividades de creación de valor por parte de las PYMES. Una estrategia de posicionamiento de bajo costo le permite tomar decisiones en estos mercados altamente competitivos. (Ecuador).

Minaya (2015) Análisis de la rentabilidad de la producción comercial de papa blanca en las regiones de Huánuco y Lima. El propósito de este estudio fue evaluar la rentabilidad de los productores comerciales de papa blanca en las regiones de Huánuco y Lima. Este método considera los precios de los cultivos, los rendimientos por hectárea y los costos de producción por hectárea y los clasifica como costos de riesgo (costos de fertilizantes, costos de pesticidas, etc.) de producción. El área de Lima ofrece escenarios de rentabilidad más agresivos y termina con una rentabilidad media más alta frente a un riesgo más bajo. El riesgo de beneficiarse de las fluctuaciones de precios es similar en las dos regiones, pero en el caso de grandes disparidades en el rendimiento entre las dos regiones y

Huánuco, es más probable que los agricultores tengan resultados económicos negativos.

Variable 1 – Costos de Servicio

Pino, (2018) define que los costes de un producto o el servicio es el precio justo por las materias primas y otros elementos que forman parte del producto. También debe agregar una parte razonable del costo de las horas de trabajo para los ejecutivos involucrados en el producto y los costos de producción indirectos asociados, como el salario del jefe.

Por otro lado. Mayor (2020) expresa que, antes del advenimiento de la industrialización y el progreso tecnológico, solo se conocían dos conceptos básicos en términos de costos de producción: costos de materiales y costos de mano de obra (costos primarios o directos). En segundo lugar, a medida que crece la inversión, los costos cambian de dirección y surgen nuevos factores. Los costos indirectos o de producción, y por lo tanto la diferencia entre costos directos e indirectos, se distinguen como costos fijos y variables.

- Insumos directos:

León (2009) Los insumos directos representan las compras de un área de actividad para convertirlos en productos terminados. Los insumos indirectos se compran en todas las sucursales para garantizar que los productos se utilicen como insumos para una operación determinada. La conveniencia de utilizar matrices inversas le permite proporcionar consultas directas e indirectas sobre el estudio de las relaciones de la industria y el impacto de la variación de producción de esta rama única para otras ramas. (p.157)

- Mano de obra directa:

Estela (2020) En términos económicos, el trabajo es el esfuerzo físico y mental que realizan los trabajadores para producir, reparar o mantener un bien, así como

las recompensas económicas que trae este trabajo, es decir, es el precio del trabajo.

- Costos indirectos de fabricación:

Enriquez (2016) Costos de producción indirectos Incluyen todos los costos actuales como mano de obra indirecta, materiales indirectos, etc. Otros gastos generales como depreciación, amortización, seguros, servicio, alquiler, etc. no forman parte del producto final, pero no son identificables por un producto o lote en particular y benefician al proceso de fabricación en general.

Variable 2 – Rentabilidad

Diccionario Financiero (2020) La rentabilidad es toda acción económica en la que se mueve una serie de medios, materiales, recursos tanto humanos, como financieros con el objetivo de alcanzar una serie de resultados. Es decir, que es un beneficio que produce una serie de capitales en un establecido periodo de tiempo.

- Margen de contribución:

Lean Finance (2019) El margen de contribución es el resultado de deducir los costos variables del precio de venta. Otra interpretación es que el exceso de ingresos viene con costos variables. Este excedente debería ser suficiente para cubrir tanto los costos fijos como los beneficios esperados.

- Margen de utilidad neta:

El margen de beneficio neto es el beneficio de la empresa después de que se hayan pagado todos los costos e impuestos. Además de los costes de producción que inciden directamente en el valor del producto, también hay que pagar las facturas de alquiler, luz y agua, préstamos bancarios, comprobantes fiscales, etc.

- Margen de rentabilidad:

Talavera (2019) El margen de rentabilidad se usa a menudo como un porcentaje en lugar de solo un valor en dólares. Por ejemplo, si una empresa afirma tener un margen de ganancia del 50% durante un período de tiempo, significa que, por cada nuevo costo de la tierra, se agregarán 0,50 soles para obtener la venta.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Al respecto Ortega (2017) La investigación básica se define de la siguiente manera. “Pura, teórica o dogmática, caracterizada en un principio por un marco teórico. El objetivo es científico o filosófico, formar nuevas teorías o modificar las existentes. Se trata de incrementar el conocimiento, pero no de oponerlo al lado práctico. (pág.155).

Por el tipo de investigación, el siguiente trabajo tiene la característica de ser denominado como “Investigación Básica” porque nos ayuda a recopilar la información obtenida y plasmarlo en el trabajo.

3.1.2 Diseño de investigación

Como expresa Monjarás (2019) señala que: “el diseño de investigación son estrategias metodológicas para alcanzar propósitos investigativos, esto se refiere a la expresión de una planificación que comparte características en común” (p.1).

Es de diseño no experimental - descriptivo, porque nos permite desarrollar la presente investigación de forma directa sin alterar nuestras variables de estudio, los estudios descriptivos se llevan a cabo mediante cuestionarios u observaciones.

3.2 Variable y Operacionalización

Las variables de la investigación (2018) señala que una variable es cualquier condición susceptible de modificarse o de variar en cuanto a cantidad y calidad; por eso se llama "variable".

Variable 1: Costos de servicio – Independiente

Dimensiones:

1. Insumos directos.
2. Mano de obra directa.

3. Costos indirectos de fabricación.

Variable 2: Rentabilidad – Dependiente

Dimensiones:

1. Margen de contribución,
2. Margen de utilidad neta.
3. Margen de rentabilidad.

Este estudio utiliza un enfoque cuantitativo para la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico, y para establecer modelos de comportamiento y probar teorías.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Según Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016), en su artículo nos dicen que la población en una investigación es un conjunto de casos, accesible, limitado y definido, que se tomara como referencia para la elección de la muestra. También nos dicen que la población tiene que tener características similares que permitan responder los objetivos planteados, porque cuando se logra una apropiada selección se podrá disponer de resultados confiables y sobre el que queremos inferir las conclusiones de naturaleza estadística.

La población de este proyecto de investigación incluye al personal directivo de los restaurantes de Lima.

3.3.2 Muestra

Según Ferreira (2007) indica que:

Esta es una de las claves de la investigación y la validez de los resultados de la investigación está muy influenciada. Sin embargo, la lógica del muestreo en la investigación cualitativa es completamente diferente a la de la investigación cuantitativa. (p.43).

La muestra estuvo constituida por el total de trabajadores administrativos del restaurante en Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección.

3.4.1 Técnica

Hernández (2014) expresa que la técnica es aquella agrupación de preguntas respecto a las variables que serán medidas. (pág. 217)

El presente trabajo de investigación tiene como técnica de encuesta.

3.4.2 Instrumento

Los cuestionarios se utilizan como una de las herramientas de medición que permiten la recolección y procesamiento de información básica. La información de antecedentes se obtiene y confirma mediante una serie de preguntas objetivas y coherentes relacionadas con la pregunta de investigación, basadas en indicadores establecidos, aplicándose 5 tipos de calificación Likert como retroalimentación.

Validez:

Sánchez y Reyes (2017), muestra la importancia de obtener el efecto de la medición y verificar si las variables analizadas son medibles. En resumen, una de sus diversas definiciones de validez se centra en el grado de control y potencial de generalización que tiene el investigador sobre el problema en consideración.

Es por ello que se ha contado con la participación de tres expertos:

Tabla 1: Validación de expertos

EXPERTOS	RESULTADOS
Dr. Ibarra Fretell, Walter	Si hay suficiencia
Mag. Díaz Díaz, Donato	Si hay suficiencia
Mg. Grijalva Salazar, Rosario	Si hay suficiencia

3.5 Procedimientos

Etapa de recolección de datos: Los datos fueron solicitados al administrador del restaurante. Asimismo, se deducirá a la recolección de libros, artículos, revistas y tesis los cuales proporcionarían síntesis y argumentos para la elaboración del trabajo de investigación.

Etapa de análisis de datos: El medio por el cual se recopilaron los datos, fue la encuesta, la cual se puso a disposición del investigador para las entrevistas a los profesionales. Los datos obtenidos se transcribirán al programa Excel.

Etapa de resultado: Seguidamente, los datos serán procesados en el programa SPSS; una vez obtenido los resultados, serán observados y poder verificar si se cumple lo planteado.

Etapa de elaboración de informe: Se procederá a realizar el informe una vez se hayan recolectado todos los datos necesarios y obtenidos los resultados dados por el sistema en uso, finalmente se contactará con un especialista para la revisión del presente informe.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos, la información recopilada a través de las herramientas se toma en valores numéricos según la extensión utilizada para cada variable y el número de identificadores que muestra la muestra. El programa SPSS Statistics Versión 24 se utiliza para el procesamiento de datos porque es un sistema que puede manipular los datos recopilados y aplicar diferentes opciones de análisis. Esto le permite generar informes, obtener confiabilidad del equipo, probar y crear tablas. Nos ayuda a obtener resultados para que podamos sacar conclusiones.

3.7 Aspectos éticos

Se adoptan principios éticos y sociales para realizar investigaciones, emitir juicios razonables y responsables con base en criterios de veracidad, y prestar atención a la confidencialidad de la información recabada durante el proceso de investigación, así como a un estándar particular, con el objetivo de demostrar que existe no es un robo intelectual al incorporar referencias bibliográficas en el marco de las directrices de la APA.

IV. RESULTADO

4.1 Prueba de Frecuencia

Tabla 2: Frecuencia Cantidad de insumos

EXISTE VARIACIÓN EN LA CANTIDAD DE INSUMOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLATOS EN EL RESTAURANTE.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A Veces	6	20,0	20,0	23,3
Válidos	Casi Siempre	11	36,7	36,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del restaurante en Lima, SPSS Vs. 25

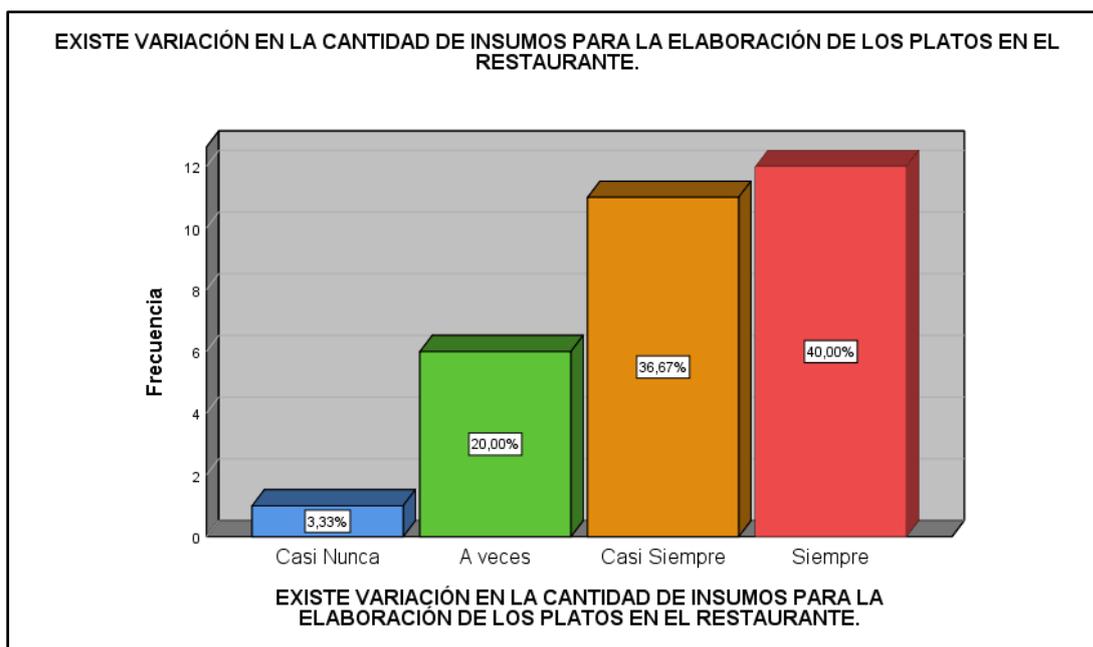


Gráfico 1. Descripción de cantidad de insumos

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

De los 30 encuestados en Lima, el 40% (12), manifiesta que siempre que existe variación en la cantidad de insumos para la elaboración de los platos en el restaurante, de las cuales 36,67% (11) indican que casi siempre existe variación, 20% (6) mencionan que a veces existe variación en los insumos y 3,33% (1) menciona que casi nunca existe variación.

Tabla 3: Frecuencia Importe se insumos

CON FRECUENCIA VISUALIZAN EL IMPORTE DE INSUMOS USADOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLATOS EN EL RESTAURANTE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi Nunca	3	10,0	10,0	16,7
A veces	5	16,7	16,7	33,3
Casi Siempre	7	23,3	23,3	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del restaurante en Lima, SPSS Vs. 25

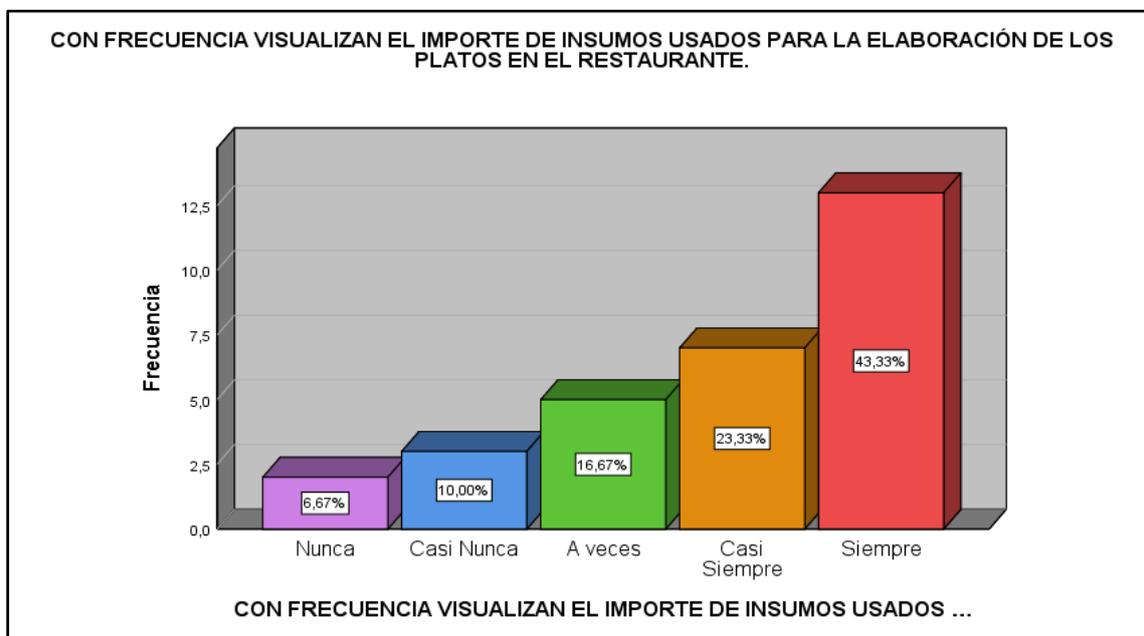


Gráfico 2. Descripción de importe de insumos

Fuente: SSPS Vs. 25

Interpretación:

De los 30 encuestados en Lima, el 43,33% (13), manifiesta que siempre visualizan el importe de insumos usados para elaborar los platos en el restaurante, de las cuales 23,33% (7) indican que casi siempre visualizan el importe de los insumos, 16,67% (5) mencionan que a veces visualizan el importe de los insumos, 10% (3) menciona que casi nunca visualizan el importe de los insumos y el 6,67% (2) menciona que nunca visualizan el importe de los insumos para la elaboración de los platos en el restaurante.

Tabla 4: Frecuencia Importe de remuneraciones, beneficios sociales y aportaciones

CONSTANTEMENTE REALIZAN UNA VISUALIZACIÓN DE LOS IMPORTES DE REMUNERACIONES, BENEFICIOS SOCIALES Y APORTACIONES EN EL RESTAURANTE.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	16,7
	A Veces	4	13,3	13,3	30,0
	Casi Siempre	7	23,3	23,3	53,3
	Siempre	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del restaurante en Lima, SPSS Vs. 25

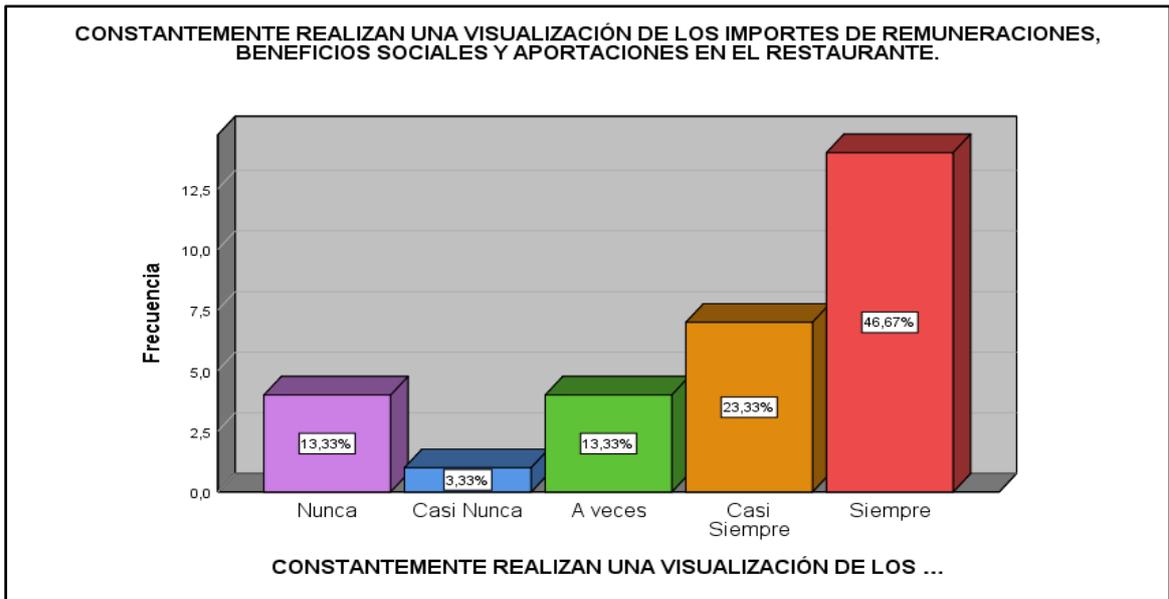


Gráfico 3. Descripción del importe de remuneraciones, beneficios sociales y aportaciones

Fuente: SSPS Vs. 25

Interpretación:

De los 30 encuestados en Lima, el 46,67% (14), manifiesta que siempre realizan algún estudio para conocer el margen de utilidad por producto vendido en el restaurante, de las cuales 23,33% (7) indican que casi siempre realizan algún estudio para conocer el margen de utilidad, 13,33% (4) mencionan que a veces realizan estudio para conocer el margen de utilidad, 3,33% (1) menciona que casi nunca realizan algún estudio para conocer el margen de utilidad y el 13,33% (4) menciona que nunca realizan algún estudio para conocer el margen de utilidad por producto vendido en el restaurante.

Tabla 5: Frecuencia de tiempo usado por cada plato

CONOCEN EL TIEMPO USADO QUE TOMA LA ELABORACIÓN DE CADA PLATO EN EL RESTAURANTE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	2	6,7	6,7	10,0
Válidos A veces	6	20,0	20,0	30,0
Casi Siempre	8	26,7	26,7	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0

Total 30 100,0 100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del restaurante en Lima, SPSS Vs. 25

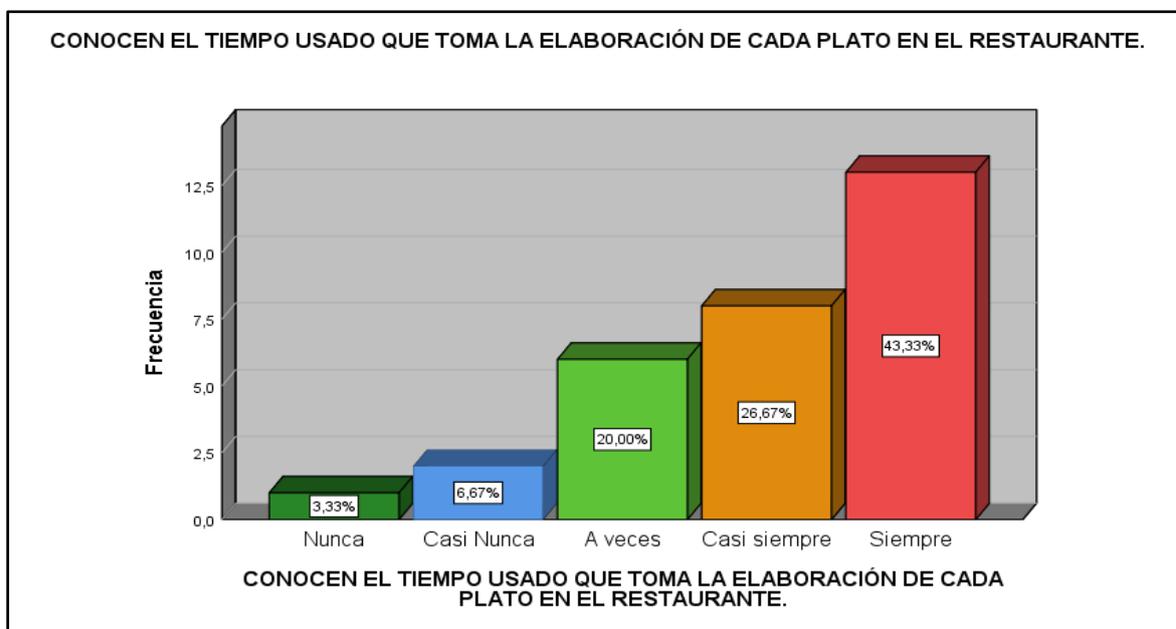


Gráfico 4. Descripción del tiempo usado por cada plato

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

De los 30 encuestados en Lima, el 43,33% (13), manifiesta que siempre conocen el tiempo usado que toma la elaboración de cada plato en el restaurante, de las cuales 26,67% (8) indican que casi siempre conocen el tiempo usado para la elaboración, 20% (6) mencionan que a veces conocen el tiempo usado para la elaboración, 6,67% (2) menciona que casi nunca conocen el tiempo usado para la elaboración y el 3,33% (1) menciona que nunca conocen el tiempo usado que toma la elaboración de cada plato en el restaurante.

Tabla 6: Frecuencia Importe de depreciación

RECONOCE EL PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN DE CADA ACTIVO FIJO QUE POSEE EL RESTAURANTE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	2	6,7	6,7	6,7

Casi Nunca	5	16,7	16,7	23,3
A veces	5	16,7	16,7	40,0
Casi Siempre	7	23,3	23,3	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del restaurante en Lima, SPSS Vs. 25

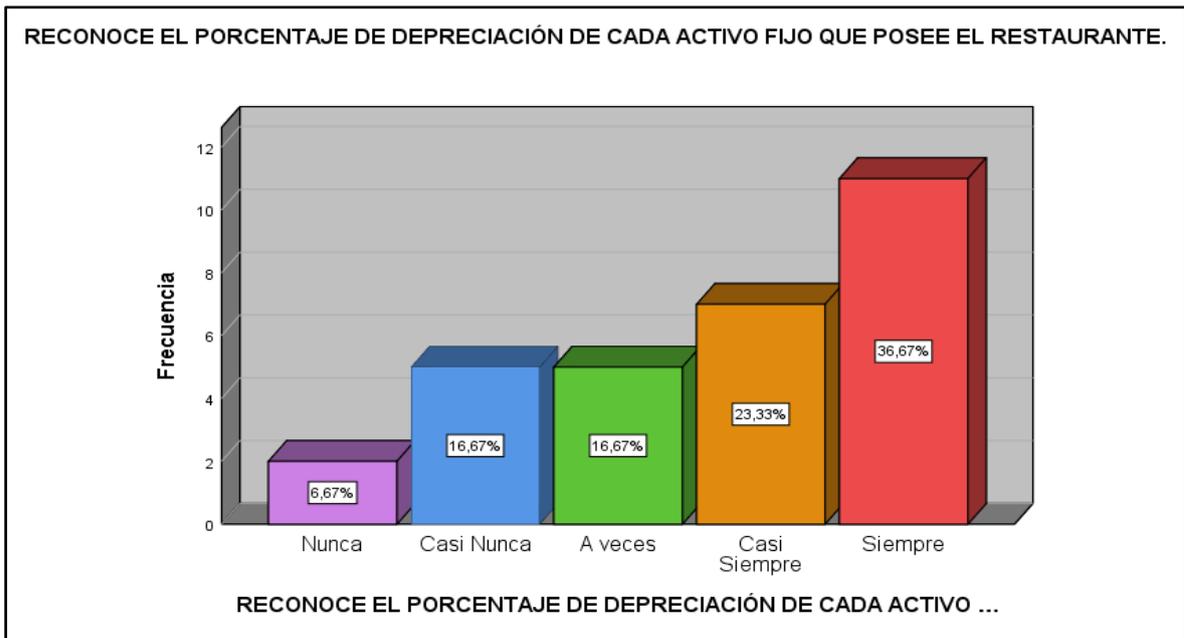


Gráfico 5. Descripción de importe de depreciación

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

De los 30 encuestados en Lima, el 36,67% (11), manifiesta que siempre reconocen el porcentaje de depreciación de cada activo fijo que posee el restaurante, de las cuales 23,33% (7) indican que casi siempre reconocen el porcentaje de depreciación de cada activo fijo, 16,67% (5) mencionan que a veces y casi nunca reconocen el porcentaje de depreciación de cada activo fijo y el 6,67% (2) menciona que nunca reconocen el porcentaje de depreciación de cada activo fijo.

Tabla 7: Frecuencia Importe de ingresos

CON FRECUENCIA CUENTAN LA MEDICIÓN DE IMPORTE DE INGRESOS EN EL RESTAURANTE.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	3	10,0	10,0	13,3
A veces	4	13,3	13,3	26,7
Válidos	Casi Siempre	5	16,7	43,3
	Siempre	17	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del restaurante en Lima, SPSS Vs. 25

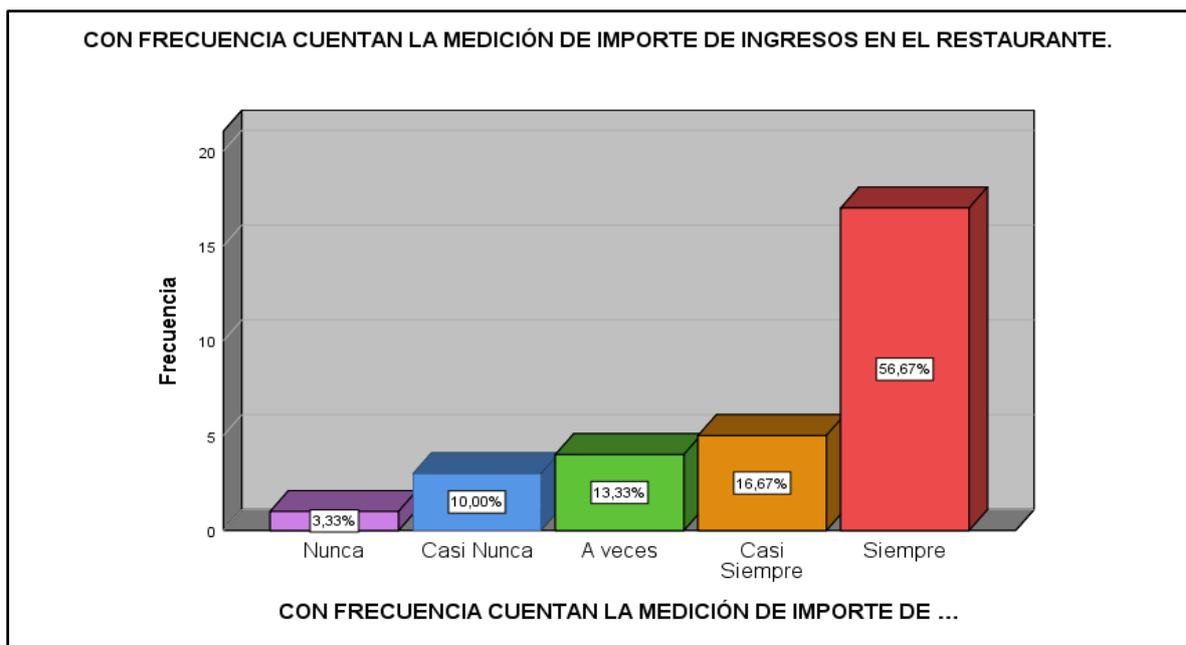


Gráfico 6. Descripción de importe de ingresos

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

De los 30 encuestados en Lima, el 56,67% (17), manifiesta que siempre cuentan la medición de importe de ingresos en el restaurante, de las cuales 16,67% (5) indican que casi siempre cuentan la medición de importe, 13,33% (4) mencionan

que a veces cuentan la medición de importe, 10% (3) menciona que casi nunca cuentan la medición de importe y el 3,33% (3) menciona que nunca realizan la medición de importe de ingresos en el restaurante.

Tabla 8: Frecuencia Resultado

LA EMPRESA COMPARA MENSUALMENTE SUS RESULTADOS ECONÓMICOS Y TOMA ACCIONES CORRECTIVAS PARA CONTROLAR DESVIACIONES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Nunca	2	6,7	6,7
	A veces	9	30,0	36,7
Válidos	Casi Siempre	5	16,7	53,3
	Siempre	14	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del restaurante en Lima, SPSS Vs. 25

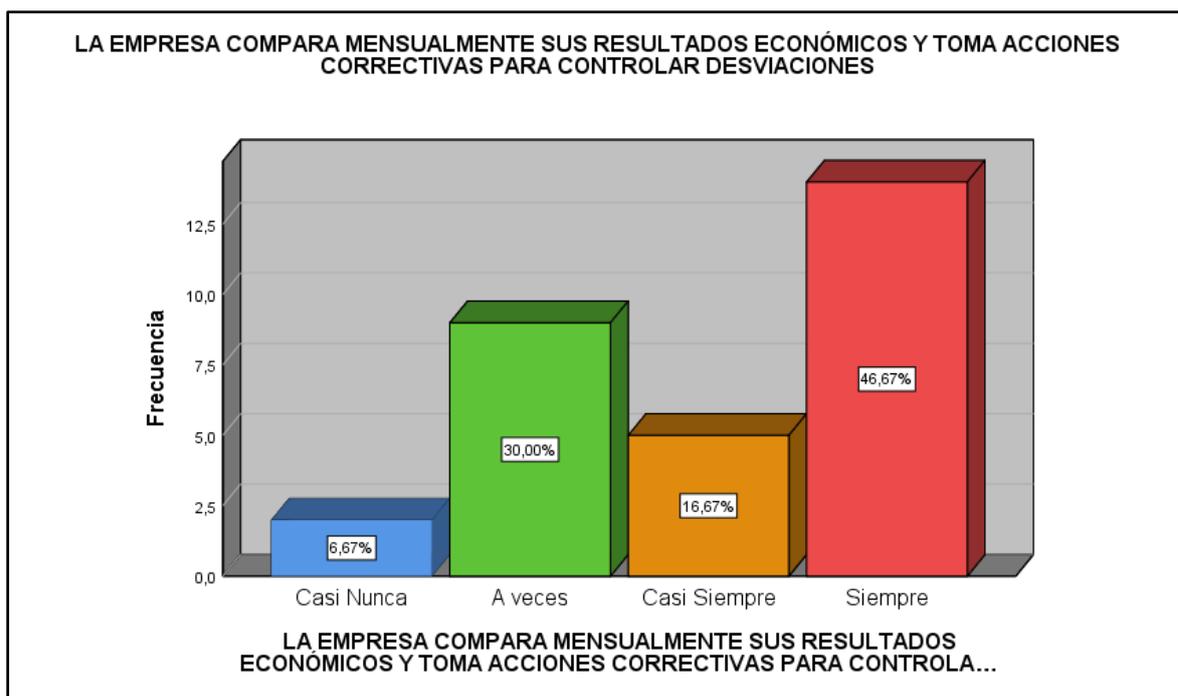


Gráfico 7. Descripción de Resultado

Fuente: SSPS Vs. 25

Interpretación:

De los 30 encuestados en Lima, el 46,67% (14), manifiesta que siempre realizan comparación mensualmente de sus resultados económicos y toma

acciones correctivas para controlar desviaciones, de las cuales 16,67% (5) indican que casi realizan comparación mensualmente de sus resultados económicos, 30% (9) mencionan que a veces realizan comparación mensualmente de sus resultados económicos y el 6,67% (2) menciona que casi nunca realizan comparación mensualmente de sus resultados económicos y toma acciones correctivas para controlar desviaciones.

4.2 Prueba de normalidad

La prueba de normalidad tiene dos escalas para la prueba normativa. Para modelos mayores de 50, Kolmogorov – Smimov y para de 0 - 50 Shapiro - Wilk. Esta verificación le da una especie de orden de los datos que obtiene, para que sepa qué prueba estadística necesita usar. En este punto, la muestra estaba formada por 30 personas, por lo que se utilizó la escala de Shapiro-Wilk.

Tabla 9: Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COSTO DE SERVICIO	,201	30	,003	,892	30	,005
RENTABILIDAD	,179	30	,016	,836	30	,000
INSUMOS DIRECTO	,167	30	,033	,891	30	,005
MANO DE OBRA DIRECTA	,242	30	,000	,868	30	,002
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	,181	30	,013	,894	30	,006
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	,216	30	,001	,824	30	,000
MARGEN DE UTILIDAD NETA	,187	30	,009	,833	30	,000
MARGEN DE RENTABILIDAD	,204	30	,003	,898	30	,008

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Al realizar la prueba de normalidad tomando en cuenta la escala de Shapiro-Wilk, el resultado obtenido fue 0.00, siendo menor a 0.05; por lo tanto, se afirma

que los dato no provienen de una de un orden normal, por lo que, pertenecen a prueba no paramétricas.

4.3 Prueba de hipótesis

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

(Ha): Los costos de servicio inciden con la rentabilidad por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020

(Ho): Los costos de servicio no inciden con la rentabilidad por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020

Tabla 10: Hipótesis General Costos de servicio y rentabilidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	240,167 ^a	192	,010
Razón de verosimilitud	108,932	192	1,000
Asociación lineal por lineal	23,491	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 221 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Al realizar la prueba de hipótesis general, mediante el resultado se demuestra la correlación entre las variables Costo de servicio y Rentabilidad siendo su valor de chi cuadrado $0.010 < 0.05$, lo cual se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la nula. En conclusión, los Costos de servicio inciden con la rentabilidad.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Prueba de hipótesis específica N°1

(Ha): Los costos de servicio inciden con el margen de contribución por plato en un restaurante en lima, diciembre 2020.

(Ho): Los costos de servicio no inciden con el margen de contribución por plato en un restaurante en lima, diciembre 2020.

Tabla 11: Hipótesis Especifico N°1 Correlación de Spearman - Costos de servicio y el Margen de Contribución

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	205,208 ^a	160	,009
Razón de verosimilitud	96,254	160	1,000
Asociación lineal por lineal	23,735	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 187 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Al realizar la prueba de hipótesis general, mediante el resultado se demuestra la correlación entre las variables Costo de servicio y Margen de Contribución siendo su valor de chi cuadrado $0.009 < 0.05$, lo cual se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la nula. En conclusión, los Costos de Servicio inciden con el Margen de Contribución.

Prueba de hipótesis específica N°2

(Ha): Los costos de servicio inciden con el margen de utilidad neta por plato en un restaurante en lima, diciembre 2020.

(Ho): Los costos de servicio no inciden con el margen de utilidad neta por plato en un restaurante en lima, diciembre 2020.

Tabla 12: Hipótesis Especifico N°2 Correlación de Spearman - Costos de Servicio y el Margen de Utilidad Neta

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	156,958 ^a	112	,003
Razón de verosimilitud	87,154	112	,960
Asociación lineal por lineal	20,084	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 136 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Al realizar la prueba de hipótesis específica n°2, mediante el resultado se demuestra la correlación entre las variables Costo de servicio y Rentabilidad siendo su valor de chi cuadrado $0.003 < 0.05$, lo cual se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la nula. En conclusión, los Costos de Servicio inciden con el Margen de Utilidad Neta.

Prueba de hipótesis específica N°3

(Ha): Los costos de servicio inciden con el margen de rentabilidad por plato en un restaurante en lima, diciembre 2020.

(Ho): Los costos de servicio no inciden con el margen de rentabilidad por plato en un restaurante en lima, diciembre 2020.

Tabla 13: Hipótesis Especifico N°3 Correlación de Spearman – Costos de Servicio y el Margen de Rentabilidad

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	240,167 ^a	192	,010
Razón de verosimilitud	108,932	192	1,000
Asociación lineal por lineal	23,491	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 221 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Al realizar la prueba de hipótesis específica n°3, mediante el resultado se demuestra la correlación entre las variables Costo de servicio y Rentabilidad siendo su valor de chi cuadrado $0.010 < 0.05$, lo cual se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la nula. En conclusión, los Costos de Servicio incide con el Margen de Rentabilidad.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general realizar un análisis de los costos de servicio y establecer su incidencia de rentabilidad por plato de un restaurante en Lima, diciembre 2020.

El análisis del coeficiente alfa de Cron Bach se realizó utilizando la versión 25 del software estadístico SPSS para determinar el nivel de confianza de la encuesta. Se ha confirmado que el equipo tiene un total de 15 artículos destinados a los trabajadores del servicio de alimentos en el área de Lima. Con base en los resultados de la variable independiente 0.912 y la variable dependiente 0.957, esto significa que la respuesta para cada ítem es suficientemente homogénea.

Asimismo, se aplicaron análisis estadísticos y no paramétricos para probar las hipótesis establecidas en el estudio. En este estudio, el valor de chi-cuadrado fue significativo al nivel de 0.05. Esto mostró que los investigadores mantuvieron niveles de confianza de 95% y 5%. Es decir, si el nivel de significancia es menor que 0.05, se acepta la hipótesis alternativa. De lo contrario, será rechazada y no se aceptará ninguna hipótesis.

1. Para la hipótesis general “Los costos de servicio incide con la rentabilidad por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020“, de acuerdo con el análisis estadístico realizado en este estudio y los resultados obtenidos, la Tabla 10 muestra un resultado significativo de 0.010 y existe evidencia estadística precisa para aceptar la hipótesis alternativa y que la hipótesis nula no es válida. En resumen, el costo del servicio está relacionado con la ganancia. Estos hallazgos son relevantes para el estudio realizado por Barahona (2019). Esto concluye que el costo de los materiales utilizados en las órdenes de producción es fijo porque se recolecta la cantidad requerida de material, pero con un sistema de proceso continuo, la demanda aumenta en consecuencia. El aumento en el precio de oferta provoca un desbordamiento, pero también reduce el costo de compra de materias primas porque se ofrecen a un precio menor y pueden afectar los costos indirectos de producción.

2. Para la hipótesis específica 1 “Los costos de servicio incide con el margen de contribución por plato en un restaurante en lima, diciembre 2020”, de acuerdo con el análisis estadístico realizado y los resultados obtenidos en este estudio, la Tabla 11 muestra un resultado significativo de 0.009, por lo que existe evidencia estadística precisa que conduce al rechazo de la hipótesis nula. Acepte hipótesis alternativas. El costo del servicio está vinculado al margen de contribución. Estos resultados tienen relación con la investigación hecha por Palacios (2016); Al final de la encuesta a los participantes que realizaban el proceso contable, se concluyó que la alta dirección parecía tener conocimiento del proceso. Sin embargo, ningún sistema de costos puede establecer una asignación de costos eficiente para la posterior toma de decisiones. Actualmente, el informe se muestra en forma de tabla de Excel, pero no sigue los métodos de cálculo de costos establecidos que se pueden modificar o tomar precauciones.

3. Para la hipótesis específica 2 “Los costos de servicio inciden con el margen de utilidad neta por plato en un restaurante en lima, diciembre 2020”, de acuerdo con el análisis estadístico realizado en este estudio y los resultados obtenidos, la Tabla 12 muestra un resultado significativo de 0.009. Por lo tanto, existe evidencia estadística precisa para aceptar la hipótesis alternativa e inferir que la hipótesis nula fue rechazada. Es decir, el costo del servicio está vinculado al margen de contribución. De acuerdo con el análisis estadístico realizado y los resultados obtenidos en esta encuesta, la Tabla 16 muestra un resultado significativo de 0.003, lo cual es correcto. La evidencia estadística acepta la hipótesis alternativa e infiere que la hipótesis nula fue rechazada. En otras palabras, el costo de los servicios está relacionado con el margen de utilidad neta. Estos resultados tienen relación con la investigación hecha por Hernández (2016); quien concluye que los costos y precios de las comidas en dicha empresa en Cusco, ha consentido confrontar de manera que el costo real y el costo pensado por la entidad, para la elaboración de los principales platos, reflejándose con una deducción del costo de la elaboración del mismo.

4. Para la hipótesis específica 3 “Los costos de servicio inciden con el margen de rentabilidad por plato en un restaurante en lima, diciembre 2020”, De acuerdo con el análisis estadístico realizado y los resultados obtenidos en este estudio, la Tabla 13 muestra un resultado significativo de 0.010, por lo que existe evidencia estadística de que la hipótesis nula fue rechazada. Acepta la hipótesis alternativa, es decir los Costos de servicio no se relacionan con el Margen de Rentabilidad. Estos resultados tienen relación con la investigación hecha por Quispe (2018); Concluimos que influye el cálculo de utilidades de la empresa JJM Servicios Generales SRL para el período 2016. Esto se debe a que el desglose completo de costos basado en las actividades de cada servicio determina los costos de los servicios de perforación y arenado. Las asignaciones de producción son menores que las relacionadas con su operación, y se cobran costos operativos inadecuados por el alquiler de máquinas.

VI. CONCLUSIÓN

Luego del desarrollo de la presente investigación, se establece las conclusiones siguientes:

1. De acuerdo al objetivo general planteado, se concluye que, los costos de servicio inciden en la rentabilidad por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020. Para esto, se conoce que los costos de servicios son fundamentales para entender de manera general si un negocio es rentable o no. Ya que muchos desconocen cómo saber el costo de cada producto o servicio y sobre todo si están teniendo la rentabilidad deseada.
2. Asimismo, según el objetivo específico N°1 se concluye que los costos de servicio inciden en el margen de contribución por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020. Ya que el margen de contribución de la unidad para el período contable es la diferencia entre ventas y gastos. Esto también se considera como un excedente de ingresos por costos variables, un excedente que debe cubrir los costos fijos y una ganancia o beneficio del negocio.
3. Según el objetivo específico N°2 se concluye que los costos de servicio inciden en el margen de utilidad neta por plato de un restaurante en lima, diciembre 2020. Puesto que, el margen de beneficio es la diferencia entre el precio de venta de un producto o servicio y los costos fijos y variables asociados con el marketing o el mantenimiento general del negocio.
4. Según el objetivo específico N°3 se concluye que los costos de servicio inciden en el margen de rentabilidad puesto que, este último es el porcentaje de incremento del costo con el cual se obtiene el precio de venta del producto.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en este trabajo, se recomienda lo siguiente:

1. Según la hipótesis general planteada, se recomienda llevar un orden de costos de los productos que son utilizados para la elaboración de cada plato, teniendo en cuenta los costos fijos y variables para que puedan obtener un costo total y sobre ello puedan ponerle un precio el cual les brinde la rentabilidad deseada.
2. Por otro lado, según la hipótesis específica N°1 se sugiere definir el margen de contribución que se desea para los platos a elaborarse en el restaurante, siendo este la diferencia entre el precio y los costos variables de una empresa. Para que obtengan un beneficio de sus operaciones, el margen de contribución debe ser mayor que los costos fijos.
3. Asimismo, según la hipótesis específica N°2, se recomienda que para saber con firmeza el margen de utilidad neta que es un ratio financiero, el cual permita medir la rentabilidad, se necesita saber del beneficio neto entre las ventas (sin impuesto al Valor añadido o IVA)
4. Asimismo, según la hipótesis específica N°3, se recomienda conocer o definir el porcentaje del margen de rentabilidad deseada el cual es el incremento del costo con el cual se obtiene el precio de venta de los productos o servicio.

REFERENCIAS

- Aguilera (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. *Cofin Habana*, 11(2), 322-343. Recuperado en 03 de octubre de 2020, Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200022&lng=es&tlng=es.
- Artieda (2015) Análisis de los sistemas de costos como herramientas estratégicas de gestión en las pequeñas y medianas empresas (PYMES)
- Banegas, Mayta (2018). Determinación de costos de producción y rentabilidad en la Agroproducción de granjas de cuyes en Moquegua.
- Barahona (2019) Costos por Procesos y su Impacto en la Rentabilidad de la compañía. Tiene como objetivo definir los Sistemas de Costos por Procesos y su Impacto en la Rentabilidad de la compañía Rosmei S.A.
- Billene (2009). Análisis de costos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=p5FEJAZLFwEC&printsec=frontcover&dq=An%C3%A1lisis+de+costos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiXiITi3ZfsAhXQsIkKHUzQCLoQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=An%C3%A1lisis%20de%20costos&f=false>
- Catarina, A. (2015). Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lic/capassog_ag/capitulo6.pdf
- Coronado, I. (2019). Tesis titulada: “*Modelo de costos para mejorar la rentabilidad de la mypes de la industria ladrillera de Lambayeque*” (Tesis para obtener el grado de doctor en administración).
- Díaz, T. (2018). Recuperado de: <https://www.economiasimple.net/glosario/insumos>
- Diccionario Financiero (2020). Recuperado de: <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad/>

- Enriquez, R. (2016) Los costos indirectos de fabricación. Recuperado de: <https://taemperuconsulting.com/los-costos-indirectos-de-fabricacion/>
- Estela, M. (2020) Mano de obra directa. Recuperado de: <https://concepto.de/mano-de-obra/>
- García, Marín, Martínez (2016) La contabilidad de costos y rentabilidad en la Pyme. Contaduría y Administración, (218), 39-59.
- García, A. (2017). Recuperado de: <http://ve.scielo.org/scieloOrg/php/reference.php?pid=S1315-95182008000100008&caller=ve.scielo.org&lang=es>
- García, Marín, Martínez (2016). La contabilidad de costos y rentabilidad en la Pyme. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/395/39521803.pdf>
- Hernández (2016) *“Sistema de costos de producción y su influencia en la determinación del costo y precio de las comidas de la empresa el paisa E.I.R.L., Distrito de Cusco, periodo agosto-octubre del 2016”* (Tesis para obtener el título de Contador Público) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- León, P. (2009). Los insumos directos representan las compras realizadas por las ramas de actividad para transformarlas en productos acabados.
- Minaya (2015) Análisis de la rentabilidad en la producción de papa blanca comercial en las regiones de Huánuco y Lima.
- Oscanoa (2017) Sistema de costos por órdenes específicas y su relación con la rentabilidad en la Empresa Productora de Calzados del Centro S.R.L. de Huancayo – 2016.
- Palacio, J. (2016). Tesis titulada: *“Los costos variables y su incidencia en el margen de contribución, Guayaquil 2016”* (Tesis para obtener el título de ingeniero contabilidad y auditoría) Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil.
- Peralta, B. (2016). Tesis titulada: *“Aplicación de un sistema de costos para mejorar la rentabilidad del restaurant J&L S.A.C., Bagua 2015”* (Trabajo de

Investigación para optar el grado Académico de Título de Contador).
Universidad Señor de Sipán, Pimental, Perú.

Pino (2018) Los costes de un producto o servicio <https://www.infoautonomos.com/financiacion-autonomos-empresas/como-calcularel-coste-real-de-mi-producto-o-servicio/>

Quispe, S. (2018). Tesis titulada "incidencia del sistema de costos ABC en la rentabilidad de la empresa JJM servicios generales SRL en el período 2016".

Quiroa, M. (2020) Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/mano-de-obra.html>

Segura, A. (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hatrodt Perú S.A.C, 2016-2018

Lean Finance (2019) El margen de contribución el resultado. Recuperado de: <https://medium.com/@leanfinance/qu%C3%A9-es-el-margen-de-contribuci%C3%B3n-y-c%C3%B3mo-se-calcula-93909b6f4926>

Talavera, H. (2019) El margen de rentabilidad. Recuperado de: <https://www.asesorapyme.org/2019/02/07/diferencia-entre-margen-bruto-y-markup/>

ANEXO

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Costos de servicio	Define los costes de un producto o el servicio es el precio justo por las materias primas y otros elementos que forman parte del producto. También debe agregar una parte razonable del costo de las horas de trabajo para los ejecutivos involucrados en el producto y los costos de producción indirectos asociados, como el salario del jefe. (Pino, 2018, párr.2)	Los costos de servicios se obtienen de la adquisición que forma parte de un producto. Se le añade el gasto por las horas trabajadas para la elaboración en el producto.	INSUMOS DIRECTOS	Cantidad de insumos (KG., LT)	Ordinal
				Importe de insumos usados (S/)	Ordinal
			MANO DE OBRA DIRECTA	Importe de remuneraciones, beneficios sociales y aportaciones.	Ordinal
				Importe de tiempo usado por cada plato	Ordinal
				Cantidad de horas usadas por cada plato	Ordinal
			COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	Importe de servicios e instalaciones % de servicios de instalación	Ordinal
				Importe de suministro % de suministro	Ordinal
				Importe de depreciación % de depreciación	Ordinal
			<u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Rentabilidad	La rentabilidad es toda acción económica en la que se mueve una serie de medios, materiales, recursos tanto humanos, como financieros	La rentabilidad es la relación que existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación o
Total de costos variables	Ordinal				
% Margen de contribución	Ordinal				
MARGEN DE UTILIDAD NETA	Importe de la ganancia obtenida	Ordinal			

	con el objetivo de alcanzar una serie de resultados. Es decir, que es un beneficio que produce una serie de capitales en un establecido periodo de tiempo. (Diccionario Financiero, 2020)	cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes.	MARGEN DE RENTABILIDAD	$(\text{Resultado Neto/Ventas}) * 100$	Ordinal
--	---	--	------------------------	--	---------

ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: COSTOS DE SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Niveles o rangos
INSUMOS DIRECTOS	CANTIDAD DE INSUMOS (KG., LT)	EXISTE VARIACIÓN EN LA CANTIDAD DE INSUMOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLATOS EN EL RESTAURANTE	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
	IMPORTE DE INSUMOS USADOS (S/.)	CON FRECUENCIA VISUALIZAN EL IMPORTE DE INSUMOS USADOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLATOS EN EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
MANO DE OBRA DIRECTA	IMPORTE DE REMUNERACIONES, BENEFICIOS SOCIALES Y APORTACIONES	CONSTANTEMENTE REALIZAN UNA VISUALIZACIÓN DE LOS IMPORTES DE REMUNERACIONES, BENEFICIOS SOCIALES Y APORTACIONES EN EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
	IMPORTE DE TIEMPO USADO POR CADA PLATO	CONOCEN EL TIEMPO USADO QUE TOMA LA ELABORACIÓN DE CADA PLATO EN EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca

	CANTIDAD DE HORAS USADAS POR CADA PLATO	DETERMINAN LA CANTIDAD DE HORAS USADOS POR CADA PLATO EN EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	IMPORTE DE SERVICIOS E INSTALACIONES	RECONOCEN EL IMPORTE DE SERVICIOS E INSTALACIÓN DE EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
	IMPORTE DE SUMINISTRO	RECONOCE EL IMPORTE DE SUMINISTRO (MATERIALES PARA LA LIMPIEZA DE LA COCINA, BAÑOS, PISOS, ETC. ENVASES) EN EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
	IMPORTE DE DEPRECIACIÓN	RECONOCE EL PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN DE CADA ACTIVO FIJO QUE POSEE EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: RENTABILIDAD

Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Niveles o rangos
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	IMPORTE DE INGRESOS	CON FRECUENCIA CUENTAN LA MEDICIÓN DE IMPORTE DE INGRESOS EN EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
	TOTAL DE COSTOS VARIABLE	CONOCEN EL TOTAL DE COSTOS VARIABLES EN LOS PLATOS MÁS REPRESENTATIVOS EN EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
	% MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	CALCULAN EL PORCENTAJE DEL MARGEN DE CONTRIBUCIÓN DE LOS PLATOS MÁS REPRESENTATIVOS EN EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
MARGEN DE UTILIDAD NETA	IMPORTE DE LA GANANCIA OBTENIDA	CALCULAN EL IMPORTE DE LA GANANCIA OBTENIDA EN EL RESTAURANTE	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca

	MARGEN DE UTILIDAD	REALIZAN ALGÚN ESTUDIO PARA CONOCER EL MARGEN DE UTILIDAD POR PRODUCTO VENDIDO EN EL RESTAURANTE.	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
MARGEN DE RENTABILIDAD	$(\text{RESULTADO NETO/VENTAS}) * 100$	LA EMPRESA COMPARA MENSUALMENTE SUS RESULTADOS ECONÓMICOS Y TOMA ACCIONES CORRECTIVAS PARA CONTROLAR DESVIACIONES	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca
	% MARGEN DE RENTABILIDAD	CONSIDERA QUE ANALIZAR DE COSTOS DE SERVICIOS AYUDARÁ A LA DETERMINACIÓN RENTABILIDAD POR PRODUCTO DEL RESTAURANTE	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD POR PLATO DE UN RESTAURANTE EN LIMA, DICIEMBRE 2020”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: COSTOS DE SERVICIO							
	DIMENSIÓN 1							
1	INSUMOS DIRECTOS							

a	Existe variación en la cantidad de insumos para la elaboración de los platos en el restaurante.							
b	Con frecuencia visualizan el importe de insumos usados para la elaboración de los platos en el restaurante.							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	MANO DE OBRA DIRECTA							
a	Constantemente realizan una visualización de los importes de remuneraciones, beneficios sociales y aportaciones en el restaurante.							
b	Conocen el tiempo usado que toma la elaboración de cada plato en el restaurante.							
c	Determinan la cantidad de horas usados por cada plato en el restaurante.							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN							
a	Determinan la cantidad de horas usados por cada plato en el restaurante.							

b	Reconoce el importe de suministro (materiales para la limpieza de la cocina, baños, pisos, etc. Envases) en el restaurante.							
c	Reconoce el porcentaje de depreciación de cada activo fijo que posee el restaurante.							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD POR PLATO DE UN RESTAURANTE EN LIMA, DICIEMBRE 2020”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: RENTABILIDAD							
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
1	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN							
a	Con frecuencia cuentan la medición de importe de ingresos en el restaurante.							

b	Conocen el total de costos variables en los platos más representativos en el restaurante.							
c	Calculan el porcentaje del Margen de contribución de los platos más representativos en el restaurante.							
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
2	MARGEN DE UTILIDAD NETA							
a	Calculan el importe de la ganancia obtenida en el restaurante							
b	Realizan algún estudio para conocer el margen de utilidad por producto vendido en el restaurante.							
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No	
3	MARGEN DE RENTABILIDAD							
a	La empresa compara mensualmente sus resultados económicos y toma acciones correctivas para controlar desviaciones							
b	Considera que analizar de costos de servicios ayudará a la determinación rentabilidad por producto del restaurante							



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): IBARRA FRETTELL WALTER GREGORIO

Presente

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

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

El título de mi proyecto de investigación es: LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD POR PLATO DE UN RESTAURANTE EN LIMA, DICIEMBRE 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Claudia Ximena Chuman Mori

DNI: 76165219

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1:

COSTOS DE SERVICIO

El precio de apropiación de materia prima y otros elementos que conforman parte del producto. También hay que agregarle el gasto de las horas laboradas por los operarios que han estado trabajando en el producto y una parte moderado de los costes de producción indirectamente conexos como puede ser el sueldo del jefe.

Pino (2018, Párr. 2)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

INSUMOS DIRECTOS

Los insumos directos representan las compras realizadas por las ramas de actividad para transformarlas en productos acabados. Los insumos indirectos son los comprados por todas las ramas para asegurar la producción que se utiliza como insumo de una actividad determinada; la conveniencia de utilizar la matriz inversa consiste en que ésta proporciona los requerimientos directos e indirectos y permite estudiar las relaciones interindustriales y el efecto que tienen las variaciones en el nivel de producción de una rama sobre las demás. León, P. (2009) pg.157

Dimensión 2

MANO DE OBRA DIRECTA

En términos económicos, se entiende por mano de obra tanto al esfuerzo físico y mental llevado a cabo por un trabajador para fabricar, reparar o mantener un bien, como a la remuneración económica que dicho trabajo implica, o sea, el precio de los servicios de trabajo. Estela, M. (2020).

Dimensión 3

COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN

Los costos indirectos de fabricación Comprende todos aquellos desembolsos de tipo general, tales como mano de obra indirecta, materiales indirectos; y los otros costos indirectos, tales como depreciación, castigos, seguros, servicios, alquileres, etc., que no forman parte del producto final, pero que benefician a la producción en su conjunto, sin poder identificarse con un producto o lote determinado. Enriquez, R. (2016)

Variable 2:

RENTABILIDAD

La rentabilidad es toda acción económica en la que se mueve una serie de medios, materiales, recursos tanto humanos, como financieros con el objetivo de alcanzar una serie de resultados. Es decir, que es un beneficio que produce una serie de capitales en un establecido periodo de tiempo. (Diccionario Financiero, 2020)

Dimensión 4

MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

El margen de contribución el resultado de la restar los costes variables al precio de venta. Otra forma de entender este concepto es el sobrante de los ingresos en relación a los costes variables. Este excedente debe ser suficiente para cubrir tanto los costes fijos como la ganancia o utilidad esperada. (Lean Finance, 2019)

Dimensión 5

MARGEN DE UTILIDAD NETA

El Margen de utilidad neta: es la utilidad obtenida por la empresa después de pagar todos los gastos e impuestos. Además de los costos de producción que inciden directamente sobre el valor del producto, también deberás pagar las

cuentas como el alquiler, el agua y la electricidad, los préstamos bancarios y los ingresos fiscales.

Dimensión 6

MARGEN DE RENTABILIDAD

El margen de rentabilidad es utilizado comúnmente como un porcentaje en lugar de simplemente un valor monetario. Por ejemplo, si un negocio reporta que tiene un margen de rentabilidad del 50% en un periodo determinado, eso significa que por cada nuevo sol de costo se le añade S/ 0.50 para obtener el precio de venta

Talavera, H. (2019)



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): DÍAS DÍAS DONATO

Presente

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

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

El título de mi proyecto de investigación es: LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD POR PLATO DE UN RESTAURANTE EN LIMA, DICIEMBRE 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Claudia Ximena Chuman Mori
DNI: 76165219



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): GRIJALVA SALAZAR ROSARIO VIOLETA

Presente

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

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

El título de mi proyecto de investigación es: LOS COSTOS DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD POR PLATO DE UN RESTAURANTE EN LIMA, DICIEMBRE 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Cláudia Ximena Chuman Mori
DNI: 76165219

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. IBARRA FRETTELL WALTER GREGORIO DNI: 06098355

Especialidad del validador:...FINANZAS

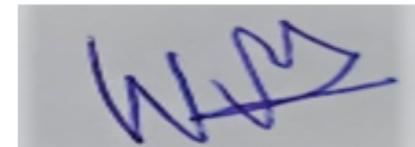
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de Abril del 2021



Firma del Experto Informante.

Validación de instrumento - CHUMAN MORI CLAUDIA Recibidos x



Claudia Chuman

Profesor Walter Ibarra mil disculpas por la hora, desearía que porfavor en cuanto este libre pueda revisar mi instrumento de validación. De antemano mil gracias

dom, 25 abr 2:53



walter ibarra fretell <walteribarrafretell@gmail.com>

para mí

lun, 26 abr 14:32

ENVIO VALIDACION



Claudia Chuman <chumanclaudia92@gmail.com>

para walter

lun, 26 abr 19:50

Muchas gracias Profesor.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO - CHUMAN MORI CLAUDIA Recibidos x



Claudia Chuman

Profesor Donato Diaz mil disculpas por la hora, desearía que porfavor en cuanto este libre pueda revisar mi instrumento de validación. De antemano mil gracias

dom, 25 abr 2:59 ☆



Donato Díaz Díaz <ddiazdiaz01@gmail.com>

para mí ▾

lun, 3 may 11:41 ★ ↶ ⋮

Si hay suficiencia,
Mg. Donato Díaz Díaz



GRACIAS!

OK.

MUCHAS GRACIAS.

↶ Responder

↷ Reenviar

Cuestionario de validación Recibidos x



Claudia Chuman <chumanclaudia92@gmail.com>

para rgrijalvas ▾

sáb, 17 abr 14:01 ☆ ↶ ⋮



Rosario Cza <rosariogrijalva@outlook.com.pe>

para mí ▾

mié, 28 abr 9:05 ☆ ↶ ⋮

Buenos dias
Si hay suficiencia
Mg Rosario Grijalva Salazar
DNI 09629044
Tributario

ANEXO 3: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

- *Confiabilidad del instrumento (variable 1): Alfa de Cron Bach*

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	8

Fuente: Elaboración propia

La prueba de confiabilidad se realizó utilizando el coeficiente de Alfa de Cron Bach, el cual para la variable independiente “Costo de servicio”, integrada por 8 ítems, el resultado fue 0.912, el cual está situado dentro del rango (0.8 a 1) para que un instrumento tenga el nivel adecuado de fiabilidad.

- *Confiabilidad del instrumento (variable 2): Alfa de Cron Bach*

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	7

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la prueba de confiabilidad utilizando la misma escala de Alfa de Cron Bach para la variable dependiente “Rentabilidad”, integrada por 7 ítems, al igual que la variable independiente cuenta con el nivel de confiabilidad adecuado, ya que el resultado fue 0.941.

- *Confiabilidad del instrumento (Variable 1 y Variable 2): Alfa de Cron Bach*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	15

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la prueba de confiabilidad utilizando la misma escala de Alfa de Cron Bach para las variables “Costos de Servicio” y “Rentabilidad”, integrada por 15 ítems, cuenta con el nivel de confiabilidad adecuado, ya que el resultado fue 0.960.