

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



## “COSTOS DEL SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DEL POLLO A LA BRASA EN LA EMPRESA RONALD’S RESTAURANT S.A.C, PERIODO ENERO, LIMA, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contadora Pública**

Autor:

Wendy Kelly Vásquez Marquina

Asesor:

C.P.C. Dennis Yohannes De La Piedra Yépez

Lima– Perú

2019

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y la salud, ya que sin él no hubiera logrado llegar hasta donde estoy.

A mi novio Cristhian Chávez, por el apoyo constante en estos años de carrera Universitaria

A mis Padres Nelly Marquina Flores y Julio Vásquez Cruz por su amor y apoyo incondicional guiándome por el camino bien, y así poder formarme como una persona con valores.

A mis Hermanos Estephany y Julio Vásquez por confiar en mí en todo aspecto de mi vida.

**Wendy Kelly Vásquez Marquina**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios**

Por ser guía y por brindarme la paciencia y la sabiduría para culminar con mi carrera Universitaria.

### **A mi Padres**

Por su compañía y su apoyo incondicional durante el transcurso de mi vida, para lograr ser una persona de bien.

### **A mis Docentes**

Por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación profesional y de manera especial, al CPC De la Piedra Yépez por su asesoría en el desarrollo de mi proyecto de investigación quien me ha guiado con su paciencia y sabiduría en todo el recorrido

**Wendy Kelly Vásquez Marquina**

## Tabla de Contenido

<b>CAPÍTULOS I: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Antecedentes .....	14
1.2.1 Internacionales .....	14
1.2.2 Nacional .....	26
1.2.3 Locales .....	35
1.3 Marco Teórico .....	37
1.3.1 Conceptos de Costos .....	37
1.3.2 Análisis de Costos .....	39
1.3.3 Servicio.....	39
1.3.4 Atención al Cliente .....	41
1.3.5 Sector Servicio Rubro Restaurante –Pollería .....	41
1.3.6 Sistema de Costos .....	42
1.3.7 Costo de los Servicios.....	44
1.3.8 Clasificación del Costo .....	38
1.3.9 Costos de Producción .....	39
1.3.10 Elemento del Costo de Producción.....	49
1.3.11 Remuneración .....	55
1.3.12 Remuneración en el Perú .....	55
1.3.13 Depreciación .....	57
1.3.14 Bases para Distribuir los Costos Indirectos de Fabricación a la Producción.....	58
1.3.15 Definición de un Gasto .....	48
1.3.16 Diferencia entre Costo y Gasto .....	48
1.3.17 Gastos Operativos.....	49
1.3.18 Gastos de Administración .....	49
1.3.19 Gastos de Ventas .....	63
1.3.20 Finalidad de Contabilidad de Costos .....	63
1.3.21 Rentabilidad .....	65
1.3.22 Importancia de Rentabilidad .....	67
1.3.23 Análisis de Rentabilidad .....	67

1.3.24	Indicadores de Rentabilidad.....	67
1.3.25	Ventas .....	71
1.3.26	Estado de Resultados .....	71
1.4	Formulación del Problema .....	72
1.4.1	Problemas Específicos.....	72
1.5	Objetivos .....	72
1.5.1	Objetivo general .....	73
1.5.2	Objetivos específicos .....	73
1.6	Hipótesis.....	73
1.6.1	Hipótesis general.....	73
1.6.2	Hipótesis específicas.....	73
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>		<b>58</b>
2.1	Tipo de investigación .....	59
2.2	Diseño de la Investigación .....	59
2.2.1	Investigación Descriptiva .....	59
2.2.2	Transversal.....	59
2.2.3	Diseño No Experimental .....	78
2.2.4	Correlacional .....	78
2.3	Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	80
2.3.1	Unidad de Estudio .....	80
2.3.2	Población.....	80
2.3.3	Muestra .....	82
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	82
2.4.1	Técnicas de la Investigación .....	82
2.4.2	Instrumentos de Recolección de Datos .....	85
2.4.3	Procedimiento, recolección y procesamiento de datos. ....	87
2.5	Aspectos éticos de la investigación .....	89
<b>CAPITULO III RESULTADOS .....</b>		<b>90</b>
3.1	Costos de Producción .....	90
3.1.1	Materia Prima .....	69
3.1.2	Mano de Obra .....	96
3.1.3	CIF.....	98
3.2	Costos Operativos.....	105
3.3	Rentabilidad Respecto a las ventas.....	79

3.3.1	Margen Utilidad Bruta.....	79
3.3.2	Margen Utilidad Operativa .....	79
3.3.3	Margen Utilidad Neta .....	79
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>		<b>111</b>
4.1	Discusión.....	111
4.2	Conclusiones.....	113
4.3	Recomendaciones .....	116
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>86</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>93</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tasas de Depreciación Tributaria.....	47
Tabla 2: Ventas del mes de enero 2017 Ronald’s Restaurant S.A.C .....	67
Tabla 3: Platos vendidos de Pollo a la brasa en sus Tres Presentaciones.....	68
Tabla 4 Compra de pollo.....	69
Tabla 5 Compra de papa pelada y cortada .....	69
Tabla 6: Asignación de mano de obra, según centro de costos .....	70
Tabla 7: Identificación de los Costos Indirectos .....	71
Tabla 8: Costos totales de CIFs .....	73
Tabla 9: Estado de Costo de Producción del pollo a la brasa .....	74
Tabla 10: Gastos de Administración y Ventas .....	76
Tabla 11: Estado de Resultados del pollo a la brasa.....	77
Tabla 12: Estado de Resultados del pollo según datos de la empresa.....	78

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de los costos. Adaptado de “Sistema de Costos Diseño e implementación en las Empresas de Servicios, Comerciales e Industriales.....	38
Figura 2.Costo de Producción .....	39
Figura 3: Diferencia entre Gasto y Costo .....	49
Figura 4: Margen Bruto de Utilidad .....	53
Figura 5:..Margen de Utilidad Operacional.....	53
Figura 6: Margen de Utilidad Neta.....	54



## RESUMEN

La Presente Investigación lleva por título “Los Costos del Servicio y la Rentabilidad del Pollo a la brasa en la Empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C periodo Enero, Lima 2017”, teniendo como objetivo principal analizar, calcular e identificar la incidencia de los Costos del servicio en la rentabilidad del producto pollo a la brasa , para ello se toma como referencia que actualmente la empresa no cuenta con ningún sistema de Costeo para la distribución de todos los desembolsos en los que incurren para poder ofrecer su servicio.

La información analizada fue tomada en las visitas que se tuvo que realizar a las distintas áreas de la empresa como la de producción, contabilidad, administración, para recaudar dicha información se usó como técnica análisis de documentos, y se procedió a realizar las fichas de registro tantos para materia prima , mano de Obra directa ,depreciación , gastos entre otros

Para demostrar tal incidencia se realizó un diseño Transversal- correlacional aplicado con un caso práctico, ya que se procesó información real de un determinado periodo y con ello se analizará la relación entre ambas variables, para luego sustentar en forma sintética las conclusiones y Recomendaciones de la investigación.

**PALABRAS CLAVES:** Costos del Servicio, Costos Indirectos de Fabricación, Rentabilidad, materia prima.

## ABSTRACT

The present investigation is entitled “Service Costs and the Profitability of Grilled Chicken in the Company RONALD’S RESTAURANT SAC period January, Lima 2017”, with the main objective of analyzing, calculating the incidence of Service Costs in the profitability of the grilled chicken product, for this it is taken as a reference that currently the company does not have any Costing system for the distribution of all disbursements incurred in order to offer its service.

The information analyzed was taken in the visits that had to be made to the different areas of the company such as production, accounting, administration, to collect this information was used as a technical document analysis, and the registration forms were carried out many for Raw material, Direct Labor, Depreciation, expenses among others

To demonstrate this incidence, a Transversal-correlational design applied with a practical case was carried out, since real information of a certain period was manipulated and with this the relationship between both variables will be analyzed, and then synthetically support the conclusions and Recommendations of the investigation.

**KEY WORDS:** Service Costs, Indirect Manufacturing Costs, Profitability, raw material.

## CAPÍTULOS I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

En la actualidad sabemos que a nivel mundial en toda empresa, los costos han sido, son y serán la alternativa fundamental en la toma de decisiones.

Muchas de las empresas de servicios utilizan un sistema de costos para determinar el costo del producto que fabrican o del servicio que prestan de una manera más exacta y precisa.

Actualmente las empresas de servicio se encuentran en una constante competencia; por lo que deben utilizar de manera óptima todos sus recursos para poder permanecer en el mercado.

La economía de un país depende en gran medida del desarrollo del sector productivo en el que las empresas juegan un papel relevante, de su desempeño depende que se pueda generar crecimiento o estancamiento. Por dicha razón es que ganar competitividad en tema de costos para poder brindar un producto o servicio es posicionarse en un mercado tan competitivo (Gómez, 2011).

Anteriormente se podía sobrevivir con prorrateos equivocados de costos, limitados a la verdadera visión de un sistema de costos, sin embargo, hoy en día, las empresas tienen la necesidad de disponer de información que les permita alcanzar sus fines, objetivos y ser competitivas, actualmente la elaboración de cotizaciones, las decisiones sobre inversiones de capital y las decisiones de qué hacer o comprar. La mayoría de los competidores comprende la relación que existe entre los Costos y la Rentabilidad de un negocio (Osorio, 2013)

En el Perú, en el rubro de servicios gastronómicos, existen diversidad de negocios

dedicados a este rubro, de ellos resalta el de las pollerías, debido al agradable sabor que tiene y esto le permite ser uno de los negocios más rentables en el país, y esto dependerá mucho de la manera en que se empleen los recursos de manera adecuada y de que cuenten con un sistema de costos que les permita tomar decisiones acertadas para el bienestar de la empresa.

Los sistemas de costos son, un mecanismo formal para reunir, organizar y comunicar información sobre las actividades de una empresa. Un buen sistema de costeo ayuda a una empresa a alcanzar sus metas y objetivos. El propósito de un sistema de costos es medir el costo de desarrollar, producir, adquirir, vender y distribuir productos o servicios particulares. Es por ello que se puede definir como el conjunto de procedimientos, técnicas, registros e informes estructurados sobre la base de la teoría de la partida doble y otros principios técnicos, que tienen por objeto la determinación de los costos unitarios de producción (Rojas, Molina y Chacón 2016)

Los tres elementos fundamentales que conforman el costo son; el material directo, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación (CIF). Los dos primeros son de distribución directa a la producción del producto, sin embargo, el tercero por su aplicación requiere de procedimientos adicionales para lograr una adecuada distribución de modo que afecte de manera proporcional el producto que lo consume sin sobre costear ningún otro, para de esta manera, con los costos apropiados ayude a la gerencia a tomar las decisiones correspondientes (Arias, Portilla y Fernández, 2010).

El costo de producción o costo del producto es el resultado de sumar el valor de los materiales consumidos (material directo), los salarios pagados a los operarios de producción (mano de obra directa) y la suma de los pagos realizados o causados correspondientes a todas las actividades adicionales necesarias para elaborar ese producto o servicio (costos indirectos de fabricación). (Arias, Portilla y Fernández

2010).

Debido al crecimiento de las pollerías en Lima, los dueños necesitan tener herramientas que les permita sobresalir de la competencia, una de las maneras de lograrlo es mejorando los costos, sus procesos productivos, la calidad del servicio.

En el caso de RONALD’S RESTAURANT SAC dedicada a la prestación de servicios de alimentación, donde la mayor cantidad de sus ingresos son por la demanda de su plato bandera que es el pollo a la brasa, no cuenta con un sistema de costos que les permita identificar de manera exacta los gastos en que incurren para brindar el servicio.

La empresa requiere información acerca del manejo real de sus costos del servicio del pollo a la brasa, es por ello que se pretende determinar los costos realizando una correcta distribución de la Mano de Obra, gastos, servicios incurridos en el servicio y poder determinar la incidencia en la Rentabilidad del producto vendido.

El desarrollo del proyecto permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra formación profesional aplicando métodos y técnicas de la contabilidad de costos para la determinación del costo del servicio de la empresa y así poder resolver dificultades que presenta la gerencia y en base a ello tomarán decisiones para el bienestar de la empresa que permitan mejorar su Rentabilidad del negocio.

## 1.2 Antecedentes

### 1.2.1 Internacionales

**Mera, J. (2013). Los costos y su influencia en la fijación de precios de las comidas y bebidas del Restaurante de la hostería Bascún en el año 2011.**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica Ambato, Facultad de Contabilidad y Economía.

Tesis que tuvo como propósito asignar un precio adecuado a las comidas y bebidas que ofrece el Restaurante Bascún, durante el periodo 2011.

La investigación es de diseño No experimental de nivel descriptivo, el método utilizado en la investigación fue un método estadístico, en donde se logró recopilar información a través de instrumentos como: encuestas que comprendió alrededor de 8 ítems aplicados a 31 personas.

Algunas conclusiones a las que llegaron en la investigación fueron:

- No posee un sistema de costos específico para el área de restaurante, lo cual dificulta una fijación de precios acorde a los costos incurridos en el servicio y a la utilidad deseada por sus administradores, tanto en las comidas como en las bebidas ofrecidas en su carta.
- La determinación de los costos indirectos en el rubro de negocio de restaurantes conlleva un profundo análisis, el tomar en cuenta cada uno de los costos en los que incurre al igual que su valoración y asignación de los costos indirectos representan la mayor dificultad al momento de seleccionar un costo individual para cada producto ofrecido.

En mi opinión la empresa debería implementar un sistema de costos que le permita fijar un precio adecuado, tomando en cuenta todos los recursos en lo que incurren para brindar el servicio.

**Martínez, J. (2017). Los Costos de los Servicios de aguas y suelos del Laboratorio Ambiental Cessta de la ciudad de Riobamba y su Incidencia en su Rentabilidad en el periodo 2015. Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad CPA. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.**

Trabajo de Investigación que tuvo como objetivo determinar los costos de los servicios de agua y suelos del Laboratorio Ambiental Cessta y la manera en que influyen en la Rentabilidad de la Empresa en el período 2015 .

En la investigación se utilizó el método hipotético deductivo, y el diseño fue no experimental, de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por todo el personal que labora en la empresa (35 colaboradores) y por el tamaño de población no se necesitó muestra se trabajó con el total de la población.

La información se recopiló a través de instrumentos como: Guía de Observación, Cuestionario y Guía de entrevista, donde se llegaron a las siguientes conclusiones; la empresa no cuenta con un sistema de costos, ni un control de los insumos tampoco de Mano de Obra, no cuentan con una hoja de cálculo donde se pueda especificar e identificar los elementos del costo en lo que se incurre para desarrollar el servicio de análisis de agua y suelos , Al no tener un valor costo indirecto presupuestal, no han podido realizar comparaciones con el costo real y así establecer las variaciones.

**Falcón, G. (2015). El Costo de Producción y su incidencia en la en la Rentabilidad de la Empresa Orecao S.A, Cantón Quevedo, año 2012.** Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Empresariales.

Investigación que tuvo como propósito analizar el costo de la Producción y la Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Orecao, en el periodo 2012.

El método utilizado en la investigación es Analítico - Deductivo, teniendo como tipo de investigación Descriptiva, en donde se logró recopilar información, de manera que se aplicó el siguiente instrumento: Entrevistas, comprendidas por 17 preguntas la primera y la segunda de 10 ítems, ya que la muestra fue conformada por dos personas.

Los resultados arrojaron que a pesar que la empresa Orecao S.A utiliza un registro los costos Históricos , es decir se registran cuando se realiza el pago o las provisiones , pero no se estaría aplicando la principal Norma Internacional establecida NIC 14 “Activos Biológicos” , la cual recomienda registrar la producción en su punto de cosecha como inventarios disponibles para la venta .

En conclusión, la investigación durante el periodo 2012 obtuvo una Utilidad Bruta \$ 68,083.20; sin embargo, considerando los gastos de administración y comercialización, se obtuvo una pérdida de \$17,542.62, lo que evidencia que la empresa no estaba tomando en cuenta los demás gastos que también forman parte del Costo de Producción.

Es importante que la empresa reconozca todos los gastos y de esta manera



conocer de manera real si obtuvieron ganancias o pérdidas.

**Villalga, M. (2015). “Los costos de producción y la rentabilidad en la elaboración de muebles en el Centro Artesanal Huambaló durante el período 2015”. Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ámbato, Facultad Contabilidad y Auditoría.**

En el presente proyecto de investigación tuvo como objetivo determinar los costos de producción de muebles en base a datos reales con la finalidad de obtener una rentabilidad exacta en el Centro Artesanal Huambaló.

La metodología de la investigación fue de tipo Descriptiva, Explicativa e Exploratorio, dando un enfoque cuantitativo. Para la modalidad de la investigación se realizaron visitas a la empresa, visita de campo e investigación documental, tomando como población a la totalidad de sus socios de la empresa conformada por 34 personas y para la muestra se trabajó con la totalidad de la población.

Los resultados a los que llegó la investigación después de aplicar una encuesta compuesta por 33 preguntas es que la empresa no cuenta con un sistema de producción que le permita identificar y distribuir apropiadamente todos los elementos que forman parte de su producto final .

Por otro lado no existe un adecuado control en la inversión que se realiza en cada producto, lo que permite desconocer la verdadera rentabilidad con la que cuenta la empresa.

En mi punto de vista es importante que la empresa implemente un sistema de costos que permita calcular de manera exacta los gastos que implican en la realización de los muebles y en base a esto asignar un adecuado precio de venta ya no solo teniendo en cuenta los precios de la competencia.

**Zamora, J. (2013). Determinación de un sistema de costos para el Restaurante “Comidas saludables de mi tierra”. Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Grado de Ingeniería en Contabilidad: Universidad Javeriana de Colombia.**

Trabajo de investigación que tuvo como objetivo determinar un sistema de costos para la implementación de un Restaurante en Colombia. Para dicho trabajo se aplicó una entrevista a las personas encargadas de las compra de insumos para la preparación de los platos finales que ofrece el restaurante.

Al concluir el presente trabajo el autor llego a las siguientes conclusiones: No elabora la hoja de costos en la que se resumen los tres elementos del costo: materia prima directa, mano de obra directa y los costos generales de elaboración de platos. Los materiales utilizados para la elaboración de los diferentes platos, no se registra en la orden de requisición, pues la dueña de la empresa procede a entregar los materiales basado únicamente en un listado que el trabajador le presenta de acuerdo al plato solicitado.

Para aportar a lo que concluyó el autor de la investigación es importante que la empresa considere en un futuro poder implementar un pequeño sistema de costos que les permita identificar todos sus gastos no solamente materia prima, mano de obra, CIF, sino también tener en cuenta gastos como depreciación, alquiler, servicios públicos que también tienen que ser considerados al momento de asignar un precio al consumidor y de esta manera generar mejorar las utilidades del Restaurante “Comidas Saludables de mi Tierra” , ubicado en el País de Colombia.

**Molina, O. (2017). En su publicación “Rentabilidad de la producción agrícola desde la perspectiva de los costos reales: municipios Pueblo Llano y Rangel del estado Mérida, Venezuela”. Universidad de Los Andes Venezuela.**

Publicación que tuvo como objetivo plantear y evaluar la rentabilidad de la producción de papa basada en los costos reales, es decir, que en el cálculo del beneficio se incluyan además de los costos económico monetarios o cuantificables, otros que también influyen en la toma de decisiones. El tipo de investigación es documental y de campo, de naturaleza descriptiva, se estudiaron 238 productores, de una población de 7.330, distribuidos en 162 de Pueblo Llano y 76 de Rangel. Para recoger la información de campo se utilizaron el cuestionario y la entrevista estructurada a través del guion de preguntas.

A la conclusión que llegó el autor es que la preocupación que tienen los productores es en la forma de calcular los costos, ya que solo toman en cuenta los desembolsos que realizan y no otros; creyendo que la rentabilidad es buena. Es por ello que el empresario agrícola debe comprender que es favorable para su negocio la determinación del costo real de producción.

Los agricultores deben procurar una verdadera rentabilidad, la rentabilidad económica-integral, incluyendo en el cálculo de la misma además de los costos económico-monetarios, los costos sociales, ambientales y de oportunidad.

Agregando a lo dicho por el autor anteriormente se recomienda que los agricultores reciban capacitaciones respecto a todos los costos que influyen directamente con la producción y los que están indirectamente relacionados para que puedan medir su rentabilidad y/o utilidades de una manera más precisa y exacta.

**Cabrera, E. (2017). Costo-Volumen-Utilidad y su efecto en la rentabilidad. Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Guayaquil, 2017. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Facultad de Administración.**

El objetivo de la siguiente investigación es Analizar la relación Costo-Volumen-Utilidad mediante la proyección de escenarios optimistas y pesimistas, determinando su efecto en la rentabilidad de la empresa Ecuagama S.A. Para esta tesis se diseñó una metodología analítica – descriptiva y se basó en la investigación descriptiva utilizando un enfoque cualitativo. En el proyecto de investigación se empleó como técnica la entrevista que consta de 9 interrogantes la primera y la segunda 7 preguntas, y con eso pudo obtener un panorama de la situación financiera y económica de la empresa, para este trabajo la población estuvo conformada por 8 personas que trabajan en la empresa y de la cual se obtuvo una muestra de dos personas que son el Gerente General y la contadora. Al terminar la investigación el autor llegó a las siguientes conclusiones: En la empresa Ecuagama S.A. no se hace uso del análisis relación costo – volumen – utilidad por lo que no disponen de un estimado sobre las proyecciones de ventas que deben realizar para poder tomar decisiones en cuanto a la aplicación de estrategias comerciales o el uso del capital para la compra de los productos comercializados de forma correcta y que les permitan mantener márgenes de rentabilidad positivas. Por otro lado también la empresa aprovecha los descuentos en los productos que ofrecen los proveedores por lo que hace uso de los fondos que si no se usa de manera planificada y organizada puede llevar a que se generen pérdidas por el aumento de sobrantes que no tienen mucha salida.

**Stímolo, M. & Díaz, M. (2017).**En su publicación **Comportamiento asimétrico de los Costos en Empresas Argentinas listadas en el mercado de valores de los sectores construcción, comercio y servicios. Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Económicas Buenos Aires, Argentina.**

Dicha publicación realizada en Argentina, que tuvo como objetivo demostrar el comportamiento asimétrico de la función que los costos tienen a corto plazo y su relación con el nivel de ventas. La muestra estuvo conformada por un conjunto de empresas Argentinas listadas en el mercado de valores pertenecientes a los sectores Comercio Construcción y Servicios durante el período 2004-2012.

La metodología que se usó, es el modelo ABJ que considera la relación entre el cambio en los costos y el nivel de ingresos entre dos períodos sucesivos, para aumentos y disminuciones del nivel de ingresos, formulándose como una regresión log lineal, obteniendo las siguientes conclusiones: el cambio de los costos es proporcional al cambio del nivel de actividad cualquiera sea el sentido de ese cambio , dichos cambios en los costos depende del nivel de cambio de las ventas; este comportamiento asimétrico que se expone en los informes financieros, afecta la rentabilidad de las empresas y, por lo tanto influye en las decisiones de los usuarios de esa información.

De lo mencionado anteriormente, se puede concluir que el comportamiento de los costos difiere en los periodos analizados, sumando una nueva evidencia empírica de que las expectativas de crecimiento, y el ambiente macroeconómico influyen en el comportamiento asimétrico de los distintos tipos de gastos.

**Morillo, M. & Cardozo, C. (2017).**En el artículo **“Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado Mérida, Venezuela”**. **Resultado de una investigación como mérito parcial para optar por el Grado de Magíster Scientia en Administración, en la Universidad de los Andes, Venezuela.**

El objetivo de la Investigación es pretender formular un ABC para hoteles de turismo de cuatro estrellas del estado Mérida, dado las importantes contribuciones financieras y operativas que el sistema reporta a la organización, resumidas en la creación de mayor valor, control y reducción de costos. Para la presente investigación siguió un enfoque cualitativo, de campo, de carácter exploratorio, descriptivo y documental , teniendo en cuenta un estudio de caso por lo cual la población estuvo definida por tres establecimientos situados en el municipio Libertador del estado Mérida, considerada en su totalidad como objeto de estudio.

Los Resultados obtenidos fueron favorables ya que se pudo demostrar que el Sistema de Costos ABC, permite precisar con mayor certeza y detalle la composición de los costos asociados a cada uno de los servicios ofertados, por otro lado dicho sistema permite reorganizar, listar y conceptualizar cada actividad desarrollada en las distintas áreas de la organización, así como hallar los costos de los servicios a partir de la sumatoria del costo de cada una.

En mi opinión es importante que las empresas del sector de Hotelería, tengan en cuenta implementar un sistema de costos ABC (Costo Basado en Actividades), con el fin de que puedan identificar los costos en cada una de las actividades realizadas y a partir de ello orientar a la mejor toma de decisiones y generar la reducción de costos e incrementar la rentabilidad de este tipo de negocios.

**Romero, J. (2015). “Costos de Producción de la Palma Africana y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa hacienda el bosque, Cantón Quevedo, año 2013”. Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Quevedo-Los Ríos-Ecuador, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Empresariales.**

El objetivo general de la siguiente investigación es determinar la incidencia de los costos de producción en la rentabilidad de la Empresa Hacienda El Bosque, Cantón Quevedo, año 2013. El método de la tesis es Inductivo, de nivel descriptivo, el estudio muestra una investigación No experimental; las técnicas de investigación fueron la entrevista, encuestas recolectando información a través de instrumentos como fichas de recopilación de datos, fichas de entrevistas, etc.

La población en estudio estuvo conformada por 15 personas que laboran en la empresa en mención y por lo tanto fue tomada lo mismo como muestra. Después de aplicados los costos de producción el autor llega a la conclusión de que la empresa muestra una estructura organizacional fiable porque su producción esta íntegramente relacionado con los parámetros de fertilización que asegura el éxito en el cultivo de la fruta, en el 2013 fue de 1840.746 toneladas. Por otro lado menciona que inventario de productos agrícolas mostro irregularidades en sus costos que impide el proceso normal de contabilización y el control de la toma física de los productos.

Sin embargo se pudo obtener una utilidad neta de 39.05%, lo que permite un equilibrio en las ventas. A lo mencionado por el autor anteriormente, en mi opinión es importante que la empresa diseñe un sistema de costos que permita



tener una información más real.

### 1.2.2 Nacional

**Meléndez, J. & Oribe, K. (2014). Calidad de servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro Restaurantes – Pollerías del distrito de Tarapoto, Año 2014. Para obtener el Grado de Contador Público. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín, Escuela de Contabilidad.**

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la Calidad del Servicio al cliente y la rentabilidad de las empresas del rubro de Pollerías en el periodo del año 2014.

El trabajo de investigación responde al tipo de investigación Aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, la investigación responde al tipo de diseño No Experimental y transversal. La muestra estuvo constituida por una muestra de 24 pollerías de la Provincia de San Martín a las que se aplicó la técnica de cuestionarios.

Se concluye que existe una relación directa entre la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del distrito de Tarapoto, tal como lo muestra la pruebas realizadas de chi- la cual muestra que existe una relación significativa ( $P < 0,05$ ) entre la calidad del servicio y la Rentabilidad de la empresa. La calidad de Servicio forma parte de los costos indirectos, gastos administrativos y/o ventas del servicio que se brinda en el rubro de restaurantes.

En mi opinión, es importante que la empresa capacite a su personal para que de esta manera mejore la calidad del servicio, la atención al cliente. Otro aspecto importante es que brinden incentivos a sus colaboradores para que ellos se sientan

comprometidos con las metas de la empresa y puedan mejorar las ventas de la  
pollería, logrando mejorar la rentabilidad del negocio.

**Phala, L. (2015). Gestión de Costos de Servicios y Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A –Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, periodos 2009-2010 .Tesis para obtener el Título de Contador Público. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.**

Este estudio tuvo como propósito analizar y determinar en qué medida los costos de servicios influyen en la Rentabilidad de Hotelería Inversiones Latino S.A y plantear un modelo de costos de prestación de servicios.

El método que se empleó en la investigación es Analítico, de nivel descriptivo, en donde se logró recopilar la información mediante los instrumentos: Fichas de observación, cuaderno de apuntes.

Los resultados del análisis de la aplicación de costos, se determinó la hoja de costos que está constituido por los tres elementos del costo, siendo el Material directo 17.09 % del costo total, la mano de obra directa 18.52% y los gastos indirectos 64.39 % siendo este el elemento que más resalta, respecto a la Rentabilidad sobre la inversión de la empresa en el año 2009 fue de 1.81% y en el periodo 2010 de 0.6% lo que demuestra un nivel muy bajo de rendimiento esperado desfavorables para el desarrollo de la empresa.

En conclusión la empresa al cumplir con los requisitos mínimos y con los altos estándares de calidad exigidos por el Decreto Supremo N° 029-2004 –Mincetur, hace que incurran en altos costos con el fin de que puedan lograr una mejor categorización y con ello puedan captar más clientes que permita aumentar el nivel de rendimiento de la empresa.

**Choquesaca, E. & Lara, J. (2017). Costos del Servicio de Transportes de Carga y Fijación de los fletes de la Empresa Transportes de Carga Leiva H.**

**E.I.R.L –Cusco, periodo 2016 .Tesis para optar al Título Profesional de Contador Público. Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.**

Trabajo de investigación que tuvo como objetivo establecer los costos del servicios de transporte de carga y la fijación de los fletes en la empresa Transportes Leiva H. en el período 2016.

El tipo de investigación utilizado fue Aplicada y/o Práctica, con enfoque cuantitativo y un diseño de investigación No Experimental de nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 08 colaboradores de la empresa y las técnicas que se utilizaron fueron: Encuestas y entrevistas.

La investigación llega a la conclusión que la empresa estable los costos del servicio de manera empírica, no cuenta con un sistema de costos, donde encuentran los costos que fijan los fletes, este suceso muestra que obtiene ingresos en un 118% sobreestimados, lo que no les permite establecer con idoneidad los fletes en que incurren en la determinación de los costos del servicio.

En conclusión, la empresa asigna la fijación de fletes de manera empírica por falta de conocimientos respecto a los costos de servicios de transporte de carga, el gerente debería contratar a una persona especializada en el tema de costos que establezcan la fijación de la tarifa de fletes.

**Oscanoa, F, & Quispe, M. (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. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes: Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.**

Tesis que tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el sistema de costos por órdenes específicas y la determinación de la rentabilidad en la empresa Productora de Calzados del Centro SRL, en el periodo 2016.

La investigación es de tipo descriptivo, de nivel correlacional y con un Diseño No Experimental, teniendo como técnicas: La observación, entrevistas, encuestas, análisis documental en una muestra de 20 trabajadores de la empresa. Llegando a las siguientes conclusiones:

Se estableció que efectivamente si hay una relación significativa entre el sistema de costos por órdenes específicas y la determinación de la rentabilidad en la empresa, la correlación hallado fue de 0,36 con una significación unilateral  $p=0,001$ , así mismo se deduce que el controlar los costos de producción con el sistema de costos por órdenes específicas ayuda a controlar una rentabilidad exacta, por otra parte existe deficiencia en el control de los elementos del costo , ya que no manejan formatos establecidos para el área de producción, adicional a ello hay trabajadores que desconocen las actividades de los procesos de producción en cada área .

Por consiguiente, las conclusiones brindadas por los investigadores, nos da entender que la empresa debería implementar un sistema de costos que les permita tener un cálculo exacto de los costos, capacitar a los trabajadores para que puedan mejorar la productividad y generar más ganancias para la empresa.

**Cotrado, M. (2017). Costos Financieros y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Distribuidora e Imprenta Virgen del Rosario E.I.R.L en Tacna, periodo 2011-2016. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público con mención en Auditoría. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales.**

El objetivo de la investigación, fue determinar de qué manera los costos financieros influyen en la rentabilidad de la empresa Distribuidora e imprenta Virgen del Rosario E.I.R.L en Tacna en un periodo de 2011 al 2016. El tipo de investigación que se aplicó en este trabajo es básica de diseño No Experimental, la muestra se trabajó con la empresa Virgen del Rosario, y el universo estuvo conformado por las distribuidoras de útiles escolares y de oficina; como resultado de la investigación se arribó a las siguientes conclusiones: La empresa al adquirir préstamos financieros, se ha enfocado en los importes y plazos fijos de las cuotas, dejando de lado los costos variables y costos por préstamos, proyectándose un futuro incierto ya que estos influyen de manera negativa en la rentabilidad de la empresa, por otro lado se pudo constatar que las tasas de interés influyen en el flujo de efectivo, si más alta es la tasa de interés menor será el flujo de efectivo y con respecto a las cargas financieras entre más alto sean, más alto el apalancamiento financiero se obtendrá.

Por tanto, las conclusiones del investigador nos da un panorama de que la empresa debería tener en cuenta todos los costos en lo que se incurre los préstamos financieros, las tasas de interés, plazos para poder evitar posibles pérdidas económicas en el futuro, y al contrario mejorar la rentabilidad de la empresa.

**Bravo, M, & Díaz, Y. (2019). Influencia de la Gestión de Costos en la Rentabilidad de la Empresa: Servicios Generales Pari E.I.R.L en Cajamarca - 2018. Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Contador Público. Cajamarca, Perú: Universidad Privado Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas.**

Para la presente investigación se utilizó el diseño No Experimental de tipo básico de nivel descriptivo – correlacional, de manera que se aplicó los instrumentos: una entrevista que consta de 16 ítems, aplicada a los directivos de la empresa Servicios Pari E.I.R.L, utilizando la recolección de datos la escala de Likert, a través de la cual se obtuvieron las siguientes conclusiones: La gestión de costos influye en la Rentabilidad de la empresa Servicios Generales Pari , ya que se ejecutó un diagnóstico en base a los intereses y apreciaciones de las dimensiones (costo del servicio y ratios de rentabilidad) sobre el alquiler de maquinaria pesada y equipos , evidenciando que existe una conexión positiva entre ambas variables , por otra parte no existe una adecuada gestión de costos lo que no le permite reconocer cual es el costo de servicio de alquiler de maquinaria pesada y equipos , lo que genera desconfianza y no se puede medir la Rentabilidad de la empresa.

Agregando a lo mencionado por los investigadores, es importante que la empresa no fije sus precios basándose solamente en los precios de la competencia, se recomienda tomar en cuenta también contar con un área adecuada que plantee un sistema de costos que les permita saber el costo del servicio que brindan y en base a ello agregar un margen de ganancia.



**Chávez, N, & Chávez, E. (2016). Sistema de Costos por Orden de Producción y Rentabilidad del Hotel Amanecer en el Sol 2014-2015, Cusco 2016. Tesis para optar el título de Contador Público. Cusco, Perú: Universidad Peruana Austral del Cusco, Facultad de Ciencias Empresariales.**

Este estudio tuvo como propósito determinar la influencia de sistema de costos por orden de producción en la rentabilidad del Hotel Amanecer en el Sol, durante el período de 2014-2015.

El tipo de investigación es cuantitativa, la investigación empleada para su finalidad fue el diseño descriptivo y correlacional de nivel No Experimental, en donde se logró recopilar información, de manera que se aplicó los instrumentos: Cuestionarios, para cada variable de estudio en una muestra de 04 trabajadores de la empresa, llegando a las siguientes conclusiones: Existe un grado de correlacional muy alto de ( $R=0.962$ ) entre el orden de producción y la rentabilidad , lo que establece que a mayores niveles de sistema de costos por orden de producción la rentabilidad será directamente proporcional a la empresa .

Por otro lado es importante que la empresa implemente un sistema de costos por orden ya que de esta manera les permitirá distribuir, identificar los costos directos e indirectos y gastos que influyen en la producción y poder asignar un adecuado precio de venta que les permita mejorar la rentabilidad del Hotel Amanecer en el Sol.

**Flores, G. (2017).Determinación del Costo de Producción y su influencia en la Rentabilidad de Industrias Agro alimentos El Establo S.R.L – Lampa en los períodos 2015-2016. Tesis para Optar el título profesional de Contador Público. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.**

El objetivo principal del trabajo de investigación es determinar el costo de producción y su influencia en la rentabilidad de Industrias Agro alimentos El Establo S.R.L- Lampa en los periodos 2015-2016.El método utilizado en la investigación es deductivo, de nivel descriptivo. La muestra lo constituye los derivados de la leche: leche, paria y yogurt en Industrias Agro alimentos El Establo SRL; las técnicas que usaron para la recolección de datos fueron recopilación documental, observación directa, entrevista-cuestionario de las cuales se obtuvieron las siguientes conclusiones: Según el análisis de costo de producción, se ha determinado un costo total de S/.432,841.70, teniendo como costos unitarios para el año 2015 en el queso paria de S/.13.32 y para el yogurt de S/.2.88 ; mientras que, en el periodo 2016 se ha determinado un costo total de producción de S/. 481,831.06 con un costo unitario del queso tipo paria de S/12.57 y el litro de yogurt de S/.2.57, por lo tanto se puede decir que habido una disminución de costos de un año para el otro y teniendo con exactitud el precio exacto de los productos permite el crecimiento de la empresa.

Con Respecto a la determinación del nivel de rentabilidad según los índices de rentabilidad para el periodo 2015 el queso tipo paria fue de 11.18% y el yogurt de 41.67%, por otro lado para el año 2016 el queso tipo paria obtuvo un 16.17% mientras que el yogurt de 48.51%. Por lo tanto se llega a la conclusión de que si es rentable la producción de ambos productos, siendo el más rentable el yogurt.

### 1.2.3 Locales

**Meza, V. (2013) La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en Lima Metropolitana, año 2012. Tesis para obtener el título profesional de contador público Lima, Perú 2013. Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Contables y Financieras.**

El objetivo general de la investigación es Determinar si la implementación efectiva de una gestión estratégica de costos, influye en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en Lima Metropolitana, año 2012. Esta investigación es No Experimental, cuyo diseño metodológico es el transaccional correlacional, el tipo de investigación es “Aplicada”, teniendo como nivel de investigación descriptivo. El procedimiento que se usó es distribución ji cuadrada, pues los datos para el análisis deben estar en forma de frecuencias, tomando como población 170 profesionales y después de aplicar una fórmula se quedó con una muestra de 35 personas.

Algunas conclusiones a las que llegó la investigación fueron: que la empresa no contaba con unos adecuados sistemas de costos que le permitiera identificar cuáles de las actividades que realizaban les incurría más gastos. Por otro lado menciona también que la mayoría de las empresas, aplican indicadores tradicionales, por miedo arriesgarse; uno de los indicadores que debería usarse es el del Valor Económico Agregado, indicador que permite medir la rentabilidad.

En mi opinión es necesario identificar las actividades que generan mayor costos y plantear estrategias que permitan mejorar la situación y poder adquirir una mejor rentabilidad aplicando un Valor Económico Agregado como plantea el autor.

**Michaud, R. (2017). Propuesta de Reducción de Costos para mejora en Rentabilidad del Servicio de Telefonía Pública de exterior de claro. América Móvil Perú S.A.C Lima, 2017. Trabajo de Suficiencia Profesional para Optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales.**

Este trabajo de investigación tiene como objetivo generar estrategias que permitan reducir los costos y minimizar la brecha con los ingresos mientras subsiste el servicio y alcanzar la rentabilidad, ganancias que sustenten mantener el servicio, partiendo por la dificultad de incrementar las ventas o ingresos de los teléfonos públicos.

Dentro de la metodología se utilizó dos entrevistas la primera dirigida al Jefe de Telefonía Pública de Claro, Edilberto Antonio Suarez Falcone, entrevista que consto de 7 preguntas y la segunda entrevistada a la Gerente de Planeamiento y Control de Gestión de la Dirección de Administración y Finanzas de Claro, Rocío Milagros Rupay.

El autor llego a la conclusión de que las condiciones para ofrecer el servicio de telefonía pública son negativas. La transformación digital afecta considerablemente a los consumidores que están dejando en el olvido a los teléfonos públicos, servicio, a pesar del decrecimiento, aún sigue generando ingresos.

Lo que esto quiere decir que no es posible reducir los costos en el servicio de telefonía pública ya que a reducir los costos la calidad de servicio seria mucho menor lo que ocasionaría que el poco mercado que lo usa todavía deje de hacerlo y como indica el autor anteriormente este servicio de telefonía pública aún sigue generando ingresos económicos para la compañía.

## 1.3 Marco Teórico

La fundamentación teórica de esta investigación está conformada por aportes de autores e investigadores en referencia a los Costos de servicio y a la rentabilidad de una empresa. Primero se mencionará conceptos básicos de costos de manera general, para luego profundizar los elementos que lo conforman, así como los conceptos de Rentabilidad y los indicadores que se tendrá en cuenta para medirlo y la importancia de esta para una empresa.

### 1.3.1 Conceptos de Costos

Polineni, Favozzi y Adelberg (1995), expresan que: "El costo se define como el valor sacrificado para adquirir bienes o servicios, que se miden en dinero mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en el momento que se obtiene el beneficio presentes o futuros "

Según Zapata (2007), indica que, “El costo de producir se entenderá como el valor monetario que se invierte en elementos materiales, fuerza laboral necesaria y demás insumos requeridos para fabricar bienes o sus partes y procesos, así como para generar servicios o productos intangibles cuya presencia beneficiosa es incuestionable con el objeto de obtener un producto o un servicio.”.

Por otro lado Ramírez (2008) nos dice que costos es un sistema de información que clasifica, acumula, controla y asigna los costos para determinar los costos de actividades, procesos y productos y con ello facilitar la toma de decisiones, la planeación y el control administrativo.

En mi opinión, se puede concluir que los costos es un valor adquisitivo que se emplea para generar un servicio o bien, el cual en el tiempo te generará un



### 1.3.2 Análisis de Costos

El análisis costo es un proceso de identificación de los recursos necesarios para llevar a cabo un determinado proyecto de inversión la misma que nos va a permitir evaluar, la rentabilidad y fijar la relación entre costo y beneficio. Por otro lado, al resultado de comparar la relación costo y beneficio, también se le conoce como índice neto de rentabilidad, es un cociente que se consigue al dividir el valor actual de los ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) entre el valor actual de los costos de inversión o costos totales (VAC) de un determinado proyecto.

Por consiguiente, el análisis costo - beneficio, de un proyecto o actividad será beneficioso cuando contrastamos y el resultado sea mayor que la unidad. (Horngren, 2010).

### 1.3.3 Servicio

Este trabajo de investigación se enfoca en los Costos del servicio, por lo que es necesario conocer el significado de la palabra servicio. A continuación se presenta cita de libros y autores:

Según (Stanton 2004) nos mencionan que los servicios “Son las actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”

Por otro lado para (Lamb, Hair y McDaniel 2002) indican que, “Un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente”

A mi parecer, se puede decir que un servicio un conjunto de actividades que va acompañado de un bien material, que le permite dar un valor agregado, en este



caso el servicio al cliente que va acompañado del producto principal que es el pollo a la brasa.

#### **1.3.4 Atención al Cliente**

Podemos definir al proceso de gestión de la atención al cliente como un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de satisfacerlas llegado el momento oportuno. Martínez (2017).

#### **1.3.5 Sector Servicio Rubro Restaurante –Pollería**

Los Restaurantes –pollerías, son establecimientos donde se ofrecen al público distintos platos para su consumo, siendo el plato bandera el “Pollo a la brasa”, a cambio de ello los clientes pagan por el producto y servicio un monto determinado de dinero.

En agosto de 2017, el sector restaurantes (servicios de comidas y bebidas) creció en 1,29%, debido al dinamismo del rubro restaurantes (1,12%) y otras actividades de servicio de comidas (1,33%). Actividad de restaurantes aumentó en 1,12% impulsada por los establecimientos de comidas rápidas, pollerías, carnes y parrillas, así como por restaurantes turísticos que ofrecen alimentos sencillos a precios accesibles; sustentado en las celebraciones de las fiestas patronales y aniversarios, la participación en ferias gastronómicas, extensión del horario de atención, realización de eventos, ampliación y apertura de nuevos locales y, en la presentación de shows artísticos. Esto según lo que informó el

### 1.3.6 Sistema de Costos

Es muy importante que toda empresa sin importar el rubro que sea cuente con un sistema de costos adecuado que cuente con todos los gastos que se realiza en el proceso productivo, los elementos y procedimiento que permiten elaborar el producto o brindar el servicio.

Por un lado, Álvarez, J., Mendoza, P. y Rolón, Y. (2005) manifiestan que, “en la actualidad es necesario que las empresas puedan obtener ventajas competitivas de sus sistemas de costos, de manera que sus directivos puedan obtener información de éstos y tomar decisiones estratégicas respecto a sus clientes, competidores, servicios, productos, etc.”.

Además, señalan los usos de un sistema de costos:

- Medición de la eficiencia del trabajo.
- Evaluación y control de inventarios.
- Determinación de precios de ventas.
- Formulación de presupuestos.
- Proyección de cambios en el producto o servicio.

Por otro lado, Kaplan y Cooper (1999), menciona las razones por la que las empresas líderes están usando sistemas de costos, para: diseñar productos y servicios que satisfagan las expectativas de los clientes y, al mismo tiempo, puedan ser entregados con un beneficio, detectar donde realizar mejoras continuas, también negociar con los proveedores precios de suministros.

Por tal motivo, Fernando Campa (2005); menciona que, “el fin es proporcionar; información necesaria para la planificación y control de la actividad, información complementaria para la elaboración de la contabilidad financiera e información necesaria para la toma de decisiones en la empresa”.

### 1.3.7 Costo de los Servicios

Para el autor Giraldo (2007) menciona que dentro de los Costos del servicios industriales no ha intervenido la materia prima, lo que hace asumir que solo incluye la mano de obra directo y los costos indirectos de fabricación forman parte de los costos de los servicios que realizan todas las empresas que brindan servicios de comunicaciones, transportes, restaurantes, hoteles entre otros.

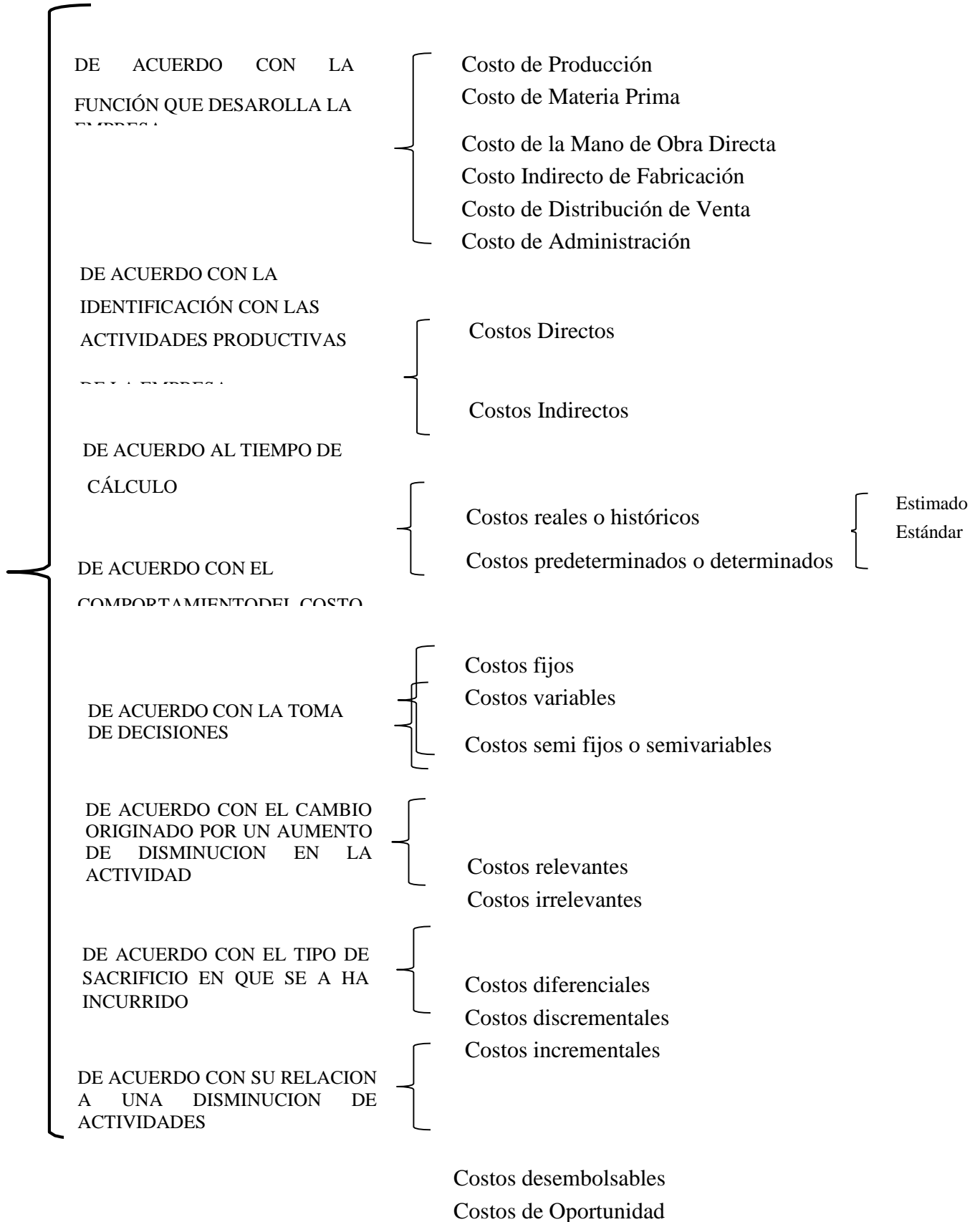
Por otro lado, en su artículo, Choy (2012) indica que para el reconocimiento de los costos derivados de la prestación de servicios se requiere de técnicas y procedimientos, para lo que se debe de tomar en cuenta todos los desembolsos: personal, insumos, y otros gastos utilizados para brindar el servicio, que tiene ciertas particularidades como el consumo inmediato y la intangibilidad, mientras que para Hansen, Mowen (2007) afirman que los suministros, mano de obra, e insumo de capital forman parte de los costos del servicio , que no solo se generan cuando el proveedor realiza una actividad a su cliente si no también cuando el cliente realiza cualquier actividad haciendo uso de bienes prestados por un tercero.

Después de haber citado a distintos autores por conceptos sobre costos de servicios se puede concluir que los costos de servicios son todos los desembolsos que realiza una empresa para poder brindar el servicio, teniendo como parte de ellos a los insumos, mano de obra directa, y otros costos indirectos que intervienen en la fabricación .

El objetivo de los costos del servicio, es que permite a la empresa controlar, asignar y calcular los costos que se requiere para brindar el servicio, con la finalidad de tener un precio adecuado que le permita generar beneficios económicos futuros.

### 1.3.8 Clasificación del Costo

**CLASIFICACIÓN DE LOS COSTOS**



Costos Evitables

## Costos Inevitables

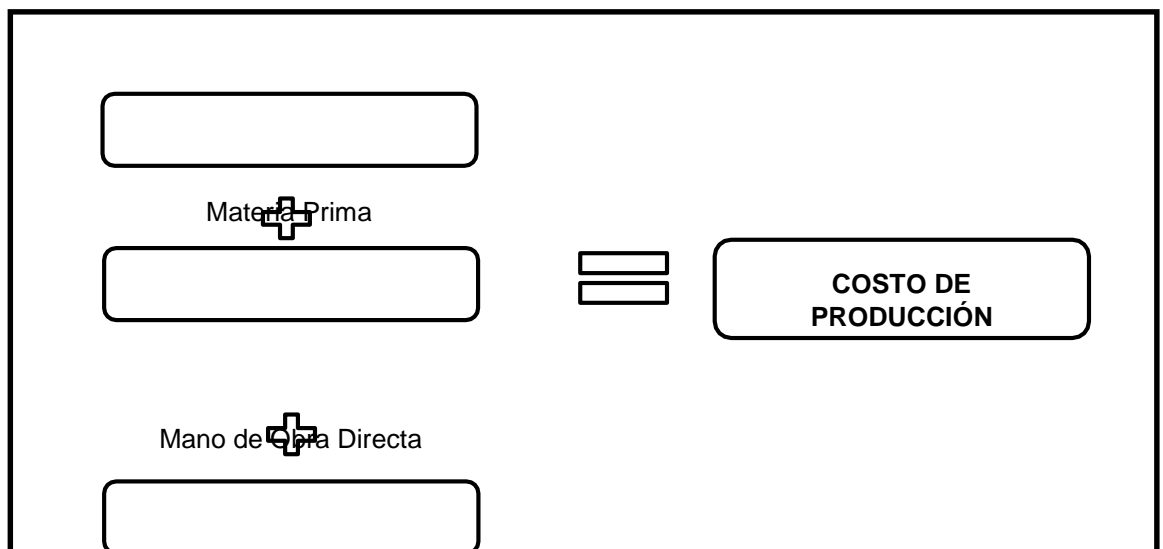
**Figura 1.** Clasificación de los costos. Adaptado de “**Sistema de Costos Diseño e implementación en las Empresas de Servicios, Comerciales e Industriales**”

**Fuente:** Isidro, G (2012)

### 1.3.9 Costos de Producción

Para Rojas (2012), manifiesta que: “Los Costos de Producción son los que se generan durante el proceso de transformar la materia prima en un producto final”.

Lo que quiere decir es que los costos de producción es la suma de MP, MOD y CIF de un determinado bien que se fabrica.



**Figura 2.**Costo de Producción

**Fuente:** Elaboración Propia

Por otra parte para el autor Abanto (2012), nos menciona que El Costo de Producción es el monto acumulado en que incurre para la transformación primaria, secundaria o progresiva a partir de ciertos productos en bienes o servicios. Es decir, es aquella actividad de transformación por la cual se cambia el estado de los materiales con los que se trabaja.

A lo ya mencionado por los autores se puede decir que los costos de producción es lo que cuesta realizar, la inversión que la empresa hace para transformar los

materiales, insumos para adquirir un producto final, que en nuestro caso vendría hacer el “Pollo a la brasa”, para después ofrecer al público.



### 1.3.10 Elemento del Costo de Producción

Para los autores Polimeni, Fabozzi y Adelberg (1997) en su libro mencionan que esta clasificación le permite a la empresa brindar información adecuada sobre los gastos incurridos en la elaboración y con eso fijar el precio de un determinado producto .A continuación se detallará los tres elementos del producto:

#### a) Materia Prima

Son los principales recursos que se usan en la producción; estos se transforman en bienes terminados con la adición de mano obra directo y costos indirectos de fabricación. El costo de los materiales puede dividirse en materiales directos e indirectos, de la siguiente manera:

- **Materiales Directos:** Son todos los que pueden identificarse en la fabricación de un producto terminado, fácilmente se asocian con éste y representan el principal costo de materiales en la elaboración del producto

Por otro lado el autor Brown (2008), indica que solamente pueden ser materiales directo si pueden identificarse de una manera concreta y conveniente en relación con el producto.

De lo mencionado anteriormente se puede concluir que los materiales directos es la materia prima esencial, sin los cuales no es posible la elaboración del producto. Un ejemplo de material directo en este trabajo de investigación es el del pollo, para la preparación del plato bandera de las pollerías que es el “pollo a la brasa.”

- **Materiales Indirectos:** Son aquellos involucrados en la elaboración de un producto, pero no son materiales directos. Esto se incluye como parte de los CIF (Costos Indirectos de Fabricación).

Giraldo (2007) nos menciona que los materiales indirectos inciden parcialmente en el producto, sin constituir el objetivo principal, su participación es menor y a veces resulta difícil establecer la cantidad exacta que son aplicados, así tenemos: hilo en la elaboración de camisas, el tornillo en el armado de un mueble o maquinarias, etc. Dichos materiales no constituyen la base del producto principal, aunque integran indirectamente el producto.

De lo antes ya mencionado por los autores se puede concluir que la materia prima indirecta son los materiales, suministros, materiales auxiliares, insumos secundarios que entran en la fabricación de un producto determinado.

Además podemos agregar que son materiales y/o insumos que no se pueden apreciar en el producto final, por ejemplo los condimentos, el aceite que se emplea para la preparación del pollo a la brasa.

## **b) Mano de Obra**

Es el esfuerzo físico mental empleados en la fabricación de un producto. Los costos de la mano de obra pueden dividirse en mano de obra directa y mano de obra indirecta como se mencionará a continuación:

- **Mano de Obra Directa:** Es aquella directamente involucrada en la fabricación del producto final que puede asociarse con este con

facilidad y que representa un importante costo de mano de obra en la elaboración del producto.

Además para Flores (2011) menciona que: Para la transformación de la materia prima en un producto terminado es necesario el trabajo del factor humano, trabajo por el cual la empresa realiza un desembolso monetario que viene hacer la Remuneración llamada salario.

Algunos intervienen directamente en la fabricación de los productos ya se de manera manual o a través del uso de maquinaria que se encargan de transformar la materia prima en productos terminados.

Por otro lado para Hansen (2007) menciona que “son rastreables al artículo o servicio que se está produciendo”

Según lo indicado por los autores, podemos concluir que la mano de obra directa es aquella que interviene de manera directa con la transformación de los insumos en el producto final o la prestación de un servicio, en el caso de los Restaurantes son los colaboradores del área de cocina.

- Mano de Obra Indirecta: Es aquella involucrada en la fabricación de un producto que no se considera mano de obra directa. La mano de obra indirecta se incluye como parte de los costos indirectos de fabricación.

Según Giraldo (2007) menciona que la mano de obra indirecta se le llama así a los sueldos, es la compensación que se por el trabajo intelectual en forma general en toda la fábrica y en ninguna forma se puede atribuir específicamente a un producto o a un tratamiento determinado, trabajan para la empresa, pero no participan

directamente en la fabricación del producto .Así mismo, tampoco puede determinarse con precisión cual es la mano de obra que corresponde a cada unidad producida, por lo cual su imputación se realiza de manera indirecta por medio de prorrateos aproximados.

Ante estos conceptos se puede concluir que la mano de obra indirecta son los colaboradores de una empresa que no necesariamente están vinculados con la producción del producto final, incluye por ejemplo a supervisores, gerentes de planta, atención al cliente (Azafatas, mozos), cajeros, vigilantes.

### c) Costos Indirectos de Fabricación

Se utiliza para acumular materiales indirectos, la mano de obra indirecta y los demás costos indirectos de producción que no pueden identificarse directamente con los productos específicos.

Según Flores (2011), menciona que: Los costos indirectos de fabricación, también conocidos con el nombre de gastos generales de producción o de fabricación; son todos aquellos costos que se representan en una empresa, necesarios para la buena marcha de la producción, pero que de ninguna manera de identifican con el producto que se está elaborando de manera que todos aquellos costos que no son materia prima, materiales directos y mano de obra directa, ni gastos de administración ni ventas. Entre los Costos Indirectos de fabricación tenemos:

- Mano de Obra indirecta: almaceneros, ayudante de cocina, personal de limpieza.

- Alquiler de local

- Seguro contra incendios, contra robos.
- Servicio de Electricidad
- Lubricantes , combustibles
- Herramientas
- Depreciación del inmueble y equipos de la fabrica
- Consumo de agua
- Materiales Indirectos
- Reparaciones
- Pago de Cable
- Arbitrios , impuestos del local
- Servicio de Telefonía, etc.

A mi opinión se puede decir que los Costos indirectos de fabricación son todos los costos que no intervienen directamente con la producción del producto final y que no pueden ser identificables fácilmente, además que su costo no es muy significativo, en el caso de este trabajo de investigación tenemos como costos indirectos de fabricación a alquiler de local, Energía eléctrica, la depreciación de los hornos, freidoras, mano de obra indirecta, etc.

### **1.3.11 Remuneración**

Para Manzo, Moncallo (2004) mencionan que hoy en día las organizaciones de excelencia conocen muy bien la forma correcta de retribuir a sus colaboradores; la forma en que lo hacen determina el talento humano que adquieren, la lealtad de sus trabajadores y la pasión y compromiso en las labores que desempeñan.

Por otro lado también se establecieron tres tipos de remuneración con el paso del tiempo: Monetaria, Psicológica y Espiritual. La remuneración monetaria es la más conocida y hace referencia a aquella retribución en moneda que se recibe por una labor realizada; generalmente se asume que ésta es de carácter obligatorio por legislación y la cantidad que se devengue determina la calidad del talento humano que puede adquirir la organización; en éste sentido, la remuneración es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Esto según Werther (1999): Con la remuneración monetaria el trabajador adquiere bienes y servicios fundamentales para la vida, como alimentos, como alimentos, transporte, recreación, entre otros. Aquellas organizaciones que pagan bajas retribuciones de dinero consiguen aliados débiles en compromiso y cuyos pensamientos están centrados en la sobrevivencia y no en la productividad., transporte, recreación, entre otros.

### **1.3.12 Remuneración en el Perú**

La remuneración mínima vital establecida en el Artículo 3° de la Resolución Ministerial N° 091-92-TR, indica que una jornada de trabajo es de 8 horas diarias o 48 horas semanales y se percibe la remuneración mínima; en el caso de trabajar menos de 4 horas diarias el sueldo será proporcional a la remuneración mínima.

(MTPE, 1992)

El Artículo 24 de la Constitución Política del Perú de 1993 establece que el trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure para él y su familia el bienestar material y espiritual; el mismo artículo señala que las remuneraciones se regulan por el Estado con participación de organizaciones representativas de los trabajadores y de los empleadores. PCM (1993).

A continuación se puede apreciar los factores que incluye la remuneración mínima vital:

#### **a. Asumidos por el Empleador**

- ESSALUD, el 9% de la Remuneración total del trabajador.
- CTS, se recibirá una en mayo y la otra en noviembre.
- Gratificaciones en julio y en diciembre que equivalen a una remuneración total más la bonificación extraordinaria por cada una de ellas.
- Asignación familiar que equivale al 10% de la remuneración mínima.
- Vacaciones una vez al año, el tiempo depende al régimen en que este acogido la empresa.

#### **b. Asumidos por el Trabajador**

Para Castillo, L. (2015) nos dice que los fondos pensionario son asumido por el trabajador y que equivale del 11 al 13% aproximadamente según se trate de un régimen de pensiones público (ONP) o un fondo privado de pensiones (AFP).



### **1.3.13 Depreciación**

Para Effio (2007) El término depreciación se refiere a una disminución periódica del valor de un bien material o inmaterial. Esta depreciación puede derivarse de dos razones principales: el desgaste debido al uso y el paso del tiempo.

El reconocimiento de la depreciación es un aspecto muy importante que deben considerar las empresas, porque de su determinación dependerá que los activos

Fijos reflejen su verdadero valor a determinada fecha. Por ello, efectuar un análisis de los elementos que intervienen en el cálculo de la misma es de naturaleza fundamental.

Como lo menciona el autor en su libro, es muy importante el valor que se asigna en la depreciación de los activos que cuenta una empresa , porque depende ellos también que los Estados Financieros muestren su verdadero valor y poder tomar decisiones para que adquieran nuevos activos la empresa.

Tabla 1  
Tasas de Depreciación Tributaria

BIENES	% DE DEPRECIACION HASTA UN MAXIMO DE:
1. Edificios y Construcciones	5%
2. Ganado de trabajo y reproducción, redes de pesca.	25%
3. Vehículos de transporte terrestre (excepto ferrocarriles), hornos en general.	20%
4. Maquinaria y equipo utilizados por las actividades minera, petrolera y de  Construcción; excepto muebles, enseres y equipos de oficina.	20%
5 .Equipos de procesamientos de datos.	25%
6. Maquinaria y Equipo adquirido a partir del 01.01.91.	10%
7. Otros bienes del activo Fijo	10%

**Fuente:** Cartilla de Instrucción Renta Anual 2017- SUNAT

**Elaboración:** Propia.

### 1.3.14 Bases para Distribuir los Costos Indirectos de Fabricación a la Producción.

Para Flores (2011) menciona que:

Según Sealtiel considera que las bases que se requiere para aplicar los costos indirectos de fabricación a la producción pueden tener como base el valor, el tiempo o las unidades producidas, los procedimientos a base de valor, pueden calcularse sobre:

Importe trabajo directo, importe del material, importe de los costos primos, los de base tiempo vendría hacer sobre: Número de horas de trabajo directo, número de horas máquinas, número de horas totales de trabajo directo y de trabajo indirecto.

### **1.3.15 Definición de un Gasto**

Según Pérez (2002), define al gasto como “Toda erogación clasificada en conceptos definidos, pendiente de aplicación al objetivo que los originó, del cual formarán su costo, por ejemplo, gasto de materiales utilizados, gasto de salarios pagados y gastos inherentes a la producción, que al con juntarse forman el costo de elaboración y así también tenemos gastos de venta, gastos de administración, gastos financieros”

### **1.3.16 Diferencia entre Costo y Gasto**

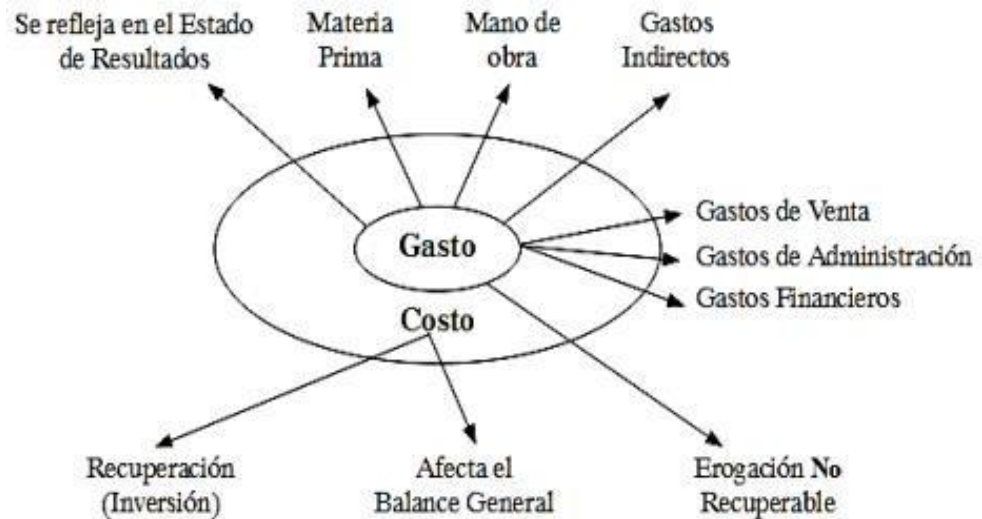
Reveles (2004), menciona que:

El costo se incorpora al valor de los artículos manufacturados por la empresa; el costo se eroga por su causa e incrementa su valor en el inventario, se refleja en el activo, en tanto que los gastos no se adicionan al valor de estos productos sino se

cargan directamente a la cuenta de resultados, ya que los gastos se identifican con el periodo en que se erogaron. Los costos se aplican a los ingresos, mediatamente y paulatinamente mientras que los gastos se aplican inmediatamente e íntegramente.

El costo es una inversión recuperable, que generalmente se presenta en el activo, y el gasto es un desembolso que se aplica directamente al estado de resultados.

Gráficamente, se pueden diferenciar de la siguiente forma:



**Figura 3:** Diferencia entre Gasto y Costo

**Fuente:** Reveles (2004)

### 1.3.17 Gastos Operativos

Según estudio, General (2017) define a los gastos operativos como aquellos que se requieren hacer para mantener en funcionamiento el negocio. Se pueden distinguir fácilmente de los gastos en inversiones porque su destino no es esperar una rentabilidad futura, sino ayudar al proceso de producir. Hay varios tipos de gastos operacionales, y para las empresas es positivo mantener un registro detallado de cada uno de ellos a fin de ir encontrando oportunidades de bajar costos y aumentar por consecuencia, la rentabilidad.

### 1.3.18 Gastos de Administración

Se originan en el área administrativa; es decir los que están relacionados con la

dirección y con el manejo de las operaciones generales de la empresa. Por ejemplo: sueldos de todo el personal que forma parte administrativa de la empresa (administrador, contador, gerentes, personal de tesorería, etc.). García (2014)

Así mismo, Uribe (2011) indica que: “incurren en los cargos administrativos, tal como los costos de gerencia general, la depreciación de los activos que son utilizados o requeridos para las funciones administrativas.”

### **1.3.19 Gastos de Ventas**

Para el autor García (2014) menciona que, Se realizan en el área que se encarga de comercializar los productos terminados. Por ejemplo, sueldos y prestaciones de los empleados del departamento de ventas, comisiones a vendedores, publicidad, etcétera.

Así mismo, Romero (2004) indica que “los gastos de venta son aquellos que aumentan o disminuyen de acuerdo a las erogaciones de la empresa con la finalidad que aumenten las ventas.”

En el caso del Restaurant Ronlad’s son los pagos que tienen que ver con publicidad como el pago de anfitrionas, anuncios en distintas radios sonoras, volantes de publicidad, entre otros.

Por lo tanto a mi parecer, tanto los gastos administrativos y de ventas son costos que no están relacionados con la producción del producto principal, pero son gastos que son importante para permitir generar utilidades o si no son bien administrados generara pérdidas económicas futuras.

### **1.3.20 Finalidad de Contabilidad de Costos**

De acuerdo a Zapata (2008), la finalidad de costos es la siguiente:

- Calcular el costo unitario real del producto terminado

- Determinar precios de venta
- Dotar a la gerencia de una herramienta útil para la planeación y el control sistemático de los costos de producción



- Reducción de Costos
- Suministrar información para la obtención de costos destinados a la dirección para la toma de decisiones.

Es por ello que la contabilidad de costos es de gran importancia para la empresa porque a través del procesamiento, registro de datos las personas encargadas pueden tomar decisiones adecuadas para mejorar la rentabilidad del negocio.

### **1.3.21 Rentabilidad**

Según, Horner, James (2003), menciona que la rentabilidad se define como la variación en el valor de la empresa en un periodo determinado. Esta variación incluye los fondos de caja derivados de la retribución del capital (intereses y dividendos) y los cambios en el valor del capital, en un periodo determinado.

Sin embargo para el autor Apaza (2004) define a la rentabilidad como la capacidad de generar beneficios, de modo que los ingresos sean suficientes para recuperar las inversiones, cubrir los costos operacionales y obtener un beneficio. Así mismo la rentabilidad puede ser medida mediante indicadores económicos y financieros.

La Rentabilidad es la remuneración que se busca obtener dentro de la empresa, en sus múltiples elementos en práctica de desarrollar su dinamismo económico y financiero. Estableciéndose habilidades en el manejo de los recursos propios de la empresa de manera eficiente y eficaz, así como también en sus productos y servicios que brinda. Díaz (2012).

De lo mencionado anteriormente por los autores, a mi opinión rentabilidad es la

capacidad que tiene una empresa en generar resultados económicos teniendo en cuenta su nivel de ventas, activos, patrimonio y luego restarle sus gastos y pasivos.

### **1.3.22 Importancia de Rentabilidad**

Goerling, Helmut K. (2001) Consultores en administración. Señala que: “Los diferentes documentos contables de una empresa son base para el estudio de la rentabilidad, así tenemos documentos de costos, balance general, estados financieros, etc. que sirven para hacer el análisis o para establecer un informe estadístico contable, deben percibir los capitales impuestos en la información de la empresa. El estudio de la rentabilidad es el índice que permite tomar decisiones finales para solucionar las ventas o la producción.”

### **1.3.23 Análisis de Rentabilidad**

Según Caraballo, T., Amondarain, J., y Zuboaur, G. (2013):

El análisis de rentabilidad mide la capacidad para generar ganancias o utilidades por parte de una empresa. Éste análisis de rentabilidad sirve para evaluar aquellos resultados económicos correspondiente al mundo empresarial. Sirve para relacionar el rendimiento con los activos, capital, ventas o inversiones de las empresas. Fundamentalmente se basa en el análisis de variables resultantes de la Cuenta de Resultados y del Balance.

En tal sentido el análisis de la rentabilidad es de vital importancia para una empresa, ya que influirá no solo en las decisiones que puedan tomar las partes interesadas sino también en los financiamientos que pueda necesitar la empresa.

### **1.3.24 Indicadores de Rentabilidad**

Tanaka (2015). Dice “Existen muchas medidas o tipos de rentabilidad teniendo

en cuenta los diversos conceptos con los que se pueden vincular los rendimientos, así como las ventas, el activo y el capital”.

Por otro lado se sabe que el índice de rentabilidad sobre ventas mide la rentabilidad de una empresa con respecto a las ventas que genera y se calcula en relación a los márgenes de utilidad.

- **Margen Utilidad Bruta**

Es la relación entre la utilidad bruta y las ventas totales (ingresos operacionales) es el porcentaje que queda de los ingresos operacionales una vez se ha descontado el costo de venta, entre mayor sea este índice mayor será la posibilidad de cubrir los gastos operacionales y el uso de la financiación de la organización.

Informa que porcentaje de cada unidad monetaria vendida queda en la empresa después de que se han pagado los productos.

$$\text{MUB} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

**Figura 4:** Margen Bruto de Utilidad

**Fuente:** Sarria, A (2016)

- **Margen de Utilidad Operativo**

Es la relación entre la utilidad operacional y las ventas totales (ingresos operacionales). Mide el rendimiento de los activos operacionales de la empresa en el desarrollo de su objeto social, este indicador debe compararse con el costo ponderado de capital a la hora de evaluar la verdadera rentabilidad de la empresa.

Indica que obtiene la empresa si separamos los efectos de los gastos no operativos.

$$\text{MUO} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

*Figura 5:* Margen de Utilidad Operacional

Fuente: Sarria, A (2016)

- **Margen de Utilidad Neta**

Es la relación entre la utilidad neta y las ventas totales (ingresos operacionales). Es la primera fuente de rentabilidad en los negocios y de ella depende la rentabilidad sobre los activos y la rentabilidad sobre el patrimonio. Los ingresos operacionales son el motor de una organización y este índice mide precisamente el rendimiento de ese motor

Indica que queda después de todas las deducciones por cada unidad monetaria vendida. En ocasiones es significativo analizar el margen neto antes de impuestos.

$$\text{MUN} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

**Figura 6:** Margen de Utilidad Neta

**Fuente:** Sarria, A (2016)

### 1.3.25 Ventas

Según diversos autores la definen de siguientes manera:

La American Marketing Association, (2002) define la venta como: El proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (vendedor y comprador).

Por otro lado Romero (2006), define a la venta como la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta se puede dar de tres maneras, la primera al contado cuando se paga la mercancía en el momento de tomarlo; la siguiente al crédito que se da cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y por ultimo a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivos.

En síntesis, la definición de las ventas es cuando se da la prestación de un bien o servicio y a cambio se realiza mayormente un monto monetario pactado entre el comprador y vendedor.

### 1.3.26 Estado de Resultados

Según Zevallos (2014), es un estado de actividad porque refleja ingresos, gastos y utilidades; informa el origen de la utilidad o pérdida reflejadas en el Balance general. Este estado, nos da a conocer el resultado total de lo que se gasta e ingresa, determinando el producto neto de la actividad económica, esto es, el conjunto de riquezas que se ha obtenido por el empleo del trabajo. El estado del resultado integral es el informe contable que muestra los ingresos, costos, gastos y los resultados de una empresa durante un periodo determinando.

Antes denominado estado de ganancias y pérdidas, es quizá el estado de mayor importancia por cuanto permite evaluar la gestión operacional de la empresa y además sirve de la base para la toma de decisiones. En este estado se resumen todas las transacciones correspondientes a los ingresos generados y a los costos y gastos incurridos por la empresa en un periodo determinado. La diferencia que resulta entre los ingresos y egresos será el producto de las operaciones que puede ser utilidad o pérdida.

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿Cuál es la incidencia del Costo del Servicio, en la Rentabilidad del Pollo a la Brasa en la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C, periodo Enero, Lima, 2017?

##### **1.4.1 Problemas Específicos**

Dentro de los problemas específicos tenemos los siguientes:

- ¿Cuál es la Incidencia del Costo de Producción en la Rentabilidad del Pollo a la brasa en la empresa RONALD’S, Restaurant SAC, periodo Enero, Lima ,2017?
- ¿Cuál es la incidencia de los Costos Operativos en la Rentabilidad del Pollo al brasa en la empresa RONALD’S, Restaurant SAC, periodo Enero, Lima ,2017?

#### **1.5 Objetivos**



### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la incidencia de los Costos del servicio en la Rentabilidad del Pollo a la brasa en la empresa RONALD’S, Restaurant SAC, periodo Enero, Lima ,2017

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Determinar la Incidencia del Costo de Producción en la Rentabilidad del Pollo a la brasa en la empresa RONALD’S, Restaurant SAC, periodo Enero, Lima ,2017
- Identificar la Incidencia de los Costos Operativos en la Rentabilidad del Pollo a la brasa en la empresa RONALD’S, Restaurant SAC, periodo Enero, Lima ,2017

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

- Los Costos del Servicio tienen incidencia en la Rentabilidad del pollo a la brasa en la empresa RONALD’S, Restaurant SAC, periodo Enero, Lima ,2017

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- Los Costos de Producción tienen incidencia en la Rentabilidad del pollo a

la brasa en la empresa RONALD’S, Restaurant SAC, periodo Enero,  
Lima ,2017

- Los Costos Operativos tienen incidencia en la Rentabilidad del pollo a la brasa en empresa RONALD’S, Restaurant SAC, periodo Enero, Lima ,2017

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de investigación

El autor Muñoz (2011), menciona que las tesis identificadas como investigación de caso práctico serán los trabajos de investigación en los que el estudiante que la realiza, propone el estudio, análisis y desarrollo de una práctica o caso real, generalmente relacionado con su práctica profesional. Para ello, se apoya en los métodos, procedimientos e instrumentos formales de una metodología de investigación específica dentro de su disciplina, para plantear la problemática, recopilar y analizar la información, y presentar las conclusiones, corroboradas dentro de un ambiente real de trabajo, el de su tesis.

El presente trabajo de investigación denominado COSTOS DEL SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DEL POLLO A LA BRASA EN LA EMPRESA RONALD’S RESTAURANT S.A.C, PERIODO ENERO, LIMA 2017, es un trabajo que se basa principalmente en un enfoque metodológico de las tesis de investigación de caso práctico, es por ello que se elaborará un estudio, análisis, calculando montos con un caso real que se relaciona con la práctica profesional que estamos ejerciendo, para la cual se tendrá en cuenta métodos, procedimientos e instrumentos propios de la disciplina contable y financiera.

Además podemos decir que este trabajo de investigación es Cuantitativa, ya que se está utilizando información financiera de la empresa, para realizar los cálculos respectivos y analizar la relación entre las variables definidas, y los resultados viene sustentado con fichas de trabajo.

En este sentido, el método cuantitativo de acuerdo Tamayo (2007) es indispensable contar con una teoría ya construida que servirá de partida para el investigador y luego poder desarrollar un plan para probarlas.

## **2.2 Diseño de la Investigación**

### **2.2.1 Investigación Descriptiva**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Las investigaciones descriptivas buscan especificar características de las variables, analizan y describen los rasgos del fenómeno, de manera independiente o conjunta.”

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos.

El presente proyecto de Investigación es considerado descriptivo porque recolecta datos en tiempo único y clasifica la información con el objetivo de delimitar las variables y explicar su relación e incidencia.

### **2.2.2 Transversal**

El diseño de investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. 2010).

En este presente trabajo de investigación se utilizó un diseño transversal, porque la investigación se realizó en un determinado período, en este caso enero del año



### 2.2.3 Diseño No Experimental

Hernández (1984) define que dicha investigación trata de no hacer variar expresamente las variables independientes; lo que se realiza es observar los fenómenos tal cual se dan en el ámbito natural del campo de trabajo, por otra parte, Kerlinger (2002) , dice es la búsqueda empírica y sistemática en la que no se tiene control directo de las variables independiente , ya que ya han ocurrido y son no manipulable ,nuestra investigación cuenta con las características definidas por ambos autores donde podemos definir lo siguiente:

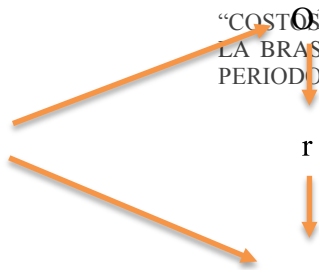
X=Variable Independiente: Costos de Producción del Servicio.

Y=Variable Dependiente: Precio de venta al Consumidor

### 2.2.4 Correlacional

Es decir, este tipo de estudio tiene como objetivo, medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto particular). El propósito principal de este tipo de estudios es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas (Bernardo, Carbajal, Velásquez, Figueredo y Robles, 2017)

La presente investigación es correlacional porque se describió el grado de asociación de los Costos del Servicio y la Rentabilidad de la empresa RONALD’S RESTAURANT SAC.



r

M

Donde:

M= Muestra.

O1= Observación 1.

O2=Observación 2.

r= Relación

## 2.3 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

### 2.3.1 Unidad de Estudio

La unidad de estudio está referida al contexto, característica o variable que se desea investigar, es decir como la unidad que a veces está dada por una persona, un grupo, un objeto u una empresa que contengan claramente los sucesos a investigar.

Hurtado (2000) resalta que “las unidades de estudio se deben definir de tal modo que a través de ellas se puedan dar una respuesta completa y no parcial a la interrogante de la investigación”

Para esta investigación, nuestra unidad de estudio es las ventas que se realizaron en la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C durante el período Enero Lima, 2017.

### 2.3.2 Población

Según Arias (2006) La Población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio.

La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por todos los distintos platos que ofrecen en la carta de la empresa RONALD’S.



RESTAURANT S.A.C en el periodo enero 2017.

### 2.3.3 Muestra

La muestra según Cea D’ Ancona, M (1998), una de las primeras decisiones a tomar en cualquier investigación es la definición de la población que se va analizar. Esto depende del problema y los objetivos principales de la investigación.

Una vez definida la población se procede el diseño de la muestra que comienza con la búsqueda de documentación que ayude a la identificación de la población en estudio, la selección de unas unidades de dicha población que constituya una representación a pequeña escala de la población a la que pertenece.

En esta ocasión nuestra muestra constituida por su plato bandera de la empresa que es el “Pollo a la brasa “ofrecida al público en sus tres presentaciones:

- 1 Pollo a la brasa
- ½ Pollo a la brasa
- ¼ de pollo a la brasa

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.4.1 Técnicas de la Investigación

- Observación

Para Álvarez (2009) habla de la Observación como una de las principales herramientas que utiliza el ser humano para ponerse en contacto con el mundo exterior; en la observación no sólo interviene el sentido de la vista, sino prácticamente todos los demás sentidos y permite obtener información

de primera mano de los sujetos que están vivenciando el hecho observado.

Por lo tanto la observación es el punto de partida de un procedimiento para la recolección de datos e información que consiste en tener una capacidad de análisis más detallado en cuanto a los hechos y las realidades que conforman

el objeto de estudio; es decir a las acciones cotidianas que arrojan los datos para el observador.

En la presente Tesis es un método fundamental el de la observación ya que permite identificar de forma directa información, tipos de documentos obtener datos de la realidad de la empresa.

- Entrevista

Como procedimiento científico para la recolección de datos, la entrevista hace referencia al proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde González (1997)

La entrevista es una técnica complementaria, permite tener acceso a información específica y concreta que no se encuentra contenida, o es inasible, en las fuentes de datos secundarios o la observación, triangulando el análisis del cuerpo de estudio.

En la presente Tesis se realizó la comunicación directa con el Gerente General, administrador, contador, jefe de logística de la empresa RONALD’S RESTAURANT SAC, para obtener datos o testimonios verbales por medio de la intermediación directa del investigador a la persona entrevistada.

- Análisis Documental y de Información Financiera

Dulzaides y Molina (2004), En su artículo titulado “Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso” mencionan que el análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de

operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación.

El análisis de información, por su parte, es una forma de investigación, cuyo objetivo es la captación, evaluación, selección y síntesis de la información en el contenido de los documentos. Ambos procesos, documental y de información, confluyen en el propósito de crear vías para hacer llegar la información al usuario que la requiere, permiten captar e interrelacionar ideas esenciales y son partes de un proceso integrador, cíclico y sistémico único.

En la presente investigación para obtener información bibliográfica se revisó trabajos anteriormente realizados, fichas textuales de Costos del servicio; por otro lado también se obtuvo información analizando documentos concernientes a los costos, gastos relacionados al pollo al brasa que ofrece la empresa; sin embargo también el área administrativa contable brindó información financiera para la realización del trabajo.

#### **2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos**

- Guía de Observación

Tamayo (2004) define a la guía de observación como: Un formato en el cual se pueden recolectar los datos en sistemática y se pueden registrar en forma uniforme, su utilidad consiste en ofrecer una revisión clara y objetiva de los hechos, agrupa los datos según necesidades específicas, se hace respondiendo a la estructura de las variables o elementos del problema.

Este instrumento nos permitió recabar, cuantificar y comparar la

información sobre los hechos que suceden en la realidad, en lo referente a los costos actuales en los que incurre la empresa.

- Guía de Entrevista

Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales (2006) la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto".

Nos permitió recopilar información mediante un conjunto de preguntas orales que se le realizó a las personas involucradas directamente en el tema de costos, en este caso el administrador y la persona encargada de las compras de insumos.

- Hojas de Registro de Datos

Es una recolección de datos u hojas de registro para reunir y clasificar las informaciones, este instrumento se utiliza tanto para la identificación y análisis de problemas como de causas.

Se registró los costos de los materiales, mano de obra, costos laborales, costos indirectos de fabricación, gastos operativos, alquileres, depreciación entre otros.

La hoja de registro fue el instrumento que permitirá reunir y clasificar la información obtenida

### **2.4.3 Procedimiento, recolección y procesamiento de datos.**

- Procedimiento

Para la investigación se realizará la revisión documentaria de RONALD’S

RSTAURANT SAC; donde se podrá hacer una verificación de los  
documentos existentes con los que cuenta la empresa.



- **Recolección**

Se recolectará información de la planilla de trabajadores, reporte de gastos, recibos de servicios, registro de compras, reporte de las ventas del mes entre otros.

- **Procesamiento de Datos**

Para el procesamiento de datos se realizarán cálculos de los costos del servicio del pollo al brasa, distribuyendo las tasas de los Costos indirectos de fabricación asignados. El registro será manual y computarizado con los programas de Excel y Word para así poder determinar los diversos cálculos matemáticos de la situación real de los costos en que incurre la empresa.

## **2.5 Aspectos éticos de la investigación**

Para el presente trabajo de Investigación, se recolectó información con la autorización y en previa coordinación tanto con el Representante Legal como con la dueña de la Empresa .Dicha información será empleada únicamente con fines académicos, rigiéndonos en normas y sin dejar de lado los valores éticos; cabe recalcar que todos los resultados serán presentados sin alterar cifras reales.

### CAPITULO III RESULTADOS

#### 3.1 Costos de Producción

Tabla 2: Ventas del mes de enero 2017 Ronald’s Restaurant S.A.C.

PRODUCTO	VALOR DE VENTA		UNIDADES VENDIDAS				TOTAL VALOR DE VENTA		
			LUNES A VIERNES		SABADO Y DOMINGO				
			CANTIDAD	TOTAL VALOR DE VENTA	CANTIDAD	TOTAL VALOR DE VENTA			
<b>Pollo a la Brasa</b>									
<b>Semana 01</b>									
1 Pollo	S/.	52.00	136	S/.	7,072.00	75	S/.	3,900.00	10,972
1/2 Pollo	S/.	28.00	101	S/.	2,828.00	39	S/.	1,092.00	3,920
1/4 Pollo	S/.	15.00	155	S/.	2,325.00	70	S/.	1,050.00	3,375
<b>TOTAL</b>			<b>225</b>	<b>S/.</b>	<b>12,225.00</b>	<b>112</b>	<b>S/.</b>	<b>6,042.00</b>	<b>18,267</b>
<b>Semana 02</b>									
1 Pollo	S/.	52.00	134	S/.	6,968.00	101	S/.	5,252.00	12,220
1/2 Pollo	S/.	28.00	101	S/.	2,828.00	63	S/.	1,764.00	4,592
1/4 Pollo	S/.	15.00	186	S/.	2,790.00	102	S/.	1,530.00	4,320
<b>TOTAL</b>			<b>231</b>	<b>S/.</b>	<b>12,586.00</b>	<b>158</b>	<b>S/.</b>	<b>8,546.00</b>	<b>21,132</b>
<b>Semana 03</b>									
1 Pollo	S/.	52.00	101	S/.	5,252.00	72	S/.	3,744.00	8,996
1/2 Pollo	S/.	28.00	103	S/.	2,884.00	66	S/.	1,848.00	4,732
1/4 Pollo	S/.	15.00	167	S/.	2,505.00	61	S/.	915.00	3,420
<b>TOTAL</b>			<b>194</b>	<b>S/.</b>	<b>10,641.00</b>	<b>120</b>	<b>S/.</b>	<b>6,507.00</b>	<b>17,148</b>
<b>Semana 04</b>									
1 Pollo	S/.	52.00	117	S/.	6,084.00	55	S/.	2,860.00	8,944
1/2 Pollo	S/.	28.00	120	S/.	3,360.00	47	S/.	1,316.00	4,676
1/4 Pollo	S/.	15.00	152	S/.	2,280.00	136	S/.	2,040.00	4,320
<b>TOTAL</b>			<b>215</b>	<b>S/.</b>	<b>11,724.00</b>	<b>113</b>	<b>S/.</b>	<b>6,216.00</b>	<b>17,940</b>
<b>Otros productos vendidos</b>			<b>500</b>						
<b>TOTAL</b>									<b>74,487</b>

FUENTE: Ficha de registro de datos N° 1 (anexo3), información brindada por la empresa.

**ELABORADO:** Por el Responsable de la Investigación.

**INTERPRETACIÓN:** Se muestran las ventas del mes de Enero 2017 del pollo a la brasa, las cuales ascienden al monto de S/74, 487 soles, se puede observar que la semana 03 cuenta con más ingresos.

Tabla 3: *Platos vendidos de pollo a la brasa en sus Tres Presentaciones*

PRODUCTOS VENDIDOS ENERO	DÍA							TOTAL
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	
1 Pollo	76	75	82	116	139	158	145	791
1/2 Pollo	93	84	83	93	72	132	83	640
1/4 Pollo	132	136	148	112	132	218	151	1,029
<b>TOTAL PLATOS</b>								<b>2,460</b>

**FUENTE:** Registros del área de producción de la pollería RONALD’S RESTAURANT S.A.C.

**ELABORADO:** Por el Responsable de la Investigación

**INTERPRETACIÓN:** En la siguiente Tabla se puede Observar que los platos vendidos de pollo a la brasa en el mes de Enero del 2017 es de 2,460 unidades.



### 3.1.1 Materia Prima

Tabla 4: Compra de Pollo

POLLO	PLATOS VENDIDOS	POLLOS ENTEROS	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL POLLO
1 Pollo	791	791	UND	12.50	9,888
1/2 Pollo	640	320	UND	12.50	4,000
1/4 Pollo	1,029	257	UND	12.50	3,216
<b>TOTAL DE POLLOS</b>	<b>2,460</b>	<b>1,368</b>			<b>S/ 17,103</b>

**FUENTE:** Información brindada por el personal de Logística de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C.

**ELABORADO:** Por el Responsable de Investigación.

**INTERPRETACIÓN:** Se muestran la cantidad de pollos enteros empleados para la preparación de los 2,460 platos vendidos, para la cual se empleó 1,368 unidades de pollo con un total de costos S/17,103.00.

Tabla 5: Compra de papa pelada y cortada

PLATO DE POLLO	PRODUCTOS VENDIDOS	CANTIDAD POR PRODUCTO	TOTAL	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL POLLO
		Kilogramos	Kilogramos			
1 Pollo	791	1.5	1,187	KG	1.8	2135.7
1/2 Pollo	640	1.0	640	KG	1.8	1152
1/4 Pollo	1029	0.5	515	KG	1.8	926.1
<b>TOTAL DE PAPA PARA EL POLLO</b>			<b>2,341</b>			<b>S/4,214</b>

**FUENTE:** Información brindada por el personal de Logística de la empresa RONALD'S RESTAURANT S.A.C.

**ELABORADO:** Por el Responsable de la Investigación.

**INTERPRETACIÓN:** Se muestra la cantidad comprada de papa pelada y cortada para la preparación de los 2,460 platos; se toma como base que para la presentación de 1 pollo se requiere 1.5 Kg de papá, para ½ pollo 1Kg, mientras que para el ¼ de pollo solo 0.5 kg de papa, haciendo un total de 2,341 kilogramos de materia prima de papa, con un costo unitario de S/1.80 cada Kg y un costo total de S/4,214.00

### 3.1.2 Mano de Obra

Tabla 6: *Asignación de mano de obra, según centro de costos.*

N°	Cargo	Remuneración	ES SALUD Remuner.	Prov. Gratific.	Bonific. Extraord	Prov. CTS	Prov. Vacaci.	Es Salud Vacac.	TOTAL COSTO LABORAL	COSTO DE PRODUCCIÓN		COSTO OPERATIVOS		TOTAL
										MANO OBRA DIRECTA	CIF	Gastos Ventas	Gastos de Administración	
1	Hornero	S/. 1,300.00	117	217	20	111	108	10	1,883	1,300	583			1,883
2	Freidor de Papas	S/. 1,100.00	99	183	17	94	92	8	1,593	1,100	493			1,593
3	Ayudante	S/. 900.00	81	150	14	77	75	7	1,303	788	353			1,140
4	Ensaladera	S/. 850.00	77	142	13	73	71	6	1,231		1,077			1,077
5	Ayudante (Traslado y limpieza)	S/. 850.00	77	155	14	80	71	6	1,252		1,096			1,096
6	Mozo	S/. 850.00	77	142	13	73	71	6	1,231			1,231		1,231
7	Mozo	S/. 850.00	77	142	13	73	71	6	1,231			1,231		1,231
8	Mozo	S/. 850.00	77	142	13	73	71	6	1,231			1,231		1,231
9	Mozo	S/. 850.00	77	142	13	73	71	6	1,231			1,231		1,231
10	Cajera	S/. 850.00	77	142	13	73	71	6	1,231			1,231		1,231
11	Logística y compras	S/. 1,000.00	90	167	15	86	83	8	1,448		1,261			1,261
12	Administrador	S/. 2,500.00	225	417	38	214	208	19	3,620				3,620	3,620
<b>TOTAL</b>		<b>S/. 12,750.00</b>	<b>1,148</b>	<b>2,138</b>	<b>192</b>	<b>1,099</b>	<b>1,063</b>	<b>96</b>	<b>18,485</b>	<b>3,188</b>	<b>4,862</b>	<b>6,155</b>	<b>3,620</b>	<b>17,824</b>



**FUENTE:** Ficha de Registro de datos N° 2-9 (anexo 4-11).

**ELABORADO:** Por el Responsable de la Investigación.

**INTERPRETACIÓN:** Se muestra un costo Laboral mensual distribuido en Costos de Producción con un monto de mano de obra directa de S/ 3,188.00 mientras que para los Costos directos de Fabricación de S/4,862.00; por otro lado correspondiente a los Costos operativos relacionados a la mano de obra de venta es de S/ 6,155 y como gastos de mano de obra en administración S/ 3,620, y para todo el proyecto se tiene un costo laboral de **S/ 17,824.00** correspondiente al mes de enero del 2017, para la distribución de la Tasa de CIFs se tomó en cuenta las horas trabajadas diarias de 87.50% al pollo a la brasa y 12.50% a otros productos.

### 3.1.3 CIF

Tabla 7: Identificación de los Costos Indirectos

RONALD’S RESTAURANT S.A.C					
PRODUCCIÓN					
I	CARACTERÍSTICAS	CRITERIO			OBSERVACIONES
		CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	
<b>COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN</b>					
	Aceite para papa	1	Balde	90.00	2 Por Día
	Gas	1	Galón	8.10	200 Galones
	<b>Condimentos</b>				
	Ajo	2	Kg	11.00	
	Vino	1	Litro	12.00	
	Sal	3	Kg	1.50	
	Ajinomoto	0.75	Kg	6.00	
	Pimienta	0.5	Kg	25.00	
	Comino	0.25	Kg	22.00	
	Vinagre	4	Litro	3.00	
	Pisco	0.25	Litro	20.00	
	Salsa Inglesa	1	Botella	12.00	
	<b>Ensaladas</b>				
	Lechuga	4	Docena	12.00	
	Tomate	10	Kg	3.50	
	Pepinillo	10	UND	0.80	
	Zanahoria	4	Kg	1.50	
	Vinagreta	5	Litro	4.00	
	Crema de Ají	20	Litro	6.00	

Mayonesa	20	Litro	4.50
Kétchup	8	Litro	4.50
Mostaza	6	Litro	4.50
Carbón	2	Saco	80.00

**Servicios básicos**

**Costo mensual**

Energía Eléctrica	1,200.20
Agua	650.90
Teléfono y Cable	250.00
Alquiler de local	9,000.00

**Equipos**

**Precio**

**Cantidad**

Hornos	24,000.00	2 Hornos
Freidoras de Papa	12,000.00	3 Freidoras
Congeladoras	2,400.00	2 Congeladoras

Muebles y Estantes	Precio	
Mesas y Sillas	10,500.00	30 Juegos (1mesa y 4 sillas)
Muebles para preparación de insumos	1,260.00	3 Bloques de mesas
Estantes	1,470.00	5 Estantes
Televisores	5,200.00	4Televisores
Computadora	4,750.00	3 Equipos
Mueble y silla para PC en ventas	380.00	1 Juego
Mueble y silla para PC Logística	380.00	1 Juego
Mueble y Silla para Pc en Administración	380.00	1 Juego

**FUENTE:** Información brindada por el Gerente de la empresa.

**ELABORADO:** Por el Responsable de la Investigación.

**INTERPRETACIÓN:** En la presente tabla se muestra los precios de la compra de materiales incurridos en la elaboración del pollo a la brasa, además de otros costos indirectos adquiridos para la prestación del servicio, por otro lado también se muestra los precios de los activos con los que cuenta la empresa, dichos precios ayudarán para tomar como base al momento de asignar su tasa de depreciación para el mes de enero 2017.

Tabla 8: *Costos totales de CIFs*

CONCEPTO	TOTAL (S/)	
Aceite	S/.	3,938
Gas	S/.	1,418
Condimentos para pollo	S/.	2,700
Ensalada	S/.	3,071
Cremas	S/.	7,166
Carbón	S/.	4,200
Depreciación de muebles y equipos	S/.	316
Servicios Prestados	S/.	1,038
Remuneración Mano de Obra Indirecta	S/.	2,363
Beneficios Sociales	S/.	2,499
<b>TOTAL CIF POLLO A LA BRASA</b>	<b>S/.</b>	<b>28,708</b>

**FUENTE:** Ficha de Registro de datos de Distribución de CIF N° 10-18 (anexo 12-20).

**ELABORADO:** Por el Responsable de la Investigación.

**INTERPRETACIÓN:** En la presente tabla se muestra los costos totales de cada concepto que se requiere para la producción del pollo a la brasa, se puede observar que el costos por las cremas de acompañamiento en el plato es el más alto, en cuanto al concepto de depreciación se toma en cuenta solo el activo que forma parte de la producción del plato. El total del costo del CIF es S/ 28,708.00

Tabla 9: *Estado de Costo De Producción del Pollo a la Brasa (Mes De Enero)*

RONALD’S RESTAURANT S.A.C	PARCIAL	TOTAL
<b>MATERIA PRIMA</b>		<b>S/. 21,317</b>
POLLO	17,103	
PAPA	4,214	
<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>		<b>S/. 3,188</b>
HORNERO	1,300	
Ayudante	1,100	
FREIDOR DE PAPA	788	
<b>COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN</b>		<b>S/. 28,708</b>
<b>SUMINISTROS</b>		
<b>CONDIMENTOS</b>	<b>2,700.00</b>	
Ajo	660	
Vino	360	
Sal	135	
Ajinomoto	135	
Pimienta	375	
Comino	165	
Vinagre	360	
Pisco	150	
Salsa Inglesa	360	
<b>ENSALADA</b>	<b>3,071.25</b>	
Lechuga	1,260	
Tomate	919	
Pepinillo	210	
Zanahoria	158	
Vinagreta	525	
<b>CREMAS</b>	<b>7,166.25</b>	
Crema de Ají	3,150	
Mayonesa	2,363	

Kétchup	945
---------	-----

Mostaza	709
---------	-----

<b>MANO DE OBRA INDIRECTA</b>	<b>2,362.50</b>
-------------------------------	-----------------

Ensaladera	744
------------	-----

Ayudante (Traslado y limpieza)	744
--------------------------------	-----

Logística y compras	875
---------------------	-----

<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>	<b>2,499.37</b>
----------------------------	-----------------

Hornero	583
---------	-----

Ayudante	353
----------	-----

Freidor de papa	493
-----------------	-----

Ensaladera	333
------------	-----

Ayudante (Traslado y limpieza)	352
--------------------------------	-----

Logística y compras	386
---------------------	-----

<b>OTROS</b>	<b>9,555.00</b>
Carbón	4,200
Gas	1,418
Aceite	3,938
<b>DEPRECIACIÓN</b>	<b>315.88</b>
Hornos	200
Máquinas Freidoras de papa	88
Muebles para preparación de insumos	10
Congeladoras	19
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>1,037.67</b>
Energía Eléctrica	525
Agua potable	513
<hr/>	
<b>COSTO DE PRODUCCION</b>	<b>S/53,212</b>
<b>UNIDADES PRODUCIDAS</b>	<b>1,368</b>
<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>S/39</b>

**FUENTE:** Ficha de Registro de datos N° 10-18 (anexo 12-20).

**ELABORADO:** Por el Responsable de la Investigación.

**INTERPRETACIÓN:** En la presente Tabla se muestra el total del Estado de Costo de Producción Total y Unitario del producto Pollo a la brasa por Costeo Tradicional, el costo total de Producción total del pollo a la brasa es de S/ 53,212 .00, y un costo unitario de S/ 39.00 para el mes de enero del 2017.



### 3.2 Costos Operativos

Tabla 10: *Gastos de Administración y Ventas*

CONCEPTO	TOTAL (S/)		POLLO A LA BRASA 87.50%	
Remuneración Personal ventas	S/.	4,250	S/.	3,719
Beneficios sociales ventas	S/.	1,905	S/.	1,667
<b>Gastos de Ventas</b>	<b>S/.</b>	<b>6,155</b>	<b>S/.</b>	<b>5,385</b>
Remuneración Administración	S/.	2,500	S/.	2,188
Energía Eléctrica	S/.	600	S/.	525
Agua Potable	S/.	65	S/.	57
Teléfono y cable	S/.	250	S/.	219
Depreciación de Administración	S/.	223	S/.	195
<b>Gastos de Administración</b>	<b>S/.</b>	<b>3,639</b>	<b>S/.</b>	<b>3,184</b>
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>S/.</b>	<b>9,793</b>	<b>S/.</b>	<b>8,569</b>

**FUENTE:** Ficha de Registro de datos de la planilla de Remuneraciones y Depreciación de activos.

**ELABORADO:** Por el Responsable de la Investigación.

**INTERPRETACIÓN:** En la presente tabla se muestra los Gastos de ventas por un monto de S/5,385.00 correspondiente a la distribución en base a horas trabajadas en pollo a la brasa; sin embargo en gastos de administración el monto es de S/ 3,184.00, obteniendo un monto total de Costos Operativos relacionados con las ventas del pollo a la brasa del periodo enero 2017 de S/ 8,569.00

Tabla 11: *Estado de Resultados del pollo a la brasa*

RONALD’S RESTAURANT S.A.C  
MES DE ENERO 2017  
EXPRESADO EN SOLES

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Ventas	74,487
(-) Costo de Ventas	53,212
<b>= Utilidad Bruta</b>	<b>S/. 21,274.66</b>
(-) Gastos Administrativos	3,184
(-) Gastos de Ventas	5385
<b>= Utilidad Operativa</b>	<b>S/. 12,706</b>
Otros Ingresos (Alquiler Local )	2,000
(-) Otros Egresos	0
(-) Impuestos	3,320
<b>= Utilidad Neta</b>	<b>S/. 11,385.61</b>

**FUENTE:** Elaboración propia.

**ELABORADO:** Por el Responsable de la Investigación.

**INTERPRETACIÓN:** En la presente tabla se muestra la Utilidad Bruta de la Empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C, correspondiente al mes de enero 2017 con un total de S/ 21,274.66, obteniendo una Utilidad Operativa del periodo por de S/12,706.00; esto después de haber deducido los Gastos de administración y los gastos de ventas.

Por otro lado es importante mencionar que la empresa cuenta con ingreso esto debido a que alquilan un local comercial, es por el ello que tal utilidad neta para el mes de enero 2017 es S/11,385.61.

Tabla 12: *Estado de Resultados del pollo a la brasa según datos de la empresa*

RONALD’S RESTAURANT S.A.C  
MES DE ENERO 2017  
EXPRESADO EN SOLES

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Ventas	74,487
(-) Costo de Ventas	57,456
<b>= Utilidad Bruta</b>	<b>S/. 17,031.00</b>
<b>Margen de Utilidad Bruta</b>	<b>23%</b>
(-) Gastos Administrativos	3,184
(-) Gastos de Ventas	5385
<b>= Utilidad Operativa</b>	<b>S/. 8,462</b>
(/) Ventas	74,487
<b>Margen de Utilidad Operativa</b>	<b>11%</b>
Otros Ingresos (Alquiler Local )	2,000

(-) Otros Egresos		0
(-) Impuestos		5,552
<b>= Utilidad Neta</b>	<b>S/.</b>	<b>4,909.95</b>
<b>Margen de Utilidad Neta</b>		<b>7%</b>

**FUENTE:** Información brindada por el Administrador de la empresa

**ELABORADO:** Por el Responsable de la Investigación.

**INTERPRETACIÓN:** En la presente tabla se muestra la Utilidad Bruta de la Empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C, correspondiente al mes de enero 2017 con un total de S/ 17,031.00, obteniendo una Utilidad Operativa del periodo por de S/8,462.00; esto después de haber deducido los Gastos de administración y los gastos de ventas.

Por otro lado es importante mencionar que la empresa cuenta con ingreso esto debido a que alquilan un local comercial, es por el ello que tal utilidad neta para el mes de enero 2017 es S/7,141.95.

Como se puede observar a diferencia de la tabla de resultados anterior el costo de ventas es mayor, esto debido a que según la información brindada, su costo de producción unitario de cada plato vendido es de S/42.00.

### 3.3 Rentabilidad Respecto a las ventas

#### 3.3.1 Margen Utilidad Bruta

$$\text{MUB} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{21,274.66}{74,487} = 29\%$$

**Interpretación:** Al haber vendido en el periodo S/. 74 487.00, se obtuvo un margen bruto de S/.21,278.16 equivalente al 29%, de las ventas.

#### 3.3.2 Margen Utilidad Operativa

$$\text{MUO} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{12,706}{74,487} = 17\%$$

**Interpretación:** La utilidad operacional, representa el 17% de las ventas netas

#### 3.3.3 Margen Utilidad Neta

$$\text{MUN} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{11,385.61}{74,487} = 12\%$$

**Interpretación:** El margen neto de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.AC representa el 12% de las ventas netas, correspondiente al mes de enero 2017.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

De acuerdo a la investigación realizada se afirma y acepta la hipótesis general, que los costos del servicio tienen incidencia en la Rentabilidad de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C, periodo enero, Lima 2017, conforme a los Resultados que se muestran en la tabla 11, donde se muestra que la Utilidad Neta es de S/. 11 385.61 esto después de deducir los Gastos Administrativos y de ventas del período.

Este resultado se obtuvo después de efectuar los cálculos, análisis del manejo de costos actuales de la empresa, lo cual nos permitió obtener los costos de servicio y así poder analizar la Rentabilidad real de la empresa, ya que en la actualidad la empresa no cuenta con un método de costeo, lo que no es beneficioso porque no le permite conocer el costo exacto de la prestación de su servicio y por ende la rentabilidad que creían tener para el mes de enero 2017 no es del todo verídica. Este resultado guarda relación con lo que sostiene Zapata (2008), que determina que un sistema de costos permiten que la gerencia cuente con una herramienta útil para la planeación y el control sistemático de los costos de producción , además que permite una reducción de costos y contar con información destinados a la dirección de la toma de decisiones.

Se ha aprobado la hipótesis, de tal manera que se ha calculado, determinado los Costos de producción realizando una adecuada distribución de todos los costos , tal como lo menciona Arias, Portilla y Fernández (2010), si la distribución de los costos no se realiza de manera apropiada trae como consecuencia, asignarle mayor valor unitario a unos productos y menor a otros, en mi opinión estoy de acuerdo con los autores, es por ello que en el presente trabajo de investigación, se identificó los costos incurridos en la producción del pollo a la brasa; en este caso se utilizó las horas trabajadas asignando un

porcentaje de 87.50% , luego de ello, se realizó el cálculo de los costos incurridos en la Materia Prima , Mano de Obra directa , Costos Indirectos de Fabricación , que se detallan en la tabla N°4 , N°5 y N°7.

Luego de tener los cálculos , se procedió a efectuar el Estado de Costo de Producción Total y Unitario del pollo a la brasa donde se incluye gastos de insumos , la mano de obra indirecta , beneficios sociales , depreciación , servicios prestados pero que únicamente están relacionados con la producción del plato pollo a la brasa en sus tres presentaciones. Todo este procedimiento se encuentra ubicado en la Tabla N°08 de la presente investigación.

Por otro lado con Respecto a los gastos de administración y de ventas que vienen hacer los costos operativos de la empresa, tal como lo menciona Reveles (2004) los costos y gastos no pueden ser agrupados de un mismo modo ya que los costos se refleja en el activo y es recuperable, mientras que los gastos no son rembolsables. Es por este motivo que en esta investigación se procedió a distribuir y disgregar los costos de los gastos esto con el fin de que con los gastos calculados se pueda elaborar el Estado de Resultado de la empresa, que se detallan en la tabla N°10.

Al analizar el presente estudio se puede apreciar se ha logrado determinar la veracidad de la hipótesis, en la cual se menciona que los Costos del servicio inciden en la Rentabilidad del pollo a la brasa, esto debido a que el correcto cálculo, identificación de los Costos del servicio permitirá saber la rentabilidad real de una empresa.



## 4.2 Conclusiones

La discusión de los resultados se inició con la recolección de datos proporcionado por la empresa, lo que permitió plantear, analizar, calcular, un sistema de costos que permita determinar la incidencia de los costos de servicio en la rentabilidad.

Según el objetivo general de nuestra investigación, que es determinar la incidencia de los costos de los servicios en la rentabilidad del pollo a la brasa de la empresa Ronald’s Restaurant S.A.C, periodo enero, Lima, 2017 se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se logró determinar efectivamente que los costos del servicio de la empresa inciden en la rentabilidad del pollo a la brasa obteniendo como resultados, que un sistema de costeo se obtiene un margen de utilidad neta del 12 % correspondiente a las ventas de platos vendidos de pollo a la brasa, tal como lo muestra el estado de resultados en la tabla N°11.

Por otro lado sin aplicar un sistema de costos y solo con la información brindada por la empresa, se puede obtener solamente un margen de utilidad del 7%, para el periodo enero del 2017, esto debido a que no se hizo una adecuada distribución de los costos y gastos incurridos en el la producción y la prestación de servicio para la venta del pollo a la brasa. De acuerdo con Chávez, N & Chávez, E. (2016), Cusco, 2016 en su trabajo de investigación SISTEMA DE COSTOS POR ORDEN DE PRODUCCIÓN Y RENTABILIDAD DEL HOTEL AMANECER. Los autores concluyen que la empresa debería implementar un sistema de costos que le permita distribuir e identificar los costos en que incurren para ofrecer el servicio y con ello mejorar el precio de venta al consumidor. Ante estos elementos encontrados, se confirma que los costos del servicio, inciden en la rentabilidad de una empresa; es decir, que si los costos del servicio bajan, la rentabilidad de la empresa es mal alta.

- Respecto al primer objetivo específico que es determinar la incidencia del costo de producción en la rentabilidad del pollo a la brasa de la empresa Ronald’s Restaurant S.A.C en el periodo de enero, Lima, 2017, se determinó según el estado de Producción un total de S/53,212 tal como lo muestra la tabla N°9. ; dando como costo de producción unitario de S/39.00, sin embargo sin tener en cuenta el sistema de costos la empresa cuenta con un costo unitario de S/42.00.

Para ello se tomó en cuenta la materia prima principal que vienen hacer los costos más significativos , sin embargo es importante mencionar que la adecuada distribución de los CIFs como es el caso de los beneficios sociales de la mano de obra indirecta , la depreciación de los activos con los que cuenta la empresa permitió determinar que costos ingresan o no al costo de producción, teniendo como base las horas de mano de obra directa, esto permitió determinar de manera más exacta la incidencia que tiene en la Rentabilidad del producto pollo a la brasa. En este caso estoy de acuerdo con lo mencionado por Falcón, (2015) en su trabajo de investigación El Costo de Producción y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Orecao S.A donde concluye que los costos de producción permite calcular el costo unitario de un producto vendido y a la vez este sirve para tener un estado de resultados donde se refleja la utilidad o pérdida de una empresa.

- En el segundo objetivo específico que es identificar la incidencia de los costos operativos en la rentabilidad del pollo a la brasa en la empresa Ronald’s Restaurant S.AC, periodo enero, Lima, 2017 se identificó que los Costos operativos del periodo es S/8,569.00, esto según lo detallado en la tabla N°10. esto incluyendo los gastos de administración y de ventas aplicando la

distribución correspondiente solo del pollo a la brasa que se vendió en el periodo enero.

Por otro lado se pudo identificar que se incurre en mayor cantidad de dinero en los gastos relacionados con las ventas, sin embargo la remuneración del administrador es el costo más alto de la planilla de remuneraciones; por otro lado es importante resaltar que la empresa cuenta con un ingreso extra por alquiler de un espacio comercial lo que permite mejorar la Utilidad Neta de la empresa.

Romero (2015), en su trabajo “Costos de Producción de la Palma Africana y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa hacienda el bosque, Cantón Quevedo, año 2013”, indican que un adecuado control y distribución de costos incurridos en la elaboración de un producto o prestación de servicio mejora la rentabilidad de un negocio , coincido con el autor ya que en el presente trabajo se realizó un análisis de costo del servicio del pollo a la brasa que brinda la empresa Ronald’s Restaurant S.A.C y así demostrar la incidencia que genera en la rentabilidad del mes.

### 4.3 Recomendaciones

Considerando la discusión y las conclusiones, de acuerdo a los resultados obtenidos recomendamos el siguiente:

- Se recomienda a la empresa “Ronald’s Restaurant S.AC”, contar con un sistema de costos que le permita identificar todos los costos en que incurren para la preparación de sus platos que ofrecen, así como el servicio de la atención al cliente en el restaurant, de manera que puedan mejorar sus decisiones en la gestión y estas se vean reflejadas en la rentabilidad de la empresa
- La empresa debería replantearse la asignación de los recursos a la producción, mes a mes, buscando distintos proveedores ya que los precios en el rubro de alimentación son muy inestables en especial los costos significativos que vienen hacer el de la materia prima como es el caso del pollo y la papa, esto permitirá que el costo de producción unitario disminuya y esto ayudará a mejorar la Rentabilidad de la Empresa mes a mes.
- Respecto a los costos operativos, se recomienda hacer un análisis de las remuneraciones como es el caso del área de administración si el sueldo es acorde a las actividades por el colaborador.
- Se recomienda a tener en cuenta este tipo de Investigaciones para que puedan servir de referencia a empresas del rubro de servicio de pollerías y así puedan ampliar el panorama relacionado a la importancia de contar con un sistema de costo y la repercusión que tendrá en las utilidades de sus empresas.

## REFERENCIAS

- Arias, L., Portilla, L. & Fernández, S. (2010). La distribución de costos indirectos de fabricación, factor clave al costear productos. En la revista Scientia et Technica, 16 (45). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84917249014>
- Bernardo, C., Carbajal, Y., Velásquez, R., Figueredo, C. & Robles, H. Metodología de la investigación. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2017-I/MANUALES/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Bravo, M, & Díaz, Y. (2019). *Influencia de la Gestión de Costos en la Rentabilidad de la Empresa: Servicios Generales Pari E.I.R.L en Cajamarca -2018*. Universidad Privado Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas.
- Brown, O. (2008). La aplicación de los costos industriales. (2da. Edición) Lima: editorial y distribuidora de libros S.A.C. Recuperado de <http://repositorio.uclm.es/bitstream/handle/uclm/117/CD-TCON-048-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Cabrera, E. (2017). *Costo-Volumen-Utilidad y su efecto en la rentabilidad*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Facultad de Administración. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1702>

Caraballo, T., Amondarain, J. & Zubiaur, G. (2013). “Análisis Contable: Análisis de la Rentabilidad”. Universidad del País Vasco. España.

Choy, E. (2012). El Dilema de los Costos en las Empresas de Servicios. QUIPUKAMAYOC  
En la revista de Investigación UNMS. Recuperado de  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3852/3085>

Chávez, N., & Chávez, E. (2016). *Sistema de Costos por Orden de Producción y Rentabilidad del Hotel Amanecer en el Sol 2014-2015, Cusco 2016*. Universidad Peruana Austral del Cusco, Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado de  
<http://repositorio.uaustral.edu.pe/handle/UAUSTRAL/6>

Choquesaca, E. & Lara, J. (2017). *Costos del Servicio de Transportes de Carga y Fijación de los fletes de la Empresa Transportes de Carga Leiva H.E.I.R.L –Cusco, periodo 2016*. Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas

Cotrado, M. (2017). *Costos Financieros y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Distribuidora e Imprenta Virgen del Rosario E.I.R.L en Tacna, periodo 2011-2016*. Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales.

Effio, F. (2017). *Todo sobre activo fijo, propiedad, planta y equipo*. Lima: Pacífico Editores.

Falcón, G. (2015). *El Costo de Producción y su incidencia en la en la Rentabilidad de la Empresa Orecao S.A, Cantón Quevedo (tesis pregrado)*, Universidad Técnica Estatal

de Quevedo, Facultad de Ciencias Empresariales, Ecuador, Quevedo.

Flores, J. (2011). Costos y presupuestos. (4ta. Edición) Lima: Gráfica Santo Domingo.

Flores, G. (2017). Determinación del Costo de Producción y su influencia en la Rentabilidad de Industrias Agroalimentos El Establo S.R.L (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Puno, Perú.

García, J. (2014). Contabilidad de costos. México: Mcgraw-hill/interamericana editores.

General. G. (2017) Diferencia entre los gastos operacionales y los gastos no operacionales.

Giraldo, J. (2007). Contabilidad de Costos - Tomo I. Primera edición. Lima-Perú: Ventura Editores-Impresores SAC

Gómez, O. (2011). Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga. En la revista EAN. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602011000100014](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602011000100014)

Gonzales, M. (1997). Metodología de la investigación social. Técnicas de recolección de datos. Aguaclara. Madrid (España). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>

Hansen, D. & Mowen, M. (2007). Administración de Costos Contabilidad y Control. Quinta edición. México: International Thomson Editores S.A

Hansen, M. & Mowen, M. (2007). Administración de costos, Contabilidad y control (Quinta

Edición) México: Cengage Learning Editores S.A.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hornngren, CH. (2010). Contabilidad de Costos. Un Enfoque Gerencial. México: Prentice-Hall.

Isidro, G. (2012) “Sistema de Costos Diseño e implementación en las Empresas de Servicios, Comerciales e Industriales”. Perú: Pacifico



Martínez, J. (2017). Los Costos de los Servicios de aguas y suelos del Laboratorio Ambiental Cesta de la ciudad de Riobamba y su Incidencia en su Rentabilidad en el periodo 2015. Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas. Recuperado de

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3806/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0013.PDF>

Martínez, L. (2007) Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente, Documento,

Universidad de la habana . Recuperado de <http://www.eumed.net/cie>

Mera, J. (2013). Los costos y su influencia en la fijación de precios de las comidas y bebidas del Restaurante de la hostería Bascún en el año 2011. Universidad Técnica Ambato, Facultad de Contabilidad y Economía. Recuperado de

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3718/1/TA018-2013.pdf>

Meléndez, J. & Oribe, K. (2014). *Calidad de servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro Restaurantes – Pollerías del distrito de Tarapoto, Año 2014.*

Universidad Nacional de San Martín, Escuela de Contabilidad. Recuperado de

<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1511>

Meza, V. (2013) *La gestión estratégica de costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en Lima Metropolitana, año 2012.* Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

Michaud, R. (2017). *Propuesta de Reducción de Costos para mejora en Rentabilidad del Servicio de Telefonía Pública de exterior de claro. América móvil Perú S.A.C Lima, 2017.* Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales.

Molina, O. (2017). Rentabilidad de la producción agrícola desde la perspectiva de los costos reales: municipios Pueblo Llano y Rangel del estado Mérida, Venezuela. Universidad de Los Andes Venezuela.

Morillo, M. & Cardozo, C. (2017). *Sistema de costos basado en actividades en hoteles cuatro estrellas del estado Mérida, Venezuela.* Universidad de los Andes, Venezuela.

Recuperado de

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/62371>

Oscanoa, F, & Quispe, M. (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. Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Phala, L. (2015). *Gestión de Costos de Servicios y Rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A –Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, periodos 2009-2010*

Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

Polineni, R., Favozzi, F. y Adelberg, A. (Ed.). (1995). Contabilidad de Costos para Toma de Decisiones. México: Editorial Mc. Graw Hill.

Reveles, R. (2004) .Costos 1. Universidad de Guadalajara. México.

Rojas, M. (2012). “Libro análisis y relación financiera de la empresa”, Lima Perú: editora y distribuidora real SRL.

Rojas, E., Molina, O., & Chacón, P. (2016). Un Sistema De Acumulación De Costos Para Las Empresas Del Sector Agroindustrial Frigorífico. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 24(2), 111–132.  
<https://doi.org/10.18359/rfce.2215>

Romero, J. (2015). *Costos de Producción de la Palma Africana y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa hacienda el bosque*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Empresariales, Ecuador, Quevedo.

Romero, J. (2004). Principios de contabilidad (segunda edición) México: Mc.Graw Hill Interamericana Editores S.A

Stimolo, M. & Díaz, M. (2017). *Comportamiento asimétrico de los Costos en Empresas Argentinas listadas en el mercado de valores de los sectores construcción, comercio y servicios*. Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Económicas Buenos Aires, Argentina.

Uribe, R. (2011).Costos para la toma de decisiones (primera edición) Colombia: Mc.Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Villalga, M. (2015). “Los costos de producción y la rentabilidad en la elaboración de muebles en el Centro Artesanal Huambaló durante el período 2015”. Universidad Técnica de Ámbato, Facultad Contabilidad y Auditoría. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23843/1/T3754i.pdf>

Zamora, J. (2013). Determinación de un sistema de costos para el Restaurante “Comidas saludables de mi tierra”. Universidad Javeriana de Colombia.

Zapata, P. (2007). Contabilidad de Costos Herramienta para la toma de Decisiones. Colombia:

Mc.Graw-Hill.

# ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de Operacionalización

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>COSTOS DEL SERVICIO</b>	Constituye todos los desembolsos que realiza una empresa para poder brindar el servicio, teniendo como parte de ellos a los insumos, mano de obra directa, y otros costos indirectos de fabricación, adicionando los otros gastos no distribuidos	Los costos del servicios constituyen; materia prima, mano de obra directa e indirecta, alquiler de local, depreciación, servicios de agua y luz, beneficios sociales.	Costos de Producción	Costos de Insumos Costos de MOD Costos de CIF
			Costos Operativos	Gastos de Administración
				<u>Gastos de Ventas</u>
	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>RENTABILIDAD DEL POLLO</b>	Es la relación que existe entre la utilidad de la empresa y los	Se determina dividiendo las utilidades obtenidas y	Rentabilidad del producto	Margen de Utilidad Bruta Margen de Utilidad operativa

ingresos obtenidos. las ventas del mes.

Margen de Utilidad  
Neta

---

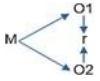


Anexo 2.

Matriz de Consistencia

**COSTOS DEL SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DEL POLLO A LA BRASA EN LA EMPRESA RONALD’S RESTAURANT S.A.C, PERIODO ENERO, LIMA 2017**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	RECOLECCIÓN DE DATOS
Pregunta General	General	Hipótesis General	Tipo	Población	Técnicas e Instrumentos
¿Cuál es la incidencia del Costo del Servicio, en la Rentabilidad del Pollo a la Brasa en la empresa RONALD’S	Determinar la incidencia de los Costos del servicio en la Rentabilidad del Pollo a la brasa en la	Los Costos del Servicio tienen incidencia en la Rentabilidad del pollo a la brasa en la empresa	<p>La investigación tiene enfoque metodológico con caso práctico</p> <p>El diseño es no experimental – transversal, porque no se manipulará la variable y se medirá en un solo momento.</p> <p>Según el diseño de investigación es correlacional, porque se describirá el grado de asociación de las variables, es decir; mediremos cada variable presuntamente relacionada y, después, se medirá y analizará la correlación.</p>	Todos los distintos platos que ofrecen en la carta de la empresa <b>RONALD’S RESTAURANT S.AC</b>	Técnica: Análisis Documental
			<b>Diseño de Investigación</b>	Muestra	Instrumentos:
			<p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O1 = Observación 1</p>		<p>Hoja de Registro, guía de entrevista</p> <p>Ficha de Registro de datos</p>

<p>RESTAURANT S.A.C, periodo Enero, Lima, 2017?</p>	<p>empresa RONALD’S, Restaurant SAC, periodo Enero, Lima ,2017</p>	<p>RONALD’S, Restaurant SAC, periodo Enero, Lima ,2017</p>	<p>O2 =Observación 2</p> 	<p>El pollo a la brasa en sus tres presentaciones</p> <p>1 pollo, ½ pollo y ¼ pollo</p>	
---	--	--	--	---	--

Anexo 3

Ficha de Registro de datos N° 01 Ventas del mes de Enero 2017

PRODUCTO	VALOR DE VENTA	UNIDADES VENDIDAS														TOTAL UNIDADES DE POLLO	TOTAL VALOR DE VENTA
		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SÁBADO		DOMINGO			
		CANT.	TOTAL VALOR DE VENTA	CANT.	TOTAL VALOR DE VENTA	CANT.	TOTAL VALOR DE VENTA	CANT.	TOTAL VALOR DE VENTA	CANT.	TOTAL VALOR DE VENTA	CANT.	TOTAL VALOR DE VENTA	CANT.	TOTAL VALOR DE VENTA		
<b>Pollo a la Brasa</b>																	
<b>Semana 01</b>																	
1 Pollo	S/. 52.00	20 S/.	1,040.00	16 S/.	832.00	28 S/.	1,456.00	30 S/.	1,560.00	42 S/.	2,184.00	42 S/.	2,184.00	33 S/.	1,716.00	211	10,972
1/2 Pollo	S/. 28.00	24 S/.	672.00	18 S/.	504.00	24 S/.	672.00	19 S/.	532.00	16 S/.	448.00	25 S/.	700.00	14 S/.	392.00	70	3,920
1/4 Pollo	S/. 15.00	34 S/.	510.00	27 S/.	405.00	31 S/.	465.00	24 S/.	360.00	39 S/.	585.00	46 S/.	690.00	24 S/.	360.00	56	3,375
<b>TOTAL</b>		<b>41</b> S/.	<b>2,222.00</b>	<b>32</b> S/.	<b>1,741.00</b>	<b>48</b> S/.	<b>2,593.00</b>	<b>46</b> S/.	<b>2,452.00</b>	<b>60</b> S/.	<b>3,217.00</b>	<b>66</b> S/.	<b>3,574.00</b>	<b>46</b> S/.	<b>2,468.00</b>	<b>337</b>	<b>18,267</b>
<b>Semana 02</b>																	
1 Pollo	S/. 52.00	15 S/.	780.00	21 S/.	1,092.00	13 S/.	676.00	48 S/.	2,496.00	37 S/.	1,924.00	41 S/.	2,132.00	60 S/.	3,120.00	235	12,220
1/2 Pollo	S/. 28.00	21 S/.	588.00	17 S/.	476.00	34 S/.	952.00	19 S/.	532.00	10 S/.	280.00	34 S/.	952.00	29 S/.	812.00	82	4,592
1/4 Pollo	S/. 15.00	42 S/.	630.00	33 S/.	495.00	50 S/.	750.00	33 S/.	495.00	28 S/.	420.00	62 S/.	930.00	40 S/.	600.00	72	4,320
<b>TOTAL</b>		<b>36</b> S/.	<b>1,998.00</b>	<b>38</b> S/.	<b>2,063.00</b>	<b>43</b> S/.	<b>2,378.00</b>	<b>66</b> S/.	<b>3,523.00</b>	<b>49</b> S/.	<b>2,624.00</b>	<b>74</b> S/.	<b>4,014.00</b>	<b>85</b> S/.	<b>4,532.00</b>	<b>294</b>	<b>21,132</b>
<b>Semana 03</b>																	
1 Pollo	S/. 52.00	23 S/.	1,196.00	15 S/.	780.00	20 S/.	1,040.00	16 S/.	832.00	27 S/.	1,404.00	38 S/.	1,976.00	34 S/.	1,768.00	173	8,996
1/2 Pollo	S/. 28.00	17 S/.	476.00	30 S/.	840.00	8 S/.	224.00	26 S/.	728.00	22 S/.	616.00	46 S/.	1,288.00	20 S/.	560.00	85	4,732
1/4 Pollo	S/. 15.00	32 S/.	480.00	41 S/.	615.00	32 S/.	480.00	37 S/.	555.00	25 S/.	375.00	43 S/.	645.00	18 S/.	270.00	57	3,420
<b>TOTAL</b>		<b>40</b> S/.	<b>2,152.00</b>	<b>40</b> S/.	<b>2,235.00</b>	<b>32</b> S/.	<b>1,744.00</b>	<b>38</b> S/.	<b>2,115.00</b>	<b>44</b> S/.	<b>2,395.00</b>	<b>72</b> S/.	<b>3,909.00</b>	<b>49</b> S/.	<b>2,598.00</b>	<b>230</b>	<b>17,148</b>
<b>Semana 04</b>																	
1 Pollo	S/. 52.00	18 S/.	936.00	23 S/.	1,196.00	21 S/.	1,092.00	22 S/.	1,144.00	33 S/.	1,716.00	37 S/.	1,924.00	18	936	172	8,944
1/2 Pollo	S/. 28.00	31 S/.	868.00	19 S/.	532.00	17 S/.	476.00	29 S/.	812.00	24 S/.	672.00	27 S/.	756.00	20	560	84	4,676
1/4 Pollo	S/. 15.00	24 S/.	360.00	35 S/.	525.00	35 S/.	525.00	18 S/.	270.00	40 S/.	600.00	67 S/.	1,005.00	69	1,035	72	4,320
<b>TOTAL</b>		<b>40</b> S/.	<b>2,164.00</b>	<b>41</b> S/.	<b>2,253.00</b>	<b>38</b> S/.	<b>2,093.00</b>	<b>41</b> S/.	<b>2,226.00</b>	<b>55</b> S/.	<b>2,988.00</b>	<b>67</b> S/.	<b>3,685.00</b>	<b>45</b> S/.	<b>2,531</b>	<b>232</b>	<b>17,940</b>
<b>Otros productos vendidos</b>		<b>600</b>															
<b>TOTAL</b>																<b>74,487</b>	

FUENTE: Datos proporcionados por parte contable de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.AC

Anexo 4

Ficha de Registro de datos N° 2 Planilla de Remuneraciones (Enero 2017)  
RONALD’S RESTAURANT S.A.C

N°	Apellidos y Nombres	Ocupación o categoría	Remuneración	Asignación Familiar	Total Remun.	DESCUENTOS			NETO A PAGAR	APORTES		
						SNP		Total Dcstos		ES SALUD		TOTAL
						ONP 13%	Total ONP			9%		
1	Huayhumeza Vilca Pablo	Hornero	S/. 1,300.00		1,300	169	169	169	1,131	117	117	
2	Hurtado Tapia Julio Cesar	Freidor de Papas	S/. 1,100.00		1,100	143	143	143	957	99	99	
3	Acejias Díaz Cristhian	Ayudante	S/. 900.00		900	117	117	117	783	81	81	
<b>TOTAL REMUNERACIÓN DE PRODUCCIÓN</b>			<b>S/. 3,300.00</b>		<b>3,300</b>	<b>429</b>	<b>429</b>	<b>429</b>	<b>2,871</b>	<b>297</b>	<b>297</b>	
4	Espinoza Huanca Alicia	Ensaladera	S/. 850.00		850	111	111	111	740	77	77	
5	Lopez Ramo Nelly Pilar	Ayudante (Trasla	S/. 850.00		850	111	111	111	740	77	77	
<b>TOTAL REMUNERACIÓN INDIRECTA</b>			<b>S/. 1,700.00</b>		<b>1,700</b>	<b>221</b>	<b>221</b>	<b>221</b>	<b>1,479</b>	<b>153</b>	<b>153</b>	
6	Carrillo Hurtado Luis Alberto	Mozo	S/. 850.00		850	111	111	111	740	77	77	
7	Chuquipoma Pompa Jose	Mozo	S/. 850.00		850	111	111	111	740	77	77	
8	Cotrina Díaz Carmen Rosa	Mozo	S/. 850.00		850	111	111	111	740	77	77	
9	Cortez Alaya Cristhian	Mozo	S/. 850.00		850	111	111	111	740	77	77	
10	Velásquez Silva Fanny	Cajera	S/. 850.00		850	111	111	111	740	77	77	
<b>TOTAL REMUNERACIÓN DE VENTAS</b>			<b>S/. 4,250.00</b>		<b>4,250</b>	<b>553</b>	<b>553</b>	<b>553</b>	<b>3,698</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	
11	Bayona Julca Miguel	Logística y compr	S/. 1,000.00		1,000	130	130	130	870	90	90	
<b>TOTAL REMUNERACIÓN DE LOGÍSTICA Y COMPRAS</b>			<b>S/. 1,000.00</b>		<b>1,000</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>870</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	
12	Jorge Mancilla Samuel Ysmael	Administrador	S/. 2,500.00		2,500	325	325	325	2,175	225	225	
<b>TOTAL REMUNERACIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>			<b>S/. 2,500.00</b>		<b>2,500</b>	<b>325</b>	<b>325</b>	<b>325</b>	<b>2,175</b>	<b>225</b>	<b>225</b>	

TOTAL	S/. 12,750.00	12,750	1,658	1,658	1,658	11,093	1,148	1,148
-------	---------------	--------	-------	-------	-------	--------	-------	-------

**FUENTE:** Datos proporcionados por la persona encargada de la planilla del personal de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.AC.

Anexo 5

Ficha de Registro de datos N° 3 Provisión de Gratificación Enero 2017  
RONALD’S RESTAURANT S.A.C

N°	CARGO	Base		PROVISIÓN		
		Remuneración		Gratificación	Bonificación extraordinaria	TOTAL
1	Hornero	S/.	1,300.00	217	20	236
2	Freidor de Papas	S/.	1,100.00	183	17	200
3	Ayudante	S/.	900.00	150	14	164
<b>TOTAL PRODUCCIÓN</b>		<b>S/.</b>	<b>3,300.00</b>	<b>550</b>	<b>50</b>	<b>600</b>
4	Ensaladera	S/.	850.00	142	13	154
5	Ayudante (Traslado y limpieza)	S/.	850.00	155	14	169
<b>TOTAL PERSONAL INDIRECTO</b>		<b>S/.</b>	<b>1,700.00</b>	<b>297</b>	<b>27</b>	<b>323</b>
6	Mozo	S/.	850.00	142	13	154
7	Mozo	S/.	850.00	142	13	154
8	Mozo	S/.	850.00	142	13	154
9	Mozo	S/.	850.00	142	13	154
10	Cajera	S/.	850.00	142	13	154

<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>S/.</b>	<b>4,250.00</b>	<b>708</b>	<b>64</b>	<b>772</b>
11 Logística y compras	S/.	1,000.00	167	15	182
<b>TOTAL LOGÍSTICA Y COMPRAS</b>	<b>S/.</b>	<b>1,000.00</b>	<b>167</b>	<b>15</b>	<b>182</b>
12 Administrador	S/.	2,500.00	417	38	454
<b>TOTAL ADMINISTRACIÓN</b>	<b>S/.</b>	<b>2,500.00</b>	<b>417</b>	<b>38</b>	<b>454</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/.</b>	<b>12,750.00</b>	<b>2,138</b>	<b>192</b>	<b>2,331</b>

**FUENTE:** Datos proporcionados por la persona encargada de la planilla del personal de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C.

Anexo N° 6

Ficha de Registro de datos N° 4 Provisión de CTS (Compensación Tiempo de Servicio )  
Enero 2017

RONALD’S RESTAURANT S.A.C

N°	CARGO	Remuneración	PROVISION DE CTS
1	Hornero	S/ 1,300.00	111
2	Freidor de Papas	S/ 1,100.00	94
3	Ayudante	S/ 900.00	77
<b>TOTAL PRODUCCIÓN</b>		<b>S/ 3,300.00</b>	<b>283</b>
4	Ensaladera	S/ 850.00	73
5	Ayudante (Traslado y limpieza)	S/ 850.00	80
<b>TOTAL PERSONAL INDIRECTO</b>		<b>S/ 1,700.00</b>	<b>152</b>
6	Mozo	S/ 850.00	73
7	Mozo	S/ 850.00	73
8	Mozo	S/ 850.00	73
9	Mozo	S/ 850.00	73
10	Cajera	S/ 850.00	73
<b>TOTAL VENTAS</b>		<b>S/ 4,250.00</b>	<b>364</b>
11	Logística y compras	S/ 1,000.00	86
<b>TOTAL LOGÍSTICA Y COMPRAS</b>		<b>S/ 1,000.00</b>	<b>86</b>
12	Administrador	S/ 2,500.00	214
<b>TOTAL ADMINISTRACIÓN</b>		<b>S/ 2,500.00</b>	<b>214</b>
<b>TOTAL</b>		<b>S/ 12,750.00</b>	<b>1,099</b>

FUENTE: Datos proporcionados por la persona encargada de la planilla del personal de la empresa RONALD’S RESTAURANT.





Anexo N° 7

Ficha de Registro de datos N° 5 Provisión de Vacaciones Enero 2017  
RONALD’S RESTAURANT S.A.C

N°	CARGO	REMUNERACION MENSUAL	IMPORTE DE LA PROVISION	DESCUENTOS			REMUNERACION NETA	APORTACION	
				SNP		TOTAL DESCUENT.			
				ONP	TOTAL ONP			ESALUD 9%	
1	Hornero	S/.	1,300.00	108	14	14	14	94	10
2	Freidor de Papas	S/.	1,100.00	92	12	12	12	80	8
3	Ayudante	S/.	900.00	75	10	10	10	65	7
<b>TOTAL PRODUCCIÓN</b>		<b>S/.</b>	<b>3,300.00</b>	<b>275</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>239</b>	<b>25</b>
4	Ensaladera	S/.	850.00	71	9	9	9	62	6
5	Ayudante (Traslado y limpieza)	S/.	850.00	71	9	9	9	62	6
<b>TOTAL PERSONAL INDIRECTO</b>		<b>S/.</b>	<b>1,700.00</b>	<b>142</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>123</b>	<b>13</b>
6	Mozo	S/.	850.00	71	9	9	9	62	6
7	Mozo	S/.	850.00	71	9	9	9	62	6
8	Mozo	S/.	850.00	71	9	9	9	62	6
9	Mozo	S/.	850.00	71	9	9	9	62	6

10	Cajera	S/.	850.00	71	9	9	9	62	6
<b>TOTAL VENTAS</b>		<b>S/.</b>	<b>4,250.00</b>	<b>354</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>308</b>	<b>32</b>
11	Logística y compras	S/.	1,000.00	83	11	11	11	73	8
<b>TOTAL LOGÍSTICA Y COMPRAS</b>		<b>S/.</b>	<b>1,000.00</b>	<b>83</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>73</b>	<b>8</b>
12	Administrador	S/.	2,500.00	208	27	27	27	181	19
<b>TOTAL SUELDOS DE ADMINISTRACIÓN</b>		<b>S/.</b>	<b>2,500.00</b>	<b>208</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>181</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>		<b>S/.</b>	<b>12,750.00</b>	<b>1,063</b>	<b>138</b>	<b>138</b>	<b>138</b>	<b>924</b>	<b>96</b>

**Fuente:** Datos proporcionados, por la persona encargada de los beneficios sociales de la empresa Ronald's Restaurant S.A.C

Anexo N° 08

Ficha de registro de datos N° 6 Tasa para la distribución de los Costos Indirectos de Fabricación

<b>HORAS TRABAJADAS DIARIAS</b>		
POLLO A LA BRASA	7	87.50%
OTROS PRODUCTOS	1	12.50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Datos proporcionados por el área de producción de la empresa RONALD’S RESTAURANT SAC.

Anexo N° 09

Ficha de registro de datos N° 7 Distribución de los Costos de mano de obra directa

<b>COSTO TOTAL DE MANO DE OBRA DIRECTA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>POLLO A LA BRASA</b>	<b>OTROS PRODUCTOS</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Hornero	1,300		<b>1,300</b>
Freidor de Papas	1,100		<b>1,100</b>
Ayudante	788	113	<b>900</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,188</b>	<b>113</b>	<b>3,300</b>

**FUENTE:** Datos proporcionados por la persona encargada de realizar la planilla de remuneraciones mensual.

Anexo N° 10

Ficha de registro de datos N° 8 Distribución de los Costos de mano de obra indirecta

DESCRIPCIÓN	POLLO A LA BRASA	OTROS PRODUCTOS	COSTO TOTAL
Ensaladera	744	106	<b>850</b>
Ayudante (Traslado y limpieza)	744	106	<b>850</b>
Logística y compras	875	125	<b>1,000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,363</b>	<b>338</b>	<b>2,700</b>

**FUENTE:** Datos proporcionados por la planilla de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C

Anexo N° 11

Ficha de registro de datos N° 9 Distribución de los CIF- Beneficios Sociales

COSTO TOTAL DE MANO DE OBRA INDIRECTA MES			
DESCRIPCIÓN	POLLO A LA BRASA	OTROS PRODUCTOS	COSTO TOTAL
Hornero	583		<b>583</b>
Freidor de Papas	493		<b>493</b>
Ayudante	353	50	<b>403</b>
Ensaladera	333	48	<b>381</b>
Ayudante (Traslado y limpieza)	352	50	<b>402</b>
Logística y compras	386	56	<b>442</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,499</b>	<b>204</b>	<b>2,704</b>

**FUENTE:** Datos proporcionados por el área por la persona encargada de la planilla de remuneraciones.

Anexo N° 12

Ficha de Registro de datos N° 10 Compra y distribución de Insumo: Aceite (Mes de enero 2017)

ACEITE MENSUAL					PRODUCTOS	
PRODUCTO	COMPRAS MES	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO (S/)	TOTAL (S/)	<u>OTROS</u>	<u>POLLO A LA BRASA</u>
					12.50%	87.50%
Aceite	50	Balde	90	4,500	563	3,938

FUENTE: Datos proporcionados por el área de Producción de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C

Anexo N° 13

Ficha de Registro de datos N° 11 Compra y distribución de Insumo: Gas (Mes de enero 2017)

GAS MENSUAL					PRODUCTOS	
PRODUCTO	COMPRAS	UNIDAD DE	G	TOTAL (S/)	<u>OTROS</u>	<u>POLLO A LA BRASA</u>

	MES	MEDIDA			12.50%	87.50%
Gas	200	Galón	8	1,620	203	1,418

**FUENTE:** Datos proporcionados por el área de Producción de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C



Anexo N° 14

Ficha de Registro de datos N° 12 Compra y distribución de Insumo: Condimentos para pollo (Mes de enero 2017)

PRODUCTOS	CANTIDAD DE POLLOS	CANTIDAD UTILIZADA		UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	TOTAL
Ajo	1,368	60		Kilogramo	11.0	660
Vino	1,368	30		Litro	12.0	360
Sal	1,368	90		Kilogramo	1.5	135
Ajinomoto	1,368	23		Kilogramo	6.0	135
Pimienta	1,368	15		Kilogramo	25.0	375
Comino	1,368	8		Kilogramo	22.0	165
Vinagre	1,368	120		Litro	3.0	360
Pisco	1,368	8		Litro	20.0	150
Salsa Inglesa	1,368	30		Botella	12.0	360
<b>TOTAL DE CONDIMENTO PARA EL POLLO</b>						<b>2,700</b>

FUENTE: Datos proporcionados por el área de Producción de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C

Anexo N° 15

Ficha de Registro de datos N° 13 Compra y distribución de Insumo: Ensaladas (Mes de enero 2017)

PRODUCTOS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO (\$/)	TOTAL (\$/)	OTROS 12.50%	POLLO A LA BRASA 87.50%
Lechuga	120	Docena	12.0	1,440	180	1,260
Tomate	300	Kg	3.5	1,050	131	919
Pepinillo	300	UND	0.8	240	30	210
Zanahoria	120	Kg	1.5	180	23	158
Vinagreta	150	Litro	4.0	600	75	525
<b>TOTAL DE ENSALADA</b>				<b>3,510</b>	<b>439</b>	<b>3,071</b>

**FUENTE:** Datos proporcionados por el área de Producción de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C

Anexo N° 16

Ficha de Registro de datos N° 14 Compra y distribución de Insumo: Cremas (Mes de enero 2017)

PRODUCTOS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO (S/)	TOTAL (S/)	OTROS 12.50%	POLLO A LA BRASA 87.50%
Crema De Ají	600	Litro	6.0	3,600	450	3,150
Mayonesa	600	Litro	4.5	2,700	338	2,363
Kétchup	240	Litro	4.5	1,080	135	945
Mostaza	180	Litro	4.5	810	101	709
<b>TOTAL DE CREMAS</b>				<b>8,190</b>	<b>1,024</b>	<b>7,166</b>

**FUENTE:** Datos proporcionados por el área de Producción de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C

Anexo N° 17

Ficha de Registro de datos N° 15 Compra y distribución de Insumo: Carbón (Mes de enero 2017)

PRODUCTO	COMPRA MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO (S/)	TOTAL (S/)	OTROS 12.50%	POLLO A LA BRASA 87.50%
Carbón	60.00	Saco	80.00	4,800.00	600.00	4,200.00

**FUENTE:** Datos proporcionados por el área de Producción de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C

Anexo N° 18

Ficha de Registro de datos N° 16 Depreciación de muebles y Equipos (Mes de enero 2017)

EQUIPOS	VALOR	TASA DE DEPRECIACION	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION MENSUAL	PRODUCTOS	
					OTROS 12.50%	POLLO A LA BRASA 87.50%
<b>LOGÍSTICA Y COMPRAS</b>						
1 Mueble y silla	380.00	10%	38	3.17	0.40	2.77
1 Computadora de Logística	1,200.00	25%	300	25.00	3.13	21.88
<b>TOTAL LOGÍSTICA Y COMPRAS</b>	<b>1,580.00</b>		<b>338</b>	<b>28.17</b>	<b>3.52</b>	<b>24.65</b>
<b>PRODUCCIÓN</b>						
2 Hornos	24,000.00	10%	2,400	200.00		200.00
3 Freidoras de Papas	12,000.00	10%	1,200	100.00	12.50	88
2 Muebles para preparación de insumos	840.00	10%	84	7.00	0.88	6
1 Mueble para Hornero	420.00	10%	42	3.50		3.50
Congeladora Indurama	1,200.00	10%	120	10.00	1.25	8.75
Congeladora Indurama	1,200.00	10%	120	10.00		10.00
<b>TOTAL PRODUCCIÓN</b>	<b>39,660.00</b>		<b>3,966</b>	<b>330.50</b>	<b>14.63</b>	<b>315.88</b>
<b>ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>						
Mesas y Sillas	10,500.00	10%	1,050	87.50	10.94	76.56
Estante BRV 3 Repisas	230.00	10%	23	1.92	0.24	1.68

Estante 5 Repisas	360.00	10%	36	3.00	0.38	2.63
Televisor LG	1,300.00	10%	130	10.83	1.35	9.48
Televisor LG	1,300.00	10%	130	10.83	1.35	9.48
Televisor LG	1,300.00	10%	130	10.83	1.35	9.48
Televisor LG	1,300.00	10%	130	10.83	1.35	9.48
2 Muebles y sillas	760.00	10%	76	6.33	0.79	5.54
Computadora Administración	1,850.00	25%	463	38.54	4.82	33.72
Computadora de ventas (Caja)	1,700.00	25%	425	35.42	4.43	30.99
<b>TOTAL ADM. Y VENTAS</b>	<b>21,480.00</b>		<b>2,681</b>	<b>223.38</b>	<b>27.92</b>	<b>195.45</b>
<b>DEPRECIACIÓN TOTAL</b>	<b>62,720.00</b>		<b>6,985</b>	<b>582.04</b>	<b>46.07</b>	<b>535.97</b>

**FUENTE:** Datos proporcionados por el área contable de la empresa RONALD’S RESTAURANT SA.C.

Anexo N° 19

Ficha de Registro de datos N° 17 Distribución de Tasas de Servicios Prestados a la empresa (Mes de enero 2017)

SERVICIOS PRESTADOS	COSTO MENSUAL	TASA DE DISTRIBUCIÓN	COSTO DE PRODUCCIÓN MENSUAL	BASE DE DISTRIBUCIÓN	GASTOS OPERATIVOS MENSUAL
Energía Eléctrica	1,200	50%	600	50%	600
Agua Potable	651	90%	586	10%	65
Teléfono y cable	250				250
<b>TOTAL</b>	<b>2,101</b>		<b>1,186</b>		<b>915</b>

**FUENTE:** Datos proporcionados por el administrador de la empresa RONALD’S RESTAURANT SA.C.

Anexo N° 20

Ficha de Registro de datos N° 18 Distribución de Servicios Prestados a la empresa (Mes de enero 2017)

SERVICIOS PRESTADOS	C. PRODUCCIÓN		G. OPERATIVOS	
	OTROS 12.50%	POLLO A LA BRASA 87.50%	OTROS 12.50%	POLLO A LA BRASA 87.50%

Energía Eléctrica	75	525	75	525
Agua Potable	73	513	8	57
Teléfono y cable			31	219
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>1,038</b>	<b>114</b>	<b>801</b>

**FUENTE:** Datos proporcionados por el administrador de la empresa RONALD’S RESTAURANT S.A.C



## Anexo N° 21

### Local de la empresa RONALD’S RESTAURANT



**FUENTE:** Foto proporcionada por el Administrador de la Empresa

## Anexo N° 22

### Responsable del Trabajo de Investigación



FUENTE: Propia.



“COSTOS DEL SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DEL POLLO A LA BRASA EN LA EMPRESA RONALD’S RESTAURANT S.A.C, PERIODO ENERO, LIMA, 2017”

Anexo N° 23

## INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

- **Reseña Histórica**

El Sr. Jesús Jorge Mancilla fue el fundador de la cadena de Pollerías Ronald’s, antes de abrir la primera pollería, trabajó en el Perú, de obrero, limpiador de museos, mesero, también de jardinero, pintor y de mesero de Mc Donald’s en Estados Unidos.

Al volver de USA por lo años de ochenta vio que los negocios de pollerías en San

---

Juan de Lurigancho eran muy rentables. En 1989 alquiló un local de 80 metros

Vásquez Marquina, Wendy Kelly

cuadrados en San Juan de Lurigancho, el cual luego amplió y se mantiene hasta

hoy. Según lo indicaba su fundador el nombre de “Ronald’s Restaurante” es debido a que tenía la certeza de que ese nombre iba a pegar en el Perú, hoy en día ese nombre esta patentado.

En 2008 contaba ya contaba con 9 locales: 7 en SJL y otros dos en Villa El Salvados y Chorrillos, su facturación como cadena de restaurantes superaba los 300,000 soles mensuales.

En 1995 el Sr. Jorge compro una propiedad de US\$ 30,000 en la urbanización de Canto Rey en San Juan de Lurigancho, lo cual permitió duplicar su inversión. Luego de eso el negocio siguió creciendo comprando más locales para hacer más pollerías.

**CONSULTA RUC: 20431684871 - RONALD S RESTAURANT S.A.C**

<b>Número de RUC:</b>	20431684871 - RONALD S RESTAURANT S.A.C		
<b>Tipo Contribuyente:</b>	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
<b>Nombre Comercial:</b>	RONALD S RESTAURANT S.A.C		
<b>Fecha de Inscripción:</b>	25/08/1999	<b>Fecha Inicio de Actividades:</b>	28/08/1999
<b>Estado del Contribuyente:</b>	ACTIVO		
<b>Condición del Contribuyente:</b>	HABIDO		
<b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA NRO. 2082 URB. SAN HILARION ET. DOS LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO		
<b>Sistema de Emisión de Comprobante:</b>	MANUAL	<b>Actividad de Comercio Exterior:</b>	SIN ACTIVIDAD
<b>Sistema de Contabilidad:</b>	MANUAL		
<b>Actividad(es) Económica(s):</b>	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		
<b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>	FACTURA BOLETA DE VENTA		
<b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 25/07/2018		
<b>Afiliado al PLE desde:</b>	01/01/2015		
<b>Padrones :</b>	NINGUNO		

Fuente: SUNAT

- **Misión**

Alcanzar el primer lugar en el mercado de San Juan de Lurigancho, como la mejor pollería para degustar pollos a la brasa, con un excelente servicio y calidad, y nuestros productos para lograr la consolidación en la preferencia de nuestros clientes.

- **Visión**

Posicionarnos en el mercado de la ciudad de Lima, estableciendo una cadena exitosa, con un alto reconocimiento por el sabor y calidad de nuestros productos y nuestra cultura de servicio, generando así altos retornos financieros a la inversión.

- **Filosofía**

RONALD’S Restaurante S.A.C” es una empresa especializada en pollos a la brasa, la cual ofrece a sus clientes los servicios principalmente de ventas de pollo a la brasa para llevar y para degustarlo en el local.

La filosofía de la empresa, es dar la mejor atención al cliente, brindando productos y servicios de calidad a un precio accesible al público consumidor.

- **Valores**

Los valores que la empresa practica son los del desarrollar una estructura integral en nuestro personal, actitud de servicio, convivencia y armonía en un ambiente de profesionalismo y entusiasmo en el trabajo.

- **Aspectos Innovadores**

La empresa RONALD’S RESTAURANT SAC ofrece un ambiente cómodo y agradable para que nuestros clientes disfruten con familiares y amigos un momento especial disfrutando de la mejor comida y bebidas.

- **Objetivo General**

Crear un servicio de calidad que se sostenga a través del tiempo además de calidez de nuestro servicio.

- **Objetivos Específicos**

- ✓ Ofrecer la mejor atención a nuestros clientes de forma atenta y confiable.

- ✓ Darle importancia a cada uno de nuestros clientes pues de ellos depende nuestro

éxito.

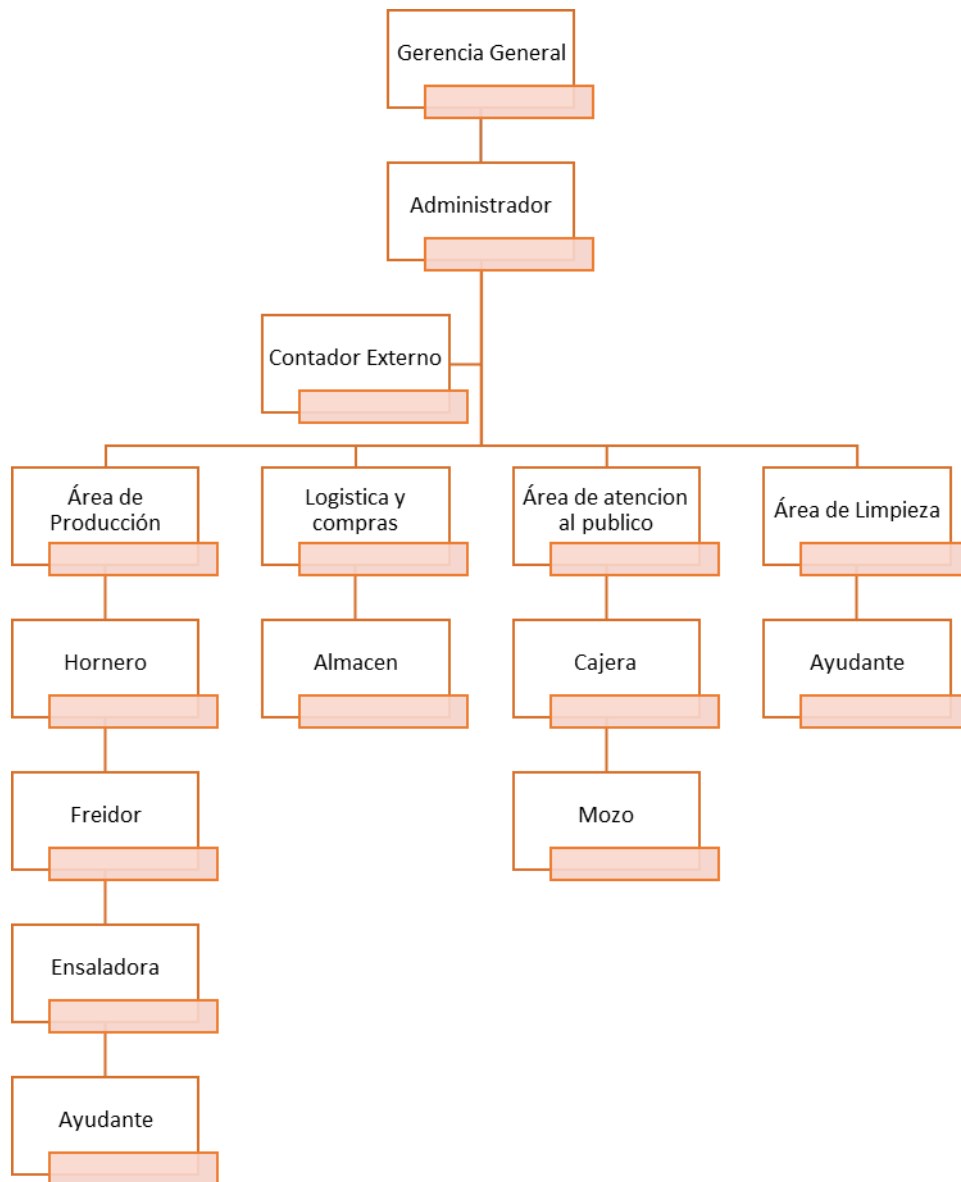
- ✓ Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
  
- ✓ Expandir nuestra cadena de pollerías.

Vásquez Marquina, Wendy Kelly.



“COSTOS DEL SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DEL POLLO A LA BRASA EN LA EMPRESA RONALD’S RESTAURANT S.A.C, PERIODO ENERO, LIMA, 2017”

- **Organigrama de la Empresa**



**Elaborado por:** El Autor