

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**Aplicación de un sistema de calidad de servicio delivery, liquidez y
rentabilidad de la pollería Jhorkys, Barranca, 2021**

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Pública

Autora:

Zorrilla Agüero, Janyfer Janeth

Código ORCID: 0000-0002-3855-6235

Asesor:

Dr. Venegas Gordillo, Luis

Código ORCID: 0000-0001-8779-7320

Huacho - Perú

2022

Índice general

Índice general.....	ii
Palabras clave	iii
Título.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Capítulo I: Introducción.....	1
Antecedentes y fundamentación científica	1
Justificación de la investigación	5
Problema	6
Conceptuación y operacionalización de las variables.....	6
Hipótesis	24
Objetivos.....	24
Capítulo II: Metodología	25
Tipo y diseño de investigación	25
Población y muestra.....	25
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
Capítulo III: Resultados.....	27
Capítulo IV: Análisis y discusiones.....	46
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	50
Referencias bibliográficas.....	52
Anexos	61

Palabras clave

Calidad de servicio, rentabilidad, competitividad.

Quality of service, profitability, competitiveness

Línea de investigación

Línea de programa	Finanzas
Área	Ciencias sociales
Sub Área	Economía y negocios
Disciplina	Economía

Titulo

Aplicación de un sistema de calidad de servicio delivery, liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.

Application of a delivery service quality system, liquidity and profitability of the Jhorkys chicken shop in the district of Barranca, 2021.

Resumen

El propósito de la presente investigación fue determinar que la calidad del servicio delivery mejora la liquidez y rentabilidad en la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.

Para lo cual utilizamos, el tipo de investigación descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y el análisis documental, y como instrumentos se utilizó el cuestionario y la ficha de análisis documental, la población está constituida por la empresa materia de estudio, donde laboran 11 trabajadores, conformada por 01 administrador, 01 contadora, 01 secretaria, 06 motorizados y 2 recepcionistas que realizan actividades en la empresa.

Entre otros resultados se tiene que la calidad del servicio delivery es adecuada que permitirá cumplir los objetivos, ya que cuenta con unidades móviles necesarias con experiencia en la distribución del servicio, pero no se cuenta con una adecuada liquidez a corto plazo y rentabilidad, pero no están en relación a la labor desempeñada por los colaboradores y la empresa.

Abstract

The purpose of the present investigation was to determine that the quality of the delivery service improves liquidity and profitability in the Jhorkys chicken shop in the district of Barranca, 2021.

For which we used, the type of descriptive research, non-experimental design, cross-sectional, the technique used was the survey and the documentary analysis, and as instruments the questionnaire and the documentary analysis sheet were used, the population is made up of the company subject of study, where 11 workers work, made up of 01 administrator, 01 accountant, 01 secretary, 06 motorized and 2 receptionists who carry out activities in the company.

Among other results, the quality of the delivery service is adequate, which will allow the objectives to be met, since it has the necessary mobile units with experience in the distribution of the service, but there is not adequate short-term liquidity and profitability, but not They are related to the work carried out by the collaborators and the company.

CAPITULO I

INTRODUCCION

Con relación a los antecedentes internacionales se tomó en cuenta las investigaciones de: **Macías et al**, (2022) en su investigación concluyeron, que, en 25 publicaciones nacionales e internacionales revisadas, se dio cuenta que a través de la calidad del servicio se busca satisfacer las necesidades la necesidad de los clientes o consumidores, jugando un rol preponderante en el mercado de los negocios.

Chaverra, (2019) en su tesis concluyo que la rentabilidad del patrimonio de la empresa es positiva; y tiene un patrimonio por encima de la media, y el patrimonio depende de los servicios ofertados, y la variación de la infraestructura afectan a la medición de la ROE.

Silva, (2021) en su investigación concluyó que el servicio de calidad, la satisfacción del cliente, y el cliente leal, se genera a través de la atención responsable, confiable, leal el cual genero variación en el servicio tomándolo como servicio de calidad.

Para los Antecedentes Nacionales se tomo las investigaciones de: **Mamani**, (2022) en su tesis: concluyo que existe buena calidad del servicio, tener capacidad para responder y lograr satisfacer a los clientes; lo contrario sucede con la infraestructura, la seguridad, la atención empática y la fiabilidad que no se relacionan con la calidad del servicio.

Lobatón, (2019) en su tesis concluyo que existe adecuada aplicación de los elementos tangibles y la rentabilidad, y que existe una buena aplicación de los elementos tangibles el cual se sustenta en el adecuado empleo de las instalaciones, equipos y el aspecto de los colaboradores; de igual manera existe adecuada capacidad de respuesta y la rentabilidad.

Lozada y Reyes, (2021) en su tesis concluyeron que existe incidencia de los costos en los servicios la obtención de la rentabilidad, por lo que tener claro los costos generados por los servicios permitirá que exista una gestión eficiente, los cuales son los costos fijos y costos variables.

Cruz y Mucurí, (2020) en su tesis concluyeron que la calidad del servicio tipo delivery tiene relación estrecha con la satisfacción del cliente; de igual manera perciben que el cliente final

no percibe de manera positiva el comportamiento de algunos empleados, percibiéndose factores negativos como la cordialidad, amabilidad y la falta de capacitación sobre sus funciones.

Gonzales y Huanca, (2020) en su tesis concluyeron que la calidad del servicio se relaciona de manera positiva con la satisfacción de los consumidores, pero esta correlación es baja, esto se debe porque muchos de ellos no percibieron un trato adecuado de los meseros, de igual manera con la limpieza; otro factor que no fue bien percibido es la espera, y el desconocimiento del contenido de la carta; también perciben que no existe zonas seguras, la falta de decoración o diseño que haga la diferencia con su competencia.

Jarro, (2020) en su tesis concluye que la existencia de activos suficientes permite cumplir con sus obligaciones a corto plazo; las mercancías se entregan al crédito, pero no afectan a la liquidez; de igual manera observo que la empresa tiene alta capacidad de pago para cumplir sus obligaciones a corto plazo, pero no garantizan pagos imprevistos.

Pomalaza, (2017) en su tesis concluye que no utilizan el financiamiento y la economía empresarial no lo manejan de manera adecuada los recursos; gran parte no invierten que facilite la política empresarial; no utilizan la rentabilidad que genere mejora continua; no se evalúan los riesgos de competitividad que permita incrementar el nivel de la empresa.

Tello, (2017) en su tesis concluye que existe los gastos financieros genera la rentabilidad, pero la empresa adolece de gestión de cobranzas ineficientes y no se determina políticas de crédito y cobranzas para que seleccione mejor sus clientes; el financiamiento con entidades financieras incrementa las deudas de la empresa, y genera dependencia de créditos; y la dificultad que tiene la empresa para controlar gastos administrativos y de ventas.

Arrunategui, (2017) en su tesis concluyo que la razón corriente influye en el cumplimiento de metas y objetivos de gestión financiera; el nivel de capital de trabajo influye de manera positiva en el uso adecuado de los recursos y lograr los resultados en el tiempo adecuado; porque contara con recursos necesarios e indispensables para el cumplimiento presupuestal; los gastos administrativos influyen en la competitividad en la gestión de la sociedad; el margen neto

influye en la optimización de los recursos administrativos en la beneficencia, de tal manera que permitirá contar con recursos.

Acuña, (2021) en su tesis concluyo que existe relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez, por lo que si se tiene una gestión de cobranzas efectiva se incrementara el nivel de liquidez; existe relación entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo de una empresa de servicios, pero se debe destacar que las Mypes administran sus cuentas por cobrar de manera eficiente y sus procesos son formalizados, pero en el manejo de cuentas tienen problemas en el flujo de efectivo; también la demora en el cobrar las deudas de los clientes la probabilidad de convertirlo en efectivo es menor.

Paz y Paz, (2021) en su tesis concluyeron que algunos clientes no son evaluados por Infocorp, por lo que son cartera negativa; de igual manera no cuentan con información sobre el máximo de créditos; también tienen un numero de facturas vencidas en cada año y esto se debe a la falta de seguimiento, el personal tampoco se encuentra capacitado para brindar información sobre política de créditos en la organización.

Quispe, (2021) en su tesis concluyo que el financiamiento incide en la liquidez; el financiamiento incide en el endeudamiento; el financiamiento incide en la rentabilidad y el financiamiento incide en los activos financieros de la empresa AVASOL S.A.

Coca, (2021) en su tesis concluyo que no se relaciona el análisis financiero y la rentabilidad en la empresa; no se relaciona el análisis horizontal con la rentabilidad; no se relaciona el análisis vertical con la rentabilidad, y no se relaciona el análisis de ratios financieros con la rentabilidad en la empresa industrial de Lima Metropolitana, 2021.

Para los antecedentes locales se tomó la investigación de: Callas, (2022) en su tesis concluye que para el 91.3% de los clientes la satisfacción es deficiente; la aplicación de los elementos tangibles es deficiente, la fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta es deficiente.

Gavedia, (2019) en su tesis concluyo que la gestión de calidad incide en la competitividad, la gestión de la calidad incide en la segmentación del mercado; la gestión de la calidad incide en el prestigio, de igual manera la gestión de calidad incide en la publicidad del mercado de las Mypes del servicio – rubro restaurantes.

Quintero, (2019) en su tesis: concluyo que el precio influye en la rentabilidad de las microempresas de la provincia de Huaura; de igual manera el precio influye en la productividad y en la fidelización del cliente en las microempresas de la provincia de Huaura.

Con relación a la fundamentación científica de la variable calidad del servicio delivery, el modelo SERVEQUAL, mide lo que el cliente está esperando de una empresa; por lo que lo contrasta con las percepciones de los clientes a cerca del servicio (Estudio, 2019); de igual manera (Nishizawa, 2014) expresa que permite realizar la medición de la calidad del servicio, saber cuáles son las expectativas de los clientes y de qué manera aprecian el servicio.

De acuerdo a la teoría del control de la calidad total; la cual fue creada por el Doctor Feigenbaum; creo pasos para lograr mayor calidad en todo el producto; optando por la diferencia del producto o el servicio, el cual permitirá el crecimiento de la empresa; el otro factor es la educación a los gerentes y dueños de la empresa, con la cual los productos serán de calidad; en la misma línea Armand Feigenbaum explica que se debe establecer lo que se quiere conseguir como producto; se debe poner énfasis en la satisfacción al cliente; lograr el trabajo sinérgico; delegar responsabilidades a todo el personal; tener un equipo que realice el control total; desarrollar una comunicación asertiva, internalizar la calidad total a todos los trabajadores, (Rodriguez, 2021).

En cuanto a la teoría de liquidez, Sánchez (2019) menciona que existe una relación entre las tasas o tipos de interés y las preferencias de los individuos sobre la liquidez debido a que mantener el dinero en efectivo como el no hacerlo genera costes, porque el ahorro de dinero se traduce en ganancias financieras.

Según la teoría Keynesiana la preferencia por la liquidez, en la cual explica que un incremento en la tasa monetaria genera la caída en las tasas de interés, lo cual conduce a una mayor inversión, teniendo como resultado mayor renta; de igual manera que la demanda de dinero, no es pedir dinero prestado, solo que permanece liquido; en otras palabras, la tasa de interés es el precio, dividiéndose en transaccional, precautorio y especulativo. (Economiapedia, 2019).

Con relación a la teoría de la rentabilidad se explica que el análisis se puede realizar por niveles: el nivel de rentabilidad económica, en la cual se mide el rendimiento de la inversión de la

empresa; y el nivel de rentabilidad financiera en la cual se mide el resultado conocido o previsto, después de los intereses de la empresa, este representa el rendimiento que corresponde a los mismos. (De La Hoz, Ferrer, & De la Hoz, 2018).

La rentabilidad está relacionada con la diferencia entre los ingresos y gastos o conocido también como el retorno sobre la inversión, dándose la evaluación para la gestión empresarial, en las cuales se tiene la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera (ROE) llamado también ratio de retorno, determina la rentabilidad con relación al patrimonio (Felez y Carballo, 2013).

En la justificación de la investigación: En la empresa materia de estudio se viene observando, que la calidad de servicio de delivery de la distribución de pollos a la brasa, es deficiente con respecto a su servicio de entregas lo cual genera la reducción de los ingresos, disminuyendo la liquidez, situación que afecta la realización de pagos de personal, proveedores, alquileres y servicios. En este sentido se ha visto obligada a prescindir de la mitad del personal encargado de delivery para disminuir gastos y mejorar la rentabilidad de dicho establecimiento.

Consideramos que la investigación es de gran importancia ya que nos permitió identificar entre otras, las áreas críticas en el despacho, recepción de pedidos y servicio delivery, utilizando para ello, la metodología adecuada que nos permitió proponer soluciones al problema de estudio planteado.

Creemos que el estudio realizado, podrá servir a otras empresas y/o investigadores que deseen profundizar respecto al tema planteado.

Con referencia **al problema; la realidad problemática** planteada el BID (2020) explica que con la evolución del Covid y sin saber cuánto afectara a las Mipymes, y que esto afectara la situación financiera, mantenerse en el mercado y crecer a corto y mediano plazo, las Mipymes dan vida a la economía de America Latina y el Caribe, representan el 99.5% de las empresas de la región; y el 60% de la población ocupada; y generan el 25% del producto bruto interno de la región; pero el problema radica en que es difícil que puedan acceder a un financiamiento, por lo que el 47% no tienen préstamos bancarios; las barreras que impiden acceder al

financiamiento es la informalidad, la falta de solides, baja formalización, y las bajas calificaciones crediticias.

Gonzales (2021) menciona que la rentabilidad financiera de las Mypes a descendió en 2020, pasando de 8.7% en 2019 al 6.5% en 2020, el resultado neto del ejercicio se reduce cuando menos es el tamaño de la empresa, esto a afectado principalmente al personal no fijo o eventual el cual se vio reducido por pandemia.

Comexperu (2020) menciona que las características de las Mypes no mejoran y lo cual ha estado perjudicado aún más por la pandemia, el problema de las Mypes en el Perú las cuales no les dejan crecer son las limitaciones estructurales y desincentivos para hacerlo; por otro lado refleja que las acciones del gobierno que han llevado a cabo para fomentar su formalización y productividad han fracasado, lo que ha dificultado que las Mypes puedan acceder a financiamiento y por ende a generar rentabilidad sostenible en el tiempo.

El Problema general planteado fue ¿De qué manera la calidad del servicio delivery mejora la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021?

. Conceptuación y operacionalización de variables se consideró:

Calidad del servicio delivery

Gil (2020) Lo define como un hábito que es desarrollado y practicado por una entidad, donde interpreta las carencias de los usuarios, para lo que se debe ofrecer servicios que puedan tener acceso, debe ser idóneo, con flexibilidad y de manera oportuna, aun cuando se encuentren en situaciones imprevistas o errores, de esa manera la entidad trata que el usuario se sienta comprendido, y con la atención debida, personalmente con mucha eficiencia, sorprendido con un valor mayor a lo que el cliente desea, por lo que otorgará consecuentemente mayores utilidades.

Mejías et al (2018) menciona que la calidad de servicio es, como una evaluación que lo realizan los clientes de lo que ellos esperan y del cómo es llevado dicho servicio; también es grado y dirección de la discrepancia (brecha) entre las percepciones del servicio por parte del consumidor y sus expectativas, según el modelo, cuando las relaciones al desempeño del

servicio son mayores a las expectativas del cliente, sucede una des conformación positiva, originando una satisfacción para el cliente. Además, cuando las percepciones son bajas que las expectativas del cliente, sucede una des confirmación negativa, originando insatisfacción en el cliente.

Evolución de la calidad de servicio

Reboloso (2014) sostiene que, actualmente, el servicio óptimo es de mucho interés para las organizaciones como en el terreno de la investigación científica, porque ofrece ciertas garantías para que la entidad sobreviva. Algunos investigadores vinculan la calidad del servicio con la rentabilidad económica, es de un usuario satisfecho y leal de los consumidores e imagen que se transmite. En la misma línea, muchos culpan a las dificultades que hay para que se pueda llegar a su conceptualización a la naturaleza emergente del servicio y la verdad de la interacción que se da entre en cliente y el tipo de servicio que se brinda. Debido a que hay muchos elementos que se encuentran implicados y dado los numerosos servicios que se quieren conseguir altos niveles de calidad, se precisa combatir la ambigüedad de la palabra. En lo general la evolución de los estudios el termino se puede articular en dos periodos.

Ayudando en estos argumentos, por otro grupos incentivó varias labores con la intención de desarrollar procesos de medida eficaces. Resultados que reflejaron la calidad que se encontraba determinada perceptualmente por los usuarios y mejorar sus expectativas de los usuarios.

Importancia

López (2013) menciona que la calidad del servicio ha venido tomando fuerza de acuerdo a la competencia que existe, los clientes actualmente tienen mayores oportunidades de tomar la decisión en donde van a comprar el producto o servicio que se encuentran necesitando, es por ello que desde allí nace la importancia de ir perfeccionando los servicios y conocer las necesidades de los usuarios, ya que estos tienen la última palabra en tomar la decisión. La calidad de servicio es importante por las siguientes características.

La competitividad, frecuentemente en el mercado existe muchas entidades que compiten diariamente ofreciendo así sus productos o servicio y es por ello que los productos que deben de ofrecer tienen que ser de calidad.

Es importante fidelizar a los usuarios para toda entidad cumplir con las expectativas de los consumidores y dejar bien alto la atención que se le brinda para que con el pasar del tiempo regrese de nuevo ya que cuenta con las expectativas altas.

Debe de solucionar problemas de los clientes.

Cconfiabilidad.

Gil (2020) menciona que la confiabilidad es la relación de lo que se ofreció y lo obtenido se desarrollara de manera óptima que se encuentran implicado en el proceso, con ello se garantiza que siempre se va a conseguir el mismo resultado.

Dueñas (2014) menciona que define a la confiabilidad como la capacidad para ejecutar el servicio prometido sin errores, donde se realiza las cosas correctamente a la primera. Así mismo, es un aspecto muy sustancial y el comerciante debe de prestar mucha atención, debido a que la carencia de la confiabilidad da una imagen de poca profesionalidad.

Torres y Vásquez (2015) menciona que se debe desarrollar las acciones de forma óptima y que genere confianza, así mismo se caracteriza por cumplir con lo prometido, resuelven problemas.

Interés en la resolución de problemas.

Martín y Díaz (2017) menciona que la resolución de los problemas supone exactamente, a la habilidad para ayudar a los grupos externos e interno a dar solución a los problemas a resolver, sobre todo los referentes a calidad que se encuentra dedicado el colaborador especializado a aquella actividad.

Gonzales (2017) sostiene que se debe encontrar aquellas soluciones para aquellos inconvenientes o desafíos que se presentaron.

Orden de pedido sin errores

Torres (2021) menciona que se debe prepara los pedidos para su distribución a los clientes sin errores, en tanto que estas actividades no dejen de ser fruto de la cumplimentación de órdenes del pedido por parte del cliente.

Mejías et al (2018) sostiene que es la habilidad que tiene la entidad para realizar el servicio adecuado, donde la entidad efectúa bien el servicio desde la primera vez sin errores. **Tiempo de servicio prometido.**

Mejías et al (2018) es definido como el tiempo en que la organización promete para que se realizarlo y cumplirlo.

Duque (2015) consiste en el punto de cumplir de manera oportuna con los compromisos con el cliente, así como generar accesibilidad a la entidad para el usuario, en otras palabras, generar posibilidades de tener contacto con ellos y la facilidad de conseguirlo. **Seguridad.**

Hernández, et al (2017) sostiene es una dimensión del servicio de calidad que hace énfasis en los colaboradores tengan habilidades, conocimientos y capacidades que son necesarias para prestar algún tipo de servicio. Por lo que, al realizar las operaciones relacionadas con su trabajo deberá de resolver algunas inquietudes y problemas de los clientes, donde el trato se realizará con respeto y amabilidad. En otras palabras, implica inspirar confianza y credibilidad.

Sánchez (2011) menciona que es aquel sentimiento que tiene los clientes de que sus inquietudes serán solucionadas, ya que se encuentran en buenas manos. Dentro de ello se encuentra incluido las capacidades de los colaboradores de la entidad para prestar el servicio, en otras palabras, debe de contar con las fortalezas de los colaboradores para que pueda brindar un servicio adecuado.

Muñoz (2011) menciona que la seguridad es un elemento que engloba a aquellas percepciones del cliente que se encuentra relacionado con la confianza que la empresa otorga a los usuarios. Aquellas formas de ver de manera positiva a la institución dependen de la manera como los colaboradores los tratan, así como la generación de la confiabilidad.

Confianza

Ladrón (2020) menciona que se muestra en la manera como se expresa con la cual proyecta el nivel de conocimiento y experiencia para brindar información acerca del producto, factor fundamental para desarrollar una buena cartera de clientes.

García (2014) sostiene a la confianza se refleja a través de la impostación de voz, en el cual se muestra seguridad y conocimiento acerca del tema.

Amabilidad

Ladrón (2020) menciona que el cliente debe de tener un trato amable por parte del colaboradore, como un ejemplo sonreír mientras hable, aquello por lo que es importante utilizar de manera adecuada la voz.

García (2014) menciona que es muy importante ser amable, correcto y simpático, siempre gusta oír más a la persona simpática que a una que no lo es.

Cortesía.

Ladrón (2020) menciona que, si el colaborador que se encuentra brindando un servicio utiliza una serie de elementos corteses, con el cual el cliente se sentirá satisfecho.

García (2014) menciona que debe ser cortes en la cual el cliente se sentirá satisfecho por recibir buena atención

Elementos tangibles

Mejías , Gutierrez, Duque , Armas , & Cannarozzo (2018) menciona que tiene que ver con las apariencias del establecimiento, colaboradores los equipos que permiten la comunicación en la entidad. Además, la entidad debe de contar con equipos que tengan un aspecto moderno, así mismo atractivas. Y los colaboradores deben de tener una apariencia pulcra, y los elementos de comunicación como folletos, facturas y similares que sean visualmente atractivos.

Muñoz (2011) menciona que en los elementos tangibles se encuentran incluido el aspecto físico de las instalaciones de la entidad, equipo, colaboradores y de los equipos de comunicación.

Apariencia moderna de los equipos.

Cora (2012) menciona que la entidad de servicios, se caracteriza por tener equipos que tengan una apariencia moderna, atractiva para los clientes y con ello poder brindar mayor satisfacción.

Mejías , Gutierrez, Duque , Armas , & Cannarozzo (2018) explica que es la apariencia del aspecto físico de los equipos que debe de contar la entidad, debido a que brinda una apariencia agradable a los ojos del cliente.

Apariencia de los colaboradores pulcra.

Mejías , Gutierrez, Duque , Armas , & Cannarozzo (2018) menciona que los colaboradores deben de tener buena higiene y orden en el establecimiento.

Materiales de comunicación atractivas (carta, publicidad).

Mejías , Gutierrez, Duque , Armas , & Cannarozzo (2018) se define como los materiales que emplea la entidad para su comunicación como es las facturas, folletos, entre otros. Que son visualmente atractivos a los ojos del cliente.

Muñoz (2011) Se conceptualiza como los materiales que emplea la entidad para su comunicación como es las facturas, folletos, entre otros. Que son visualmente atractivos a los ojos del cliente.

Capacidad de respuesta

Muñoz (2011) está relacionado con la capacidad para atender la demanda de los usuarios de manera oportuna; de esa manera proyectar que los servicios por más pequeño que sean se da la misma importancia, esto permitirá que los colaboradores lo aprecien de manera positiva dado que ve que sus inquietudes están siendo solucionadas.

Mejías , Gutierrez, Duque , Armas , & Cannarozzo (2018) menciona que es la disposición y voluntad de los colaboradores de la entidad para poder brindar un servicio adecuado ayudando así al cliente.

Arenal (2022) señala que se debe de efectuar una previsión de todas las inquietudes en la adquisición de objetos teniendo en cuenta la disponibilidad, los tiempos en la cual se tiene disponibles los productos.

Servicio Rápido

Mejías , Gutierrez, Duque , Armas , & Cannarozzo (2018) menciona que se define, como la atención del personal que se le entrega al cliente en un tiempo menor o igual a lo acordado con el cliente.

Arenal (2022) explica que se conceptualiza como la atención rápida por los trabajadores de una entidad al momento de ofrecerle un servicio al cliente, originando un incremento en las expectativas de los clientes.

Resolución de preguntas

Botello (2016) menciona que por medio de aquellas preguntas más concretas el vendedor puede averiguar cuáles son las verdaderas necesidades sobre el tipo de servicio ofrecen o cual es el más conveniente y con ello cumplen con el mayor porcentaje de sus expectativas.

Àlvarez (2021) menciona que se da en el momento de la interacción con el cliente donde es un indicador donde se absuelve las interrogantes o dudas que tiene. Así mismo, lo más ideal es que deben de tener personal que se encuentran capacitados y lleno de conocimientos para absolver dudas.

Disposición a ayudar

Mejías , Gutierrez, Duque , Armas , & Cannarozzo (2018) menciona que es la voluntad y la disposición de los colaboradores de la entidad, que tienen para poder ayudar a sus clientes en cualquier consulta o necesidad que requiera.

Arenal (2022) explica que es la voluntad del personal de la empresa que siempre se encuentra dispuesto a ayudar a los clientes con cualquier petición que se le realice.

Empatía

Muñoz (2011) menciona que se habla de la predisposición de los colaboradores que representan a la entidad para dar un trato adecuado a los clientes, para lo cual se necesita que los colaboradores estén identificados con la institución, es importante que se practique la comunicación asertiva, y la capacidad de escuchar a los clientes.

Sánchez (2011) nos menciona que los colaboradores deben tener la total predisposición para atender a los clientes y buscar satisfacer sus necesidades, se debe buscar una atención personalizada de sus necesidades, siempre tratando de satisfacer sus necesidades.

Atención adecuada de requerimientos

Sánchez (2011) menciona que la entidad comprende las necesidades específicas de los clientes. Así mismo, los requerimientos se encuentran enfocados a describir las necesidades de los clientes y es una información muy importante para tener información sobre las necesidades de los clientes.

Gil (2020) menciona que son descripciones del servicio que el cliente necesita para satisfacer sus necesidades. Esto empieza desde que se empieza a interactuar con el cliente para saber qué es lo que desea conseguir o obtener.

Atención individualizada

Gil (2020) sostiene que la entidad debe contar con personal que les ofrezca una atención personalizada a los clientes.

Sánchez (2011) menciona que es la atención personalizada que se le brinda a los clientes, originando más expectativas por parte del cliente sobre el servicio brindado.

Rentabilidad

Aenor (2011) menciona que está relacionado con los beneficios obtenidos producto de la inversión, y los recursos propios de las entidades y de esa manera ver si la entidad es eficiente o no.

Ramirez (2018) se da por la generación de utilidades a través de los recursos con los que cuenta ya sean de terceros o los de la empresa, de igual manera mide el lograr los resultados en el tiempo esperado en un tiempo establecido.

Toledo (2017) explica que nos permite conocer cómo se encuentra la empresa en términos de capacidad de inversión o disponibilidad de dinero, conocer la rentabilidad del capital invertido.

Razones económicas

Pérez (2019) Sostiene que las ratios económicas son indicadores que se encargan de analizar el estado y funcionamiento de la contabilidad en la entidad en un tiempo determinado, son útiles para poder comparar diferentes ejercicios económicos y ver como estos evolucionan. Las informaciones que se depende de aquellas magnitudes también se pueden utilizar de cara a a toma de decisiones.

Farias (2011) sostiene que las ratios económicas son empleados para efectuar comparaciones de resultado del balance o de las cuentas de pérdidas y ganancias con varias partidas. En la misma línea, mide la utilización eficiente de los activos en relación a la gestión de sus actividades.

Rus (2020) Explica que las ratios económicas son ratios que se encuentran relacionado con las actividades normales que se nutren de las cuentas de resultado. Mayormente se centran en al ciclo productivo de un año. Como ejemplo de aquellas ratios económicas son los periodos de rotación de los clientes, proveedores o de clientes, la rentabilidad económica y financiera.

Explica que la rentabilidad es importante porque la base de todo análisis empresarial suele estar basado en la polaridad entre la rentabilidad y seguridad o solvencia con variables fundamentales de toda actividad económica.

Rotación de activos circulantes

Gamboa (2021) menciona que la rotación del activo circulante o también como el activo corriente es la ratio de gestión de manejo de los activos líquidos, en otras palabras, de

aquellos que se convierten en efectivo en un tiempo menor a 12 meses y que normalmente son disponibles como (Efectivos, caja bancos), el exigible (Cuentas, documentos, anticipos a cobrar) y realizables (inventarios), para generar ventas.

Rotación de Activos Corrientes (RAC)= Ventas/ Activos corrientes

Rentabilidad económica

Aenor (2011) menciona que la rentabilidad económica también llamada de la inversión o del activo de la entidad es el rendimiento que consiguen los activos de la misma, independientemente de cómo se encuentren financiados, esto es la rentabilidad que se consigue por cada unidad invertida independientemente de quién la aporte a la entidad.

Ramirez (2018) menciona la rentabilidad económica es también llamado rendimiento sobre la inversión. Este índice mide la capacidad de la entidad en originar utilidades con los recursos que tiene. Matemáticamente se expresa:

ROA= Utilidad neta/ Activos totales

Rentabilidad financiera

Ramirez (2018) menciona que mide la eficacia de la administración para originar rendimientos por medio de los aportes de los accionistas. En palabras sencillas, la ratio implica el rendimiento conseguido a favor de los accionistas. Matemáticamente se calcula de la siguiente forma:

ROE= Utilidad neta/ Patrimonio Neto.

Razones Financieras

García (2015) menciona que la utilización de las Razones financieras necesita de una buena aplicación e interpretación para que den resultados de lo contrario las razones no tienen sentido aplicarlo. Así mismo, por medio de ellas se comprende la situación de la entidad, se conoce sus problemas que tiene la entidad y que luego se compara con algún programa que diseñe la gerencia o estándar establecido y conseguir como resultado un dictamen de la situación financiera de la entidad.

Razón corriente

Fajado & Soto (2018) menciona que es un indicador que como finalidad tiene de cubrir sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo. Para que exista liquidez en la entidad el resultado debe de ser mayor que 1. Y si el resultado sobrepasa el 1 se puede entender que la liquidez es alta. Formula:

$$RC = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$$

Apalancamiento

Mendoza & Ortiz (2016) menciona que el apalancamiento financiero se encuentra definida como la acción de levantar o tratar de mover algo con una palanca. Por parte de las finanzas, aquel apalancamiento financiero se calcula como una relación que existe entre el capital propio y el capital que realmente se empleó para una actividad específica. De manera básica, el apalancamiento permite invertir más dinero del que realmente tiene la entidad la fórmula es la siguiente:

$$\text{Apalancamiento} = \text{Activo total} / \text{Patrimonio neto}$$

Solvencia total

Carballo (2014) sostiene que la solvencia es la capacidad que tiene la entidad para poder enfrentar a sus obligaciones de pago- deudas, en otras palabras, aquella razón es si la entidad tiene los suficientes activos para pagar sus deudas u obligaciones en un cierto tiempo determinado. La ratio se calcula:

$$ST: \text{Activo no corriente} + \text{Activo corriente} / \text{Pasivo no corrientes} + \text{Pasivo no corriente.}$$

Liquidez

Lizarzaburu, Gómez, & Beltrán (2016) explica que las ratios de liquidez miden la capacidad de la entidad para que cumpla y cubra con sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, las entidades no se encuentran quebradas debido a que al final de ejercicio económico no arroja saldos negativos y que tienen el suficiente dinero para afrontar sus obligaciones que son los pagos de debe de realizar a sus proveedores, impuesto, acreedores, remuneraciones,

etc. Además, la empresa mide la liquidez por medio de las ratios debido a que con ello les ayuda a cumplir con sus obligaciones a corto plazo; esto es, la facilidad que cuenta la entidad para que pueda pagar sus cuentas, mientras se atiende el grado de liquidez con el activo circulante de la entidad.

Ponce, Morejón, Salazar, & Baque (2019) Menciona que la liquidez es entendida como el indicador que tiene la entidad para analizar, conocer y hacer frente a las obligaciones a corto plazo. En otras palabras, representa la rapidez de conversión de los activos en líquidos (efectivo). Y de ello depende de la capacidad de la entidad para que pueda enfrentar una crisis, en caso que ocurra. Además, si la entidad vende mucho y origina buenos ingresos, pero no cobra en el tiempo oportuno, la empresa podría tener problemas financieros.

Según Ibarra (2001) citado por Gutiérrez & Tapia (2016) explican que la liquidez es la facilidad y velocidad de convertir los activos en líquidos como es la caja chica, mercaderías, entre otros. Además, si la liquidez es menor es conocida como un problema financiero dentro de la entidad. Por otro lado, la liquidez de una empresa se mide mediante ratios financieros que como finalidad tiene determinar la capacidad de asumir los pasivos a corto plazo de acuerdo al tiempo que estos se vencen.

Razón Capital de trabajo neto

Aching (2017) menciona que la ratio de capital de trabajo es el que se emplea frecuentemente, se define como una relación entre los activos corriente y los pasivos corrientes; no es una razón definida en palabras de rubro dividido por otro. El capital es aquel que queda al final después de pagar todas sus obligaciones inmediatas, la diferencia entre los activos corrientes menos los pasivos corrientes; algo así como el dinero que le sobra para que pueda continuar con sus actividades comerciales.

Andrade (2021) menciona que el capital de trabajo representa a la totalidad de recursos que permite a la entidad a que realice sus actividades sin ser interrumpidas. Es por ello, que es importante contar con la información sobre la razón del capital de trabajo. Además, contablemente el capital de trabajo se calcula como la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente, en otras palabras, muestra los recursos excedentes que quedan una vez

que se hayan cumplido con las obligaciones de corto plazo. En otras palabras, la razón de capital de trabajo es la relación entre lo que queda en la entidad luego que haya pagado todas sus deudas de corto plazo y el nivel de ventas del mismo periodo.

Grumedi (2022) menciona que el capital de trabajo determina la cantidad de activos con los que cuenta la entidad luego de cancelar el total de sus pasivos a largo plazo. Aquello se calcula de la siguiente manera:

Capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente.

Activo corriente

Rajadell, Trullas, & Simo (2014) menciona que el activo corriente es una parte del activo total, y se encuentran compuesto por aquellos elementos que son convertidos en dinero en un plazo menor a un año. El activo corriente se divide en existencias realizable y disponible.

Moreno (2014) menciona que son parte del activo corriente los elementos que se esperan vender, consumir o realizar en el transcurso del ciclo normal de la entidad, así como el carácter general, aquellas partidas cuyos vencimiento, enajenación o realización, se espera que se produzca en un plazo máximo de un año contado empezando de la fecha de cierre del ejercicio. Dentro de los activos corriente está: Las existencias, Cuentas por cobrar, Inversiones a corto plazo, Efectivo y demás activos líquidos.

Pasivo corriente

Moreno (2014) explica que el pasivo corriente está comprendido, generalmente aquellas obligaciones cuyo vencimiento o extinción se espera que se origine durante el ciclo normal de la explotación o no exceda el plazo máximo de un año contado empezando de la fecha de cierre del ejercicio. Dentro de los pasivos no corrientes están: Las Provisiones, Deudas con los acreedores, etc.

Rajadell, Trullas, & Simo (2014) menciona que el pasivo corriente es aquel que comprende a todas las obligaciones que la entidad tiene que satisfacer dentro del ejercicio contable y tiene origen cuando la entidad adquiere algo para que continúe sus actividades.

Razón de prueba ácida

Aching (2017) explica que la prueba ácida es un indicador que al no integrar cuentas que no son fáciles de convertir en líquido, otorga una medida más exigible de la capacidad de pago de una entidad en el corto tiempo. Es al más severo que el anterior y se calcula restando los inventarios del activo corriente y dividiendo esta con la diferencia del pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis debido a que son activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en situaciones de quiebras.

Andrade (2021) explica que la razón de prueba ácida relaciona las cuentas de activo, pero deduciendo las existencias o mercaderías, todo ello dividido con las cuentas del pasivo corriente, al momento que no se incluyeron a las existencias se está dejando a un lado a una de las cuentas menos liquidas del activo corriente, y el producto de ello se expresa en número de veces, pero se puede interpretar de diferentes formas.

Prueba ácida= (Activo corriente – existencias) / pasivo corriente.

Grumedi (2022) según menciona que la razón de prueba ácida es un indicador donde aplica la razón corriente, pero resta la mercadería o inventarios, debido a que es lo menos líquidos de todas las cuentas del activo corriente.

Prueba ácida = (Activo corriente – inventarios de existencias) / Pasivo corriente.

Inventario de existencias

Westreicher (2020) menciona que el inventario de existencias de una entidad, es donde se registran las materias primas, los bienes intermedios y los bienes finales que son ofrecidas a sus clientes.

Moreno (2014) menciona que son los bienes que posee las entidades que se encuentran destinadas a generar ingresos directos, en otras palabras, son adquiridos para que luego sean comercializados, son utilizadas en las operaciones comerciales de la entidad.

Activo corriente

Rajadell, Trullas, & Simo (2014) menciona que el activo corriente es una parte del activo total, y se encuentran compuesto por aquellos elementos que son convertidos en dinero en un plazo menor a un año. El activo corriente se divide en existencias realizable y disponible.

Moreno (2014) menciona que son parte del activo corriente los elementos que se esperan vender, consumir o realizar en el transcurso del ciclo normal de la entidad, así como el carácter general, aquellas partidas cuyos vencimiento, enajenación o realización, se espera que se produzca en un plazo máximo de un año contado empezando de la fecha de cierre del ejercicio. Dentro de los activos corriente está: Las existencias, Cuentas por cobrar, Inversiones a corto plazo, Efectivo y demás activos líquidos.

Pasivo corriente

Moreno (2014) explica que el pasivo corriente está comprendido, generalmente aquellas obligaciones cuyo vencimiento o extinción se espera que se origine durante el ciclo normal de la explotación o no exceda el plazo máximo de un año contado empezando de la fecha de cierre del ejercicio. Dentro de los pasivos no corrientes están: Las Provisiones, Deudas con los acreedores, etc.

Rajadell, Trullas, & Simo (2014) menciona que el pasivo corriente es aquel que comprende a todas las obligaciones que la entidad tiene que satisfacer dentro del ejercicio contable y tiene origen cuando la entidad adquiere algo para que continúe sus actividades.

Ratio de liquidez o razón circulante

Aching (2017) menciona que la ratio de liquidez corriente o también llamada razón corriente, es aquella ratio de liquidez general que se consigue dividiendo a la totalidad de las cuentas de los activos corrientes entre el pasivo corriente. Su fórmula es la siguiente: $\text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente} = \text{Liquidez corriente}$.

Andrade (2021) sostiene que la liquidez muestra la relación que hay entre las cuentas del activo corrientes y el pasivo corriente. Además, la ratio liquidez corriente se encuentra compuesto por: $\text{Liquidez corriente} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$.

Grumedi (2022) explica que la liquidez corriente es el indicador que mayormente se emplea para determinar cuántos activos tiene una entidad para que pueda respaldar el total de los pasivos a corto plazo. Aquello se calcula de la siguiente manera: Razón corriente= Activo corriente / Pasivo corriente

Además, mientras mayor es el resultado, mayor será la capacidad de la entidad en cancelar sus pasivos.

Activo corriente

Rajadell, Trullas, & Simo (2014) menciona que el activo corriente es una parte del activo total, y se encuentran compuesto por aquellos elementos que son convertidos en dinero en un plazo menor a un año. El activo corriente se divide en existencias realizable y disponible.

Moreno (2014) menciona que son parte del activo corriente los elementos que se esperan vender, consumir o realizar en el transcurso del ciclo normal de la entidad, así como el carácter general, aquellas partidas cuyos vencimiento, enajenación o realización, se espera que se produzca en un plazo máximo de un año contado empezando de la fecha de cierre del ejercicio. Dentro de los activos corriente está: Las existencias, Cuentas por cobrar, Inversiones a corto plazo, Efectivo y demás activos líquidos.

Pasivo corriente

Moreno (2014) explica que el pasivo corriente está comprendido, generalmente aquellas obligaciones cuyo vencimiento o extinción se espera que se origine durante el ciclo normal de la explotación o no exceda el plazo máximo de un año contado empezando de la fecha de cierre del ejercicio. Dentro de los pasivos no corrientes están: Las Provisiones, Deudas con los acreedores, etc.

Rajadell, Trullas, & Simo (2014) menciona que el pasivo corriente es aquel que comprende a todas las obligaciones que la entidad tiene que satisfacer dentro del ejercicio contable y tiene origen cuando la entidad adquiere algo para que continúe sus actividades.

Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad de servicio delivery	Confiabilidad	Interés en la resolución de problemas	1 – 2	Escala ordinal
		Orden de pedido sin errores	3 – 4	
		Tiempo de servicio promedio	5	
	Seguridad	Confianza	6	
		Amabilidad	7	
		Cortesía	8	
	Elementos tangibles	Apariencia moderna de los equipos	9 – 10	
		Apariencia pulcra	11 - 12	
		Materiales de comunicación atractivos	13	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	14	
		Resolución de preguntas	15	
		Disposición a ayudar	16	
Empatía	Atención adecuada de requerimientos	17		
	Atención individualizada	18		
Liquidez	Razones económicas	Activo corriente	19	
		Pasivo corriente	20	
	Razón de prueba acida	Inventarios	21	
		Activo corriente	22	
		Pasivo corriente	23	
	Razón circulante	Activo corriente	24	
Pasivo corriente		25		
Rentabilidad	Razones económicas	Ventas	26	Escala Ordinal
		Rentabilidad económica	27	
		Rentabilidad financiera	28	
	Razones financieras	Costo de venta	29	
		Gastos de venta	30	
		Gastos administrativos	31	
		Gastos financieros	32	

Variable: Calidad de servicio delivery

Definición conceptual: Gil (2020) Lo define como un hábito que es desarrollado y practicado por una entidad, donde interpreta aquellas necesidades y expectativas de sus clientes, ofreciéndoles así un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, útil, oportuno, seguro y confiable.

Definición operacional: La calidad del servicio se medirá a través de la confiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía

Variable: Liquidez

Definición conceptual: Ponce, Morejón, Salazar, & Baque (2019) Menciona que la liquidez es entendida como el indicador que tiene la entidad para analizar, conocer y hacer frente a las obligaciones a corto plazo. En otras palabras, representa la rapidez de conversión de los activos en líquidos (efectivo).

Definición operacional: Se muestra la disponibilidad de dinero con la que cuenta la empresa para poder afrontar sus obligaciones plazo, los cuales, a través de la razón de capital de trabajo, razón de prueba acida, razón circulante.

Variable: Rentabilidad

Definición conceptual: Ramírez (2018) menciona que la rentabilidad evalúa o mide la capacidad de capacidad de las entidades para generar utilidades, por medio de los recursos que emplea, ya sean estos propios o ajenos, por otro lado, mide la eficacia de sus operaciones en un determinado periodo.

Definición operacional: Son las utilidades que se generan como consecuencia de deducir de los ingresos a los gastos. La rentabilidad se medirá a través de las razones económicas y las razones financiera.

Nos planteamos la siguiente **Hipótesis** El servicio delivery mejora sustancialmente la liquidez y rentabilidad en la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.

Objetivo general planteado fue: Determinar que la calidad del servicio delivery, mejora la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.

Objetivos específicos planteados fueron los siguientes:

Analizar la calidad del servicio delivery de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, el año 2021; Describir la liquidez de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, el año 2021; Cuantificar la rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, el año 2021.

CAPITULO II

METODOLOGIA

Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación es descriptiva – porque se describió las características de las variables; según Bernal (2012) explica que la investigación descriptiva “nos permite seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio” (pág. 14).

Diseño de la investigación.

No experimental porque no se manipulo las variables; como afirma Hernández et al (2014) las investigaciones no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en las que solamente se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlo” (pág. 120).

Transversal simple porque se obtuvo la información en un momento único; como afirma Hernández et al (2014), “la investigación transversal recopila los datos en un momento único” (pág. 154).

Población - Muestra

La población está constituida por 11 colaboradores. Conformados por 01 administrador, 01 colaboradora, 01 secretaria, 06 motorizados, 2 recepcionistas; de acuerdo a Bernal (2012) la población es el conjunto de elementos o todas las unidades de muestreo que serán estudiadas.

Muestra: por ser menor de 50 colaboradores, está constituida por el total de la población.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas de investigación

La técnica que se utilizo fue la encuesta; según Bernal (2012) “la encuesta es una técnica de recolección de información más usadas...” (pg. 194).

Instrumento de investigación

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario; de acuerdo a Bernal (2012), “es un conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (pág. 194).

En cuanto al instrumento se realizó la respectiva validación y confiabilidad.

CAPITULO II

RESULTADOS

Confiabilidad del instrumento

Tabla 01.

Confiabilidad del instrumento de la variable Calidad del servicio delivery

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,809	18

Interpretación

Luego de haber determinado el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,809 que se muestra en la tabla 1, se puede afirmar que el instrumento tiene una confiabilidad alta y se aplicó para el acopio de la información.

Tabla 02.

Confiabilidad del instrumento de la variable Rentabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,905	8

Interpretación

Luego de haber determinado el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,905 que se muestra en la tabla 2, se puede afirmar que el instrumento tiene una confiabilidad alta y se aplicó para el acopio de la información.

Análisis descriptivos de datos

Tabla 03.

Interés en la resolución de problemas de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	63.6%
Casi siempre	4	36.4%
Algunas veces	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 03, el 63.6% del total perciben que siempre existe interés en la resolución de problemas; el 36.6% del total perciben que casi siempre existe interés en la resolución de problemas.

Tabla 04.

Atención de los pedidos de acuerdo a las exigencias de los clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	72.7%
Casi siempre	2	18.2%
Algunas veces	1	9.1%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 04, el 72.2% del total perciben que siempre se atiende los pedidos de acuerdo a las exigencias de los clientes; el 18.2% del total perciben que casi siempre se atiende los pedidos de acuerdo a las exigencias de los clientes; el 9.1% del total perciben que algunas veces se atiende los pedidos de acuerdo a las exigencias de los clientes.

Tabla 05.

Evitan cometer errores al momento de atender los pedidos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	54.5%
Casi siempre	5	45.5%
Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 05, el 54.5% del total perciben que siempre evitan cometer errores al momento de atender los pedidos; el 45.5% del total perciben que casi siempre evitan cometer errores al momento de atender los pedidos.

Tabla 06.

Se atiende los pedidos en el tiempo establecido

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	45.5%
Casi siempre	4	36.4%
Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	2	18.2%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 06, el 45.5% del total perciben que siempre se atiende los pedidos en el tiempo establecido; el 36.4% del total perciben que casi siempre se atiende los pedidos en el tiempo establecido; el 18.2% del total perciben que casi nunca se atiende los pedidos en el tiempo establecido.

Tabla 07

Los colaboradores cuentan con la confianza de los directivos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	81.8%
Casi siempre	2	18.2%
Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 06, el 81.8% del total perciben que siempre cuentan con la confianza de sus jefes; el 18.2% del total perciben que casi siempre cuentan con la confianza de sus jefes.

Tabla 08

Los colaboradores atienden los pedidos con amabilidad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	81.8%
Casi siempre	2	18.2%
Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 06, el 81.8% del total perciben que siempre cuentan con la confianza de sus jefes; el 18.2% del total perciben que casi siempre cuentan con la confianza de sus jefes.

Tabla 09

Los colaboradores son empáticos al momento de atender los pedidos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	63.6%
Casi siempre	2	18.2%
Algunas veces	2	18.2%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 09, el 63.6% perciben que los colaboradores, al momento de atender los pedidos siempre son empáticos; el 18.2% del total perciben que casi siempre son empáticos al momento de atender los pedidos; el 18.2% del total perciben que algunas veces son empáticos al momento de atender los pedidos.

Tabla 10

Los equipos utilizados para preparar los alimentos son los adecuados.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	81.8%
Casi siempre	1	9.1%
Algunas veces	1	9.1%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 10, el 81.8% del total perciben que siempre los equipos utilizados para preparar los alimentos son los adecuados; el 9.1% del total perciben que casi siempre los equipos utilizados para preparar los alimentos son los adecuados; el 9.1% del total perciben que algunas veces los equipos utilizados para preparar los alimentos son los adecuados.

Tabla 11

Se realiza el mantenimiento de los equipos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	90.9%
Casi siempre	1	9.1%
Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 11, el 90.9% del total perciben que siempre se realiza mantenimiento de los equipos; el 9.1% del total perciben que casi siempre se realiza mantenimiento de los equipos.

Tabla 12

El personal usa uniformes adecuados y limpios para atender los pedidos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	100.0%
Casi siempre	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 12, el 100.0% del total perciben que siempre tienen los uniformes adecuados y limpios para atender los pedidos.

Tabla 13

El personal utiliza material adecuado para manipular la preparación, empaque y despacho de los productos alimenticios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	90.9%
Casi siempre	1	9.1%
Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 13, el 91.9% del total perciben que siempre utilizan material adecuado para la preparación, empaque y despacho de los productos alimenticios; el 9.1% del total perciben que casi siempre utilizan material adecuado para la preparación, empaque y despacho de los productos alimenticios.

Tabla 14

Servicio rápido y oportuno.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	36.4%
Casi siempre	7	63.6%
Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 14, el 63.6% del total perciben que casi siempre ofrecen un servicio rápido y oportuno; el 36.4% del total perciben que casi siempre ofrecen un servicio rápido y oportuno.

Tabla 15

Los colaboradores tienen la capacidad para dar respuesta inmediata y satisfactoria a los problemas de los clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18.2%
Casi siempre	9	81.8%
Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 15, el 81.8% del total perciben que casi siempre los colaboradores tienen la capacidad para dar respuesta inmediata y satisfactoria a los problemas de los clientes; el 18.2% del total perciben que siempre los colaboradores tienen la capacidad para dar respuesta inmediata y satisfactoria a los problemas de los clientes.

Tabla 16

Los colaboradores tienen la disposición para ayudar a los clientes ante una duda o inconveniente que se les presente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	9.1%
Casi siempre	10	90.9%
Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 16, el 90.9% del total perciben que casi siempre los colaboradores tienen la disposición para ayudar a los clientes ante una duda o inconveniente que se les presente; el 9.1% del total perciben que siempre los colaboradores tienen la disposición para ayudar a los clientes ante una duda o inconveniente que se les presente.

Tabla 17

La atención que se brinda a los clientes es la adecuada y personalizada.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	63.6%
Casi siempre	4	36.4%

Algunas veces	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 17, el 63.6% del total perciben que casi siempre la atención que se brinda a los clientes es la adecuada y personalizada; el 36.4% del total perciben que siempre la atención que se brinda a los clientes es la adecuada y personalizada.

Tabla 18

Conoce cuál es la capacidad que tiene la entidad para conseguir ingresos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	9.1%
Casi siempre	2	18.2%
Algunas veces	6	54.5%
Casi nunca	2	18.2%
Nunca	0	0,0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 18, el 54.5% del total perciben que algunas veces conoce cuál es la capacidad que tiene la entidad para conseguir ingresos; el 18.2% del total perciben que casi siempre conoce cuál es la capacidad que tiene la entidad para conseguir ingresos; el 18.2% del total perciben que casi nunca conoce cuál es la capacidad que tiene la entidad para conseguir ingresos; el 9.1% del total perciben que siempre conoce cuál es la capacidad que tiene la entidad para conseguir ingresos.

Tabla 19

Conoce los activos circulantes que se convierten en efectivo en un tiempo menor a 12 meses.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
Algunas veces	6	54.5%
Casi nunca	4	36.4%
Nunca	1	9.1%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 19, el 54.5% del total perciben que algunas veces conoce los activos circulantes que se convierten en efectivo en un tiempo menor a 12 meses; el 36.4% del total perciben que casi nunca conoce los activos circulantes que se convierten en efectivo en un tiempo menor a 12 meses; el 9.1% del total perciben que nunca conoce los activos circulantes que se convierten en efectivo en un tiempo menor a 12 meses.

Tabla 20

Por cada unidad invertida se genera rendimientos óptimos en la entidad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	5	45.5%
Algunas veces	1	9.1%
Casi nunca	4	36.4%
Nunca	1	9.1%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 20, el 45.5% del total perciben que por cada unidad invertida casi siempre se genera rendimientos óptimos en la entidad; el 36.4% del total perciben que por cada unidad invertida casi nunca se genera rendimientos óptimos en la entidad; el 9.1% del total perciben que por cada unidad invertida algunas veces se genera rendimientos óptimos en la entidad; el 9.1% del total perciben que por cada unidad invertida nunca se genera rendimientos óptimos en la entidad.

Tabla 21

La eficacia en la administración permite originar rendimientos óptimos a los aportes de los accionistas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18.2%
Casi siempre	0	0.0%
Algunas veces	4	36.4%
Casi nunca	3	27.3%
Nunca	2	18.2%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 21, el 36.4% del total perciben que casi siempre la eficacia en la administración permite originar rendimientos óptimos a los aportes de los accionistas; el 27.3% del total perciben que casi nunca la eficacia en la administración permite originar rendimientos óptimos a los aportes de los accionistas; el 18.2% del total perciben que nunca la eficacia en la administración permite originar rendimientos óptimos a los aportes de los accionistas; el 18.2% del total perciben que siempre la eficacia en la administración permite originar rendimientos óptimos a los aportes de los accionistas.

Tabla 22

La entidad cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	2	18.2%
Algunas veces	1	9.1%
Casi nunca	4	36.4%
Nunca	4	36.4%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 22, el 36.4% del total perciben que casi nunca la empresa cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos a corto plazo; el 36.4% del total perciben que nunca la empresa cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos a corto plazo; el 18.2% del total perciben que casi siempre la empresa cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos a corto plazo; el 9.1% del total perciben que algunas veces la empresa cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos a corto plazo.

Tabla 23

Conoce como está comprometido los activos de su empresa y el nivel de deuda contraído.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18.2%
Casi siempre	2	18.2%
Algunas veces	1	9.1%
Casi nunca	3	27.3%
Nunca	3	27.3%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 23, el 27.3% del total perciben que casi nunca se conoce como está comprometido los activos de su empresa y el nivel de deuda contraído; el 27.3% del total perciben que nunca se conoce como está comprometido los activos de su empresa y el nivel de deuda contraído; el 9.1% del total perciben que algunas veces se conoce como está comprometido los activos de su empresa y el nivel de deuda contraído; el 18.2% del total perciben que casi siempre se conoce como está comprometido los activos de su empresa y el nivel de deuda contraído; el 18.2% del total perciben que siempre se conoce como está comprometido los activos de su empresa y el nivel de deuda contraído.

Tabla 24

Calidad del servicio delivery.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	45.5%
Bueno	4	36.4%
Regular	2	18.1%
Malo	0	0.0%
Pésimo	0	0.0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 24, el 45.5% del total perciben que la calidad del servicio delivery es excelente; el 36.4% del total perciben que existe servicio delivery de buena calidad; el 18.1% del total perciben que existe regular servicio delivery.

Tabla 25

Nivel de rentabilidad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0.0%
Bueno	5	45.5%

Regular	4	36.4%
Malo	2	18.2%
Pésimo	0	0.0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 25, el 45.5% del total perciben que existe buena rentabilidad; el 36.4% del total perciben que existe una regular rentabilidad; el 18.2% del total perciben que existe una rentabilidad mala.

Tabla 26

Activo corriente con la que cuenta la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	45.5%
Casi siempre	4	36.4%
Algunas veces	2	18.2%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 26, el 45.5% del total perciben que la empresa siempre cuenta con activos corrientes para afrontar sus deudas; el 36.4% del total perciben que la empresa casi siempre cuenta con activos corrientes para afrontar sus deudas; el 18.2% del total perciben que la empresa algunas veces cuenta con activos corrientes para afrontar sus deudas.

Tabla 27

Pasivo corriente con lo que cuenta la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.0%

Casi siempre	2	18.2%
Algunas veces	3	27.3%
Casi nunca	6	54.5%
Nunca	0	0.0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 27, el 54.5% del total perciben que la empresa casi nunca cuenta con pasivo corriente u obligaciones a corto plazo; el 27.3% del total perciben que la empresa algunas veces cuenta con pasivo corriente u obligaciones a corto plazo; el 18.2% del total perciben que la empresa casi siempre cuenta con pasivo corriente u obligaciones a corto plazo.

Tabla 28

Inventarios con lo que cuenta la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	1	9.1%
Algunas veces	7	63.6%
Casi nunca	3	27.3%
Nunca	0	0.0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 28, el 63.6% del total perciben que la empresa algunas veces cuenta con inventarios (mercancías o artículos); el 27.3% del total perciben que la empresa casi nunca cuenta con inventarios (mercancías o artículos); el 9.1% del total perciben que la empresa casi siempre cuenta con inventarios (mercancías o artículos).

Tabla 29

Nivel de liquidez de la empresa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	9.1%
Bueno	3	27.3%
Regular	7	63.6%
Malo	0	0.0%
Pesimo	0	0.0%
Total	11	100,0 %

Interpretación

En la tabla 29, el 63.6% del total perciben que la empresa tiene una regular liquidez; el 27.3% del total perciben que la empresa tiene una buena liquidez; el 9.1% del total perciben que la empresa tiene una excelente liquidez.

Tabla 30

Razón de capital de trabajo

Descripción	Resultado
Activo corriente – Pasivo corriente	92,702.66 – 17,176.48
Capital de trabajo	75,526.18

Fuente: Estados financieros de la pollería JHORKYS, 2021

Interpretación

En la tabla 30 se percibe que después de cancelar sus pasivos a largo plazo la empresa cuenta con la cantidad de activos necesarios (75,526.18).

Tabla 31

Capacidad de la empresa para cubrir sus deudas a corto plazo

Descripción	Resultado
(Activo corriente – Inventario) / Pasivo corriente	92,702.66 – 8,000.00/17,176.48

Razón de prueba acida	4.93
------------------------------	-------------

Fuente: Estados financieros de la pollería JHORKYS, 2021

Interpretación

En la tabla 31 se percibe que la empresa tiene la capacidad de cubrir sus deudas a corto plazo, con sus activos que se convierten en efectivo con mayor rapidez (4.93).

Tabla 32

Capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo

Descripción	Resultado
Activo corriente / pasivo corriente	92,702.66 /17,176.48
Razón circulante	5.40

Fuente: Estados financieros de la pollería JHORKYS, 2021

Interpretación

En la tabla 32 se percibe un índice de 5.40 veces, por lo que se infiere que la empresa tiene la capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

CAPITULO IV

ANALISIS Y DISCUSION

1. Analizar la calidad del servicio delivery de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, el año 2021.

Según la tabla 3, el 63.6% de los encuestados precisan que se interesan en solucionar el problema de los clientes; el 72.7% de los encuestados precisan que se preocupan por atender de acuerdo a las exigencias de los clientes, según en la tabla 4; mientras que en la tabla 05, el 54.5% de los encuestados precisan que evitan cometer errores al momento de atender sus pedidos; de igual manera el 81.8% son amables al momento de atender los pedidos, según en la tabla 8; de igual manera en la tabla 10, el 81.8% de los encuestados precisan que se utilizan equipos adecuados para preparar sus alimentos; en la tabla 17, el 63.6% de los encuestados precisan que se atienden de manera personalizada;

Según en la tabla 14, la mayoría (63.6%) de los encuestados perciben que casi siempre ofrecen un servicio rápido y oportuno en la entrega del servicio delivery; y según la tabla 24, menos de la mitad (45.5%) menciona que existe un excelente servicio delivery el cual mejora la liquidez y rentabilidad en la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.

De acuerdo a **Macías et al**, (2022) menciona que con la calidad del servicio se busca satisfacer las necesidades de los clientes o consumidores, jugando un rol preponderante en el mercado de los negocios.

Cruz y Mucurí, (2020) menciona que la calidad del servicio tipo delivery tiene relación estrecha con la satisfacción del cliente; el cliente final no percibe de manera positiva el comportamiento de algunos empleados, observándose factores negativos como la cordialidad, amabilidad y la falta de capacitación sobre sus funciones.

Nosotros estamos de acuerdo con lo precisado por lo señalado por los autores antes citados, debido que la calidad del servicio delivery juega un papel muy importante en

*la satisfacción del cliente. Al realizar la contrastación de nuestros resultados y lo señalado por los autores antes citados, podemos inferir que la calidad del servicio delivery en la pollería Jhorkys es adecuada para los clientes, debido **que la empresa realiza una atención adecuada y oportuna a sus clientes, debido a sus servicios de distribución de sus productos por parte de los encargados, se realiza en el tiempo promedio establecido, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de las exigencias de sus clientes por lo tanto la calidad del servicio delivery es adecuada.***

2. Describir de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, el año 2021

Según la tabla 29, el (27.3%) de los encuestados perciben que existe un buen nivel de liquidez; según la tabla 32, se muestra que la empresa tiene 5.40 soles, para cubrir una obligación de 1.00 sol de deuda, demostrando que la Pollería Jhorkys cuenta con la capacidad para enfrentar sus obligaciones a corto plazo; y en la tabla 31, se muestra un índice (4.93), demostrando que cuentan con activos para afrontar sus deudas a corto plazo.

Acuña, (2021) señala que la gestión de cobranzas y la liquidez, por lo que si se tiene una gestión de cobranzas efectiva se incrementara el nivel de liquidez; existe relación entre el manejo de los recursos y el capital de trabajo de una empresa de servicios, pero se debe destacar que las Mypes administran sus cuentas por cobrar de manera eficiente y sus procesos son formalizados, pero en el manejo de cuentas tienen problemas en el flujo de efectivo; también la demora en el cobrar las deudas de los clientes la probabilidad de convertirlo en efectivo es menor.

Quispe, (2021) concluyo que el financiamiento incide en la liquidez; el financiamiento incide en el endeudamiento; el financiamiento incide en la rentabilidad y el financiamiento incide en los activos financieros de la empresa AVASOL S.A.

Al analizar la contrastación de nuestros resultados y lo señalado por los autores antes citados, debido a que la liquidez es muy importante para seguir invirtiendo y mejorar la calidad del servicio. Al realizar la contrastación de nuestros resultados y lo señalado por los autores antes citados, podemos inferir que la liquidez en la pollería Jhorkys es

la adecuada; debido a que se cuenta con la cantidad de activos necesarios; que permite tener la capacidad para hacer frente a las obligaciones a corto plazo; permitiendo de esa manera invertir para mejorar la calidad del servicio delivery.

3. Cuantificar la rentabilidad de la pollería Jhorkys para afrontar sus deudas.

Según en la tabla 25, menos de la mitad (45.5%) de los encuestados perciben que existe una buena rentabilidad; según la tabla 20, menos de la mitad (45.5%) perciben que cuando se invierte se genera rendimientos óptimos; y según la tabla 21, menos de la mitad (18.2%) percibe que la eficacia en la administración genera rentabilidad en la pollería Jhorkys.

De acuerdo a **Tello**, (2017) explica que los gastos financieros generan la rentabilidad, pero la empresa adolece de gestión de cobranzas y no se determina políticas de crédito y cobranzas adecuadas; el financiamiento con entidades financieras incrementa las deudas de la empresa, generando dependencia de créditos; y la dificultad que tiene la empresa para controlar gastos administrativos y de ventas.

Quintero, (2019) concluyo que el precio influye en la rentabilidad de las microempresas de la provincia de Huaura; de igual manera el precio influye en la productividad y en la fidelización del cliente en las microempresas de la provincia de Huaura.

Al analizar la contrastación de nuestros resultados y lo señalado por los autores antes citados, debido a que la rentabilidad se logra a través de la oferta de un buen producto y servicio delivery. Al realizar la contrastación de nuestros resultados y lo señalado por los autores antes citados, podemos inferir que la rentabilidad en la pollería Jhorkys es adecuada; debido a que sus actividades generan rendimientos óptimos; y a la eficacia en el desarrollo de las actividades.

4. Analizar la rentabilidad de la Pollería Jhorkys del distrito de Barranca, el año 2021.

En la tabla 30 se percibe que la empresa cuenta con 75,526.18 en activos; en la tabla 31 se muestra la razón de prueba acida (4.93) demostrando que puede cubrir sus deudas a corto plazo; en la tabla 32 se muestra la razón circulante de (5.40), por lo que se percibe

que la empresa tiene la capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, por lo que se demuestra cuantitativamente que la pollería Jhorkys tiene rentabilidad.

De acuerdo a Arrunategui, (2017) la razón corriente influye en el cumplimiento de metas y objetivos de gestión financiera; el nivel de capital de trabajo influye de manera positiva en el uso adecuado de los recursos y lograr los resultados en el tiempo adecuado influyendo en la rentabilidad.

Quispe, (2021) menciona que el financiamiento incide en la liquidez; el financiamiento incide en el endeudamiento; el financiamiento incide en la rentabilidad y el financiamiento incide en los activos financieros de la empresa AVASOL S.A.

Al realizar la contrastación de nuestros resultados y lo señalado por los autores antes citados, podemos inferir que los índices de rentabilidad son positivos y permiten a la empresa tener la capacidad de afrontar sus obligaciones y cumplir con sus objetivos y metas propuestos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. la calidad del servicio delivery en la pollería Jhorkys es adecuada para los clientes, debido a que existe preocupación por atender de acuerdo a la exigencia de los clientes; evitan cometer errores, son amables y atienden de manera personalizada cuando atienden a sus clientes; y esto se complementa con el uso de equipos adecuados al momento de la atención en la pollería Jhorkys.
2. La liquidez en la pollería Jhorkys no es adecuada, debido a que menos del 50% opinan que la empresa si cuenta con activos corrientes para afrontar sus deudas; cuenta con pasivos corrientes u obligaciones a corto plazo; cuenta con inventarios; que el nivel de liquidez es óptimo; cuenta con activos suficientes y tiene la capacidad para enfrentar sus obligaciones a corto plazo.
3. La rentabilidad en la pollería Jhorkys no es adecuada, debido a que menos del 50% opinan que la empresa si conocen los activos circulantes; que por cada unidad invertida se genera rendimiento óptimo; la eficacia de la administración genera rendimientos óptimos; cuenta con activos que se convierten en efectivo en menos de 12 meses.
4. Los índices de rentabilidad analizados son positivos y permita a la empresa cumplir con sus obligaciones contraídas a corto y largo plazo, esto se debe a los rendimientos óptimos, reflejados en la capacidad de convertir la inversión en efectivo en la pollería Jhorkys.

Recomendaciones

1. Concientizar en los colaboradores que el cliente es lo más valioso para la empresa y que gracias a ellos incrementar la liquidez y rentabilidad; hacerles que ellos deben ser solucionadores de los problemas o inquietudes de los clientes, siempre se busque minimizar los errores cuando se brinda el servicio; tener un trato amable, desarrollar una atención personalizada, vestir de manera presentable, estas acciones generar confianza y satisfacción a los clientes.
2. Realizar controles previos, concurrentes y posteriores, que permita optimizar los costos en todos los procesos, los cuales permitirá a la empresa contar con los activos necesarios para afrontar sus obligaciones a corto plazo, de igual manera, buscar acciones efectivas que permitan minimizar los pasivos corrientes, analizar de manera permanente los inventarios, factor muy importante para lograr la liquidez de la empresa.
3. Realizar un análisis detallado y profundo de las actividades de la empresa, esto permitirá realizar los correctivos que permitan que los activos circulantes se vuelvan en efectivo en corto plazo; lograr que las unidades invertidas generen rendimientos óptimos en corto plazo; desarrollar una administración eficaz que tome adecuadamente las decisiones y permita que lo invertido por el dueño o accionistas genere utilidades, estas acciones permitirán incrementar la rentabilidad de la empresa.
4. Se recomienda a los dueños de la Pollería Jhorkys, pedir informes periódicos al profesional en contabilidad y además obtener conocimientos básicos del análisis cuantitativo que se realiza a los estados de resultados, los cuales les permitirá saber cuál es el estado situacional de la empresa y permita realizar de manera oportuna los correctivos que sean necesarios y no genere contratiempos en el logro de los objetivos y metas de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Abella , A. (07 de junio de 2016). *Profithanility*. Obtenido de ¿Qué es la rentabilidad Comercial ? : <https://www.profitability.com/que-es-la-rentabilidad-comercial/>
- Aguirre, R. C., Barona, M. C., & Dácila , G. (2020). La rentabilidad coo herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una entidad industrial. *Universidad Peruana Unión*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Alter Finance . (23 de Enero de 2021). *Alter Finance* . Obtenido de Tipos de rentabilidad : <https://www.alterfinancegroup.com/blog/diccionario/tipos-de-rentabilidad/>
- Anexia. (19 de Diciembre de 2018). *Seguridad y salud laboral Consultoria* . Obtenido de La importancia de la Limpieza en una empresa : <https://consultoria.anexia.es/blog/la-importancia-de-la-limpieza-en-una-empresa#.Yc9pZGjMLIU>
- Arredondo, M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos*. México: Grupo editorial patria. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=i9NUCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=costo+contabilidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=costo%20contabilidad&f=false
- Asencios , Z. E. (2019). *Las fuentes de Financiamiento y la Administración en las Micros y pequeñas empresas de la Provincia de Huaura*. Requisitos para obtener el grado académico de contador público, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Huacho-Perú. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3702/TESIS%20ASENCIOS%20VERAMENDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asto , K. E. (2018). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro botica, del Distrito y Provincia de Satipo, perido 2018*. Trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias Administrativas., Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Satipo-Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4048/FINANCIA>

MIENTO_CAPACITACION_SALAS_CARRION_CINTHYA_JOHANNA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

BID, mejorando vidas. (25 de 06 de 2020). *BID*. Recuperado el 30 de 07 de 2022, de Desafíos y soluciones ára mejorar el financiamiento a las mipymes durante la pandemia: <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/mejorar-el-financiamiento-a-las-mipymes-durante-la-pandemia/>

Caccya, A. D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad empresarial*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf>

Campos , J., & Nombela , G. (2022). *Enonomía del transporte*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=wC2YdObpLrIC&pg=PA253&dq=rentabilidad+en+la+empresa+definici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAjM251J_5AhUVBtQKHTYLDtAQ6AF6BAgHEAI

Carrasco , S. (2017). *Servicios de atención comercial* (Primera edición ed.). Madrid españa: Paraninfo SA. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=gAMoDwAAQBAJ&pg=PA146&dq=servicio+r%C3%A1pido&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiT9_aa-471AhXhE7kGHSZ4BXY4HhDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=servicio%20r%C3%A1pido&f=false

Casanovas, M., & Bertrán, J. (2015). *La financiación de la empresa. ¿Cómo optimizar las decisiones de financiación para crear valor*. Profit editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=GiiOYuwAXqEC&printsec=frontcover&dq=financiamiento+de+las+empresas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj21Nnv1p75AhU3BLkGHb-XBd0Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false>

Cerna , R. P. (2018). *Influencia de las fuentes de financiamiento en el crecimiento microempresarial del Distrito de Huaraz, 2017*. Tesis para obtener el título profesional de contador Pública , Universidad San Pedro , Huaraz-Perú. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11486/Tesis_61921.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ceupe. (22 de Enero de 2021). *Finanzas* . Obtenido de ¿qué son los ingresos y gastos?: <https://www.ceupe.com/blog/que-son-los-ingresos-y-gastos.html>
- Córdoba , C. M., & Moreno , D. F. (2017). La importancia de una buena estrategia de fijación de precios como herramienta de penetración de mercados. *Revista de la Facultad de Ciencias Económica y Administrativa*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v18n2/v18n2a04.pdf>
- Comexperu. (30 de 07 de 2020). *Comexperu*. Recuperado el 30 de 07 de 2022, de Las micro y pequeñas empresas en el Perú, resultados en 2020: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Cortéz , E. (16 de Julio de 2020). *Sage* . Obtenido de Por qué conoer mejor a tus clientes : <https://www.sage.com/es-es/blog/author/eva-cortes/>
- Díaz , M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/que-es-rentabilidad.html>
- Douglas , S. (26 de Febrero de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Reclamaciones de clientes: cómo gestionar con éxito: <https://www.zendesk.com.mx/blog/reclamaciones-de-clientes/>
- Escudero , J. (2017). *Comunicación y atención al cliente* (Segunda Edición ed.). Ediciones Paraninfo SA. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=mdXLDgAAQBAJ&pg=PA279&dq=orientaci%C3%B3n+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjK6u_n45X1AhWBJ7kGHS-dDIU4FBDoAXoECAoQA#v=onepage&q=orientaci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false
- Espinosa , N. (2020). *Contabilidad Básica Conceptos y técnicas*. Ediciones uah Universidad Alberto Hurtado. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WAgVEAAAQBAJ&pg=PT97&dq=el+efectivo+equivalente+de+efectivo+en++empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjBrJ>

Dwv9b4AhW1HbkGHSYeCQwQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=e1%20efectivo%20equivalente%20de%20efectivo%20en%20%20empresa&f=false

Freire, C., Govea, K., & Hurtado, G. (2018). Incidencia de la Responsabilidad social empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas. *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p07.pdf>

García , E. (2014). *Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros*. Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=I8cUBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+de+quejas+y+reclamaciones+del+cliente&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=atencion%20de%20quejas%20y%20reclamaciones%20del%20cliente&f=false

Gil , V. J. (2020). *Fundamentos de Atención al Cliente* (1° Edición ed.). Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+y+servicio+libro&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9yqrp4Yb1AhXID7kGHScRA1YQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false>

Gil, S. (13 de Julio de 2015). *Economipedia* . Obtenido de Ingreso: <https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>

Gómez , V. (21 de Abril de 2016). *Bizbills*. Obtenido de La tecnología, clave en la información corporativa : <https://bizpills.es/es/blog/beneficios-de-la-formacion-tecnologica-en-las-empresas/>

Gonzales , R. (27 de 12 de 2021). *Cinco días*. Recuperado el 30 de 07 de 2022, de Descenso de la rentabilidad financiera de las Pymes en 2020: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/12/23/pyme/1640291883_904780.html

Gutierrez , I., Rivas , G. G., Yapez , C., & Quintero, N. N. (2017). *Desarrollo Participativo y equitativo cuaderno de capacitación*. CATIE. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=VdQOAQAIAAJ&pg=PA15&dq=cualidades+de+una+persona+que+presta+servicios&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_oPHN8ZX1AhVnILkGHW0YBv0Q6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=cualidades%20de%20una%20persona%20que%20presta%20servicios&f=false

Jimenez , D. (13 de Enero de 2011). *Pymes y Calidad, eficiencia, eficacia, agilidad*. Obtenido de Cómo utilizar la cortecía en el servicio al cleinte en Pyme: <https://www.pymesycalidad20.com/como-utilizar-la-cortesia-en-el-servicio-al-cliente-en-pymes.html>

Lambretón, V. (03 de gosto de 2015). *Conexionesan* . Obtenido de La importancia del análisis y la estimacion de costos : <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/08/03/importancia-analisis-estimacion-costos/>

Martín , M. L., & Díaz , E. (2017). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios* (2° Edición ed.). Madrid, España: ESIC. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/38-Fundamentos-de-direccion-de-ope-Maria-Luz-Martin-Pena-Eloisa-Di.pdf>

Martinez , D., & Milla , A. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral* (Segunda edición ed.). Madrid -España: Díaz de Santos S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=WnHYrdgYGmcC&pg=PA83&dq=equipos+modernos+para+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjRi_jM9Iz1AhX1LLkGHV2jCB44ChDoAXoECAQQA#v=onepage&q=equipos%20modernos%20para%20la%20empresa&f=false

Martinez , S. P. (26 de Agosto de 2020). *Instalaciones de una empresa: diseño y capacidad productiva*.

Mejías, A., Gutierrez , H., Armas , M., & Cannarozzo , M. (2018). *Gestión de la calidad una herramienta para la sostenibilidad organizacional* (Primera edición ed.). Venezuela : Universidad de Carobobo. Obtenido de

<https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>

Mercedes , I. S. (2020). *Gestión de calidad* (1° edición ed.). Madrid -España: ESIC Editorial.

Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PvXuDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad+libro+ignacio+soret+de+los+santos++pdf+gratis&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjz4ayBsIn1AhVjA9QKHTBzCx0Q6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false>

Muñoz , V. (2015). *Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera* (Primera edición ed.). Elearning S.L. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=WF5WDwAAQBAJ&pg=PA160&dq=servicio+r%C3%A1pido&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibn9Wc9471AhWfLLkGHRdfD_cQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=servicio%20r%C3%A1pido&f=false

Palacio , R. D. (2015). *Servicio al cliente*. Obtenido de http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_II_Servicio_al_cliente.pdf

Pallerola , J. (2011). *Contabilidad Básica*. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=hIpn7gT8NIC&printsec=frontcover&dq=contabilidad+basica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=capital&f=false

Paredes, G., Armando, P., & Ortega, G. (2012). *Contabilidad básica para micro, pequeña y medianas empresas en Honduras*. Ministerio de educación cultura y deporte.

Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=sjAbAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=contabilidad+basica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Pascal , J. A. (28 de Febrero de 2020). *Userlike* . Obtenido de Las 8 habilidades y características que deberás considerar para el servicio de atención al cliente: <https://www.userlike.com/es/blog/habilidades-servicio-al-cliente>

- Patal, L. (2014). *Aprovisamiento y mise en place en el restaurante*. España: EDITORIAL ELARNING S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=f7pWDwAAQBAJ&pg=PA16&dq=instalaciones+atractivas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilhKOguI71AhWxFrkGHYTTTCJQ Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=instalaciones%20atractivas&f=false>
- Paucar , N. R. (2020). *El vinculo entre las fuentes de financiameinto y los indicadores de gestión financiera de las Mipymes del sector de elaboración de prodcutos alimenticios en la provincia de Tungurahun*. Proyecto de investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniero Financiero , Universidad Técnica de Ambato , Ambato-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30674/1/T4707ig.pdf>
- Ponce, S. O., & Baque , R. E. (2019). *Introducción a las finanzas*. Área de innovación y desarrollo SL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=E46sDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ratio+libro&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiR5fyy9Z_5AhVcHbkGHc3eC1I4ChDoAXoECAoQAg#v=onepage&q&f=false
- Quiroa , M. (07 de Mayo de 2020). *Economipedia* . Obtenido de Recursos materiales : <https://economipedia.com/definiciones/recursos-materiales.html>
- Rincón, A. C., Molina , R. F., & Villarreal , F. (2019). *Contabilidad de costos I componentes del costo con aproximaciones a las NIC 2 Y NIIF 8*. Colombia : Ediciones de la U. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=OJgZEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=costo+contabilidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=costo%20contabilidad&f=false
- Rodriguez , Y. A. (2021). *El endeudamiento y la rentabilidad financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas del sector arrocero del Ecuador*. Proyecto de investigación, previo a la obtención de título de ingeniero en contabilidad y auditoria,

- Universdiad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32339/1/T4938i.pdf>
- Roldán, N. P. (04 de Febrero de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Utilidad Neta: <https://economipedia.com/definiciones/utilidad-neta.html>
- Salcedo, A. (2016). *Venta transformacional vender liberando al cliente* (Primera edición ed.). Pozuelo de Alarcón Madrid : ESIC EDITORIAL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=MCP4DAAAQBAJ&pg=PT37&dq=orientaci%C3%B3n+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjK6u_n45X1AhWBJ7kGHs-dDIU4FBDoAXoECAkQA#v=onepage&q=orientaci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false
- Sánchez , J. P. (2012). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>
- Sanchez, O. (2011). *Análisis contable y financiero*. España: Ediciones Paraninfo S. A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=3axnHmF7XDAC&printsec=frontcover&dq=rentabilidad+econ%C3%B3mica+y+financiera&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Rentabiidad%20financiera&f=false
- Seiz , H. (2017). *El futuro del dinero* (primera edición ed.). By Finanzbuchverlag. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=exj5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+dinero&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20dinero&f=false
- Serna , G. M. (2018). *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las Mypes del Sector Servicio rubro cevicherías en la Urbanización José Lishner Tudela 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración , Universidad Católica los Ángeles Chimbote , Tumbres-Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8273/FINANCI>

MIENTO_RENTABILIDAD_SERNA_AGUILAR_GRACE_MARIBEL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Sernaque , R. S. (2019). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes cevicheria, de la Urbanización la Providencia Piura, año 2016.*

Tesis par aoptar el título profesional de Licenciado en Administración , Universidad Católica Los Ángeles Chimbote , Piura - Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11822/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_SERNAQUE_ALBERCA_SANDRA_RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Solórzano , M. C., Fernandez , I., & Cevallos , D. (2017). *La calidad del servicio* (1° Edición ed.). Manta-Manatí-Ecuador: Mar Abierto . Obtenido de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest

Torre, K. B. (2018). *Caracterización del Financiamiento y la Rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del Sector servicio Rubro Cevicherias de la Provincia de.* Tesis para obtener el título profesional de Contador Público , Universidad Católica los Ángeles Chimbote , Huaraz-Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4808/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_TORRE_CERNA_KELLY_BLANCA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Torres, A., Guerrero , F., & Paradas , M. (2016). Financiamiento utilizado por las pequeñas y medianas empresas Ferreteras. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.* Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430961.pdf>

Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente Técnicas, Estratégias y una verdadera Cultura para Generar Beneficios* (Décima edición ed.). EE.UU: Service Quality Institute Latin América. Obtenido de <http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>

Vargas, G. (06 de Mayo de 2011). *Mesa y Bar* . Obtenido de Tipos y características de activos fijos, equipos e utensilios : http://mesabar-jorgeantonio.blogspot.com/2011/05/tipos-caracteristicas-de-activos-fijos_06.html

Vinagre, M. (2014). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio*. Ideaspropias Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=7Uv9CAAQBAJ&pg=PA66&dq=mobiliario+en+un+restaurante&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiw3a6_gKD5AhUUHbkGHXDKAuUQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=mobiliario%20en%20un%20restaurante&f=false

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

CUESTIONARIO

Instrucciones: Estimado Señor/a (ita), el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre las Aplicación de un sistema de calidad al servicio delivery y la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys, Barranca, 2021, organismo público, adscrito al Ministerio de Salud en el cual usted labora, agradeceré seleccionar la opción y marcar con una “X” dentro del recuadro, según su criterio. Sus respuestas, serán de carácter ANÓNIMO y su procesamiento reservado, por lo que se solicita sinceridad al marcar todas las respuestas

Alternativas y valoración:

Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

Calidad del servicio de delivery

		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Confiabilidad						
1	Los colaboradores tienen interés para solucionar los problemas de los clientes					
2	Se tiene cuidado de atender los pedidos de acuerdo con las exigencias de los clientes					
3	Se evitan cometer errores al momento de atender los pedidos el personal de cocina					
4	Se atiende los pedidos en el tiempo establecido					
5	El tiempo que se establece para atender los pedidos es el adecuado.					
Dimensión 2: Seguridad						
6	Los directivos buscan generar confianza a los colaboradores					
7	Los colaboradores son amables al momento de atender los pedidos					
8	Los colaboradores son empáticos al momento de atender los pedidos					
Dimensión 3: Elementos tangibles y protocolos de bio seguridad						

9	Los equipos utilizados para preparar los alimentos son adecuados					
10	Se hace el mantenimiento a los equipos utilizados en la preparación de los alimentos					
11	El personal usa uniformes adecuados y limpios para atender los pedidos					
12	El personal utiliza materiales adecuados para manipular la preparación, empaque y despacho de los productos alimenticios					
13	El personal cumple con todos los protocolos de protección y bio seguridad impuestas por la empresa y el Ministerio de Salud					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
14	El servicio que ofrece es rápido y oportuno					
15	Los colaboradores tienen la capacidad para dar respuesta inmediata y satisfactoria a los problemas de los clientes					
16	Los colaboradores tienen la disposición para ayudar a los clientes ante una duda o inconveniente que se les presente.					
Dimensión: Empatía						
17	La atención que se brinda a los clientes es la adecuada y personalizada					
18	La atención que se le brinda a los clientes es personalizada					

Variable: Rentabilidad

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Razones económicas						
19	Conoce cuál es la capacidad que tiene la entidad para conseguir ingresos					
20	Conoce que los activos circulantes se convierten en efectivo en un tiempo menor de 12 meses					
21	Por cada unidad invertida se genera rendimientos óptimos en la entidad					
22	La eficacia en la administración permite originar rendimientos óptimos a los aportes de los accionistas					
Dimensión 2: Razones financieras						

23	La entidad cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo					
24	Conoce como está comprometido los activos de su empresa y el nivel de deuda contraído					
25	Conoce la capacidad de que su entidad puede responder de manera satisfactoria a sus clientes					

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿De qué manera la calidad del servicio delivery mejora la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021?	Análisis financiero	Determinar que la calidad del servicio delivery, mejora la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.	El servicio delivery mejora sustancialmente la liquidez y rentabilidad en la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021	Tipo de investigación: Descriptiva - correlacional
	Liquidez	Determinar la calidad del servicio delivery de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, el año 2021. Determinar la liquidez de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, el año 2021.		Diseño: No experimental, transversal
	Rentabilidad	Determinar la rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, el año 2021.		Población. 11 colaboradores de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca Técnica: Encuesta Análisis documental Instrumento Cuestionario



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO:

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “validez”, que es parte de la investigación titulada: “Aplicación de un sistema de calidad al servicio delivery y la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys, Barranca, 2021”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JESSICA FABIOLA LUIS MENACHO

FORMACIÓN ACADÉMICA: MAESTRIA

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: CONTABILIDAD

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 6 AÑOS

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

“Determinar que la aplicación de un sistema de calidad del servicio delivery, permite mejorar la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.”, de acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.

		-Los items son suficientes.
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no es claro</p> <p>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.</p> <p>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p> <p>-El ítem es importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Determinar que la aplicación de un sistema de calidad del servicio delivery, permite mejorar la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Confiabilidad	1. Los colaboradores tienen interés para solucionar los problemas de los clientes	4	4	4	3	
	2. Se tiene cuidado de atender los pedidos de acuerdo con las exigencias de los clientes	4	4	4	4	
	3. Se evitan cometer errores al momento de atender los pedidos el personal de cocina	4	4	4	4	
	4. Se atiende los pedidos en el tiempo establecido	4	4	3	4	
Seguridad	5. El tiempo que se establece para atender los pedidos es el adecuado.	4	4	4	4	
	6. Los directivos buscan generar confianza a los colaboradores	4	4	4	4	
	7. Los colaboradores son amables al momento de atender los pedidos	4	4	4	3	
	8. Los colaboradores son empáticos al momento de atender los pedidos	4	4	4	4	


Elementos tangibles y protocolos de bio seguridad	9. Los equipos utilizados para preparar los alimentos son adecuados	4	4	4	4	
	10. Se hace el mantenimiento a los equipos utilizados en la preparación de los alimentos	4	4	3	4	
	11. El personal usa uniformes adecuados y limpios para atender los pedidos	4	4	4	4	
	12. El personal utiliza materiales adecuados para manipular la preparación, empaque y despacho de los productos alimenticios	4	4	4	4	
	13. El personal cumple con todos los protocolos de protección y bio seguridad impuestas por la empresa y el Ministerio de Salud	4	4	4	3	
	14. El servicio que ofrece es rápido y oportuno	4	4	4	4	
Capacidad de respuestas	15. Los colaboradores tienen la capacidad para dar respuesta inmediata y satisfactoria a los problemas de los clientes	4	4	4	4	
	16. Los colaboradores tienen la disposición para ayudar a los clientes ante una duda o inconveniente que se les presente.	4	4	4	4	
Empatía	17. La atención que se brinda a los clientes es la adecuada y personalizada	4	4	4	4	
	18. La atención que se le brinda a los clientes es personalizada					
Razones económicas	19. Conoce cuál es la capacidad que tiene la entidad para conseguir ingresos	4	4	4	4	

Razones Financieras	20. Conoce que los activos circulantes se convierten en efectivo en un tiempo menor de 12 meses	4	4	4	4	
	21. Por cada unidad invertida se genera rendimientos óptimos en la entidad	4	4	4	4	
	22. La eficacia en la administración permite originar rendimientos óptimos a los aportes de los accionistas	3	4	3	4	
	23. La entidad cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo	4	4	4	4	
	24. Conoce como está comprometido los activos de su empresa y el nivel de deuda contraído	4	4	4	4	
	25. Conoce la capacidad de que su entidad puede responder de manera satisfactoria a sus clientes	4	4	4	4	
	26. La entidad cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		

El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.	X		
VALIDEZ			
APLICABLE		SI x	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		SI	NO x
Validado por: JESSICA FABIOLA LUIS MENACHO		Fecha: 19.09.2022	
 Firma:	Teléfono: 943930026	Email: jessiluis7@hotmail.com	

**USP**

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**PROGRAMA DE ESTUDIO:****PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la "validez", que es parte de la investigación titulada: "Aplicación de un sistema de calidad al servicio delivery y la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys, Barranca, 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. LUIS ALBERTO VIGO BARDALES

FORMACIÓN ACADÉMICA: CONTADOR PÚBLICO

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: SECTOR PRIVADO – SECTOR PÚBLICO

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 20 AÑOS

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

"Determinar que la aplicación de un sistema de calidad del servicio delivery, permite mejorar la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.", de acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.

		<p>-Se deben incrementar algunos items para poder evaluar la dimensión completamente.</p> <p>-Los items son suficientes.</p>
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no es claro</p> <p>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.</p> <p>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p> <p>-El ítem es importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Determinar que la aplicación de un sistema de calidad del servicio delivery, permite mejorar la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Confiabilidad	1. Los colaboradores tienen interés para solucionar los problemas de los clientes	4	4	4	3	
	2. Se tiene cuidado de atender los pedidos de acuerdo con las exigencias de los clientes	4	4	4	4	
	3. Se evitan cometer errores al momento de atender los pedidos el personal de cocina	4	4	4	4	
	4. Se atiende los pedidos en el tiempo establecido	4	4	3	4	
	5. El tiempo que se establece para atender los pedidos es el adecuado.	4	4	4	4	
	6. Los directivos buscan generar confianza a los colaboradores	4	4	4	4	
Seguridad	7. Los colaboradores son amables al momento de atender los pedidos	4	4	4	3	
	8. Los colaboradores son empáticos al momento de atender los pedidos	4	4	4	4	

Elementos tangibles y protocolos de bio seguridad	9. Los equipos utilizados para preparar los alimentos son adecuados	4	4	4	4	
	10. Se hace el mantenimiento a los equipos utilizados en la preparación de los alimentos	4	4	3	4	
	11. El personal usa uniformes adecuados y limpios para atender los pedidos	4	4	4	4	
	12. El personal utiliza materiales adecuados para manipular la preparación, empaque y despacho de los productos alimenticios	4	4	4	4	
	13. El personal cumple con todos los protocolos de protección y bio seguridad impuestas por la empresa y el Ministerio de Salud	4	4	4	3	
Capacidad de respuestas	14. El servicio que ofrece es rápido y oportuno	4	4	4	4	
	15. Los colaboradores tienen la capacidad para dar respuesta inmediata y satisfactoria a los problemas de los clientes	4	4	4	4	
	16. Los colaboradores tienen la disposición para ayudar a los clientes ante una duda o inconveniente que se les presente.	4	4	4	4	
Empatía	17. La atención que se brinda a los clientes es la adecuada y personalizada	4	4	4	4	

Razones económicas	18. La atención que se le brinda a los clientes es personalizada					
	19. Conoce cuál es la capacidad que tiene la entidad para conseguir ingresos	4	4	4	4	
	20. Conoce que los activos circulantes se convierten en efectivo en un tiempo menor de 12 meses	4	4	4	4	
	21. Por cada unidad invertida se genera rendimientos óptimos en la entidad	4	4	4	4	
	22. La eficacia en la administración permite originar rendimientos óptimos a los aportes de los accionistas	3	4	3	4	
Razones Financieras	23. La entidad cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo	4	4	4	4	
	24. Conoce como está comprometido los activos de su empresa y el nivel de deuda contraído	4	4	4	4	
	25. Conoce la capacidad de que su entidad puede responder de manera satisfactoria a sus clientes	4	4	4	4	
	26. La entidad cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.	X			
VALIDEZ				
APLICABLE			SI x	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO x
Validado por: Mg. LUIS ALBERTO VIGO BARDALES			Fecha: 19.09.2022	
 Firma:		Teléfono: 998396668	Email: Luis.vigo@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO:

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “validez”, que es parte de la investigación titulada: “Aplicación de un sistema de calidad al servicio delivery y la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys, Barranca, 2021”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. CARLOS ALBERTO ACOSTA ZARATE

FORMACIÓN ACADÉMICA: ECONOMÍSTA

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: SECTOR PÚBLICO – SECTOR PRIVADO

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 25 AÑOS

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

“Determinar que la aplicación de un sistema de calidad del servicio delivery, permite mejorar la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021.”, de acuerdo con los siguientes indicadores sirvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.

		-Los items son suficientes.
<p>CLARIDAD</p> <p>El item se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El item no es claro</p> <p>-El item requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.</p> <p>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del item.</p> <p>-El item es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El item no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El item tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El item tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El item se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El item es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El item es relativamente importante.</p> <p>-El item es importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Determinar que la aplicación de un sistema de calidad del servicio delivery, permite mejorar la liquidez y rentabilidad de la pollería Jhorkys del distrito de Barranca, 2021."

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Confiabilidad	1. Los colaboradores tienen interés para solucionar los problemas de los clientes	4	4	4	3	
	2. Se tiene cuidado de atender los pedidos de acuerdo con las exigencias de los clientes	4	4	4	4	
	3. Se evitan cometer errores al momento de atender los pedidos el personal de cocina	4	4	4	4	
	4. Se atiende los pedidos en el tiempo establecido	4	4	3	4	
	5. El tiempo que se establece para atender los pedidos es el adecuado.	4	4	4	4	
Seguridad	6. Los directivos buscan generar confianza a los colaboradores	4	4	4	4	
	7. Los colaboradores son amables al momento de atender los pedidos	4	4	4	3	
	8. Los colaboradores son empáticos al momento de atender los pedidos	4	4	4	4	
Elementos tangibles y	9. Los equipos utilizados para preparar los alimentos son adecuados	4	4	4	4	

protocolos de bio seguridad	10. Se hace el mantenimiento a los equipos utilizados en la preparación de los alimentos	4	4	3	4	
	11. El personal usa uniformes adecuados y limpios para atender los pedidos	4	4	4	4	
	12. El personal utiliza materiales adecuados para manipular la preparación, empaque y despacho de los productos alimenticios	4	4	4	4	
	13. El personal cumple con todos los protocolos de protección y bio seguridad impuestas por la empresa y el Ministerio de Salud	4	4	4	3	
	14. El servicio que ofrece es rápido y oportuno	4	4	4	4	
Capacidad de respuestas	15. Los colaboradores tienen la capacidad para dar respuesta inmediata y satisfactoria a los problemas de los clientes	4	4	4	4	
	16. Los colaboradores tienen la disposición para ayudar a los clientes ante una duda o inconveniente que se les presente.	4	4	4	4	
Empatía	17. La atención que se brinda a los clientes es la adecuada y personalizada	4	4	4	4	
	18. La atención que se le brinda a los clientes es personalizada					
Razones económicas	19. Conoce cuál es la capacidad que tiene la entidad para conseguir ingresos	4	4	4	4	

Razones Financieras	20. Conoce que los activos circulantes se convierten en efectivo en un tiempo menor de 12 meses	4	4	4	4	
	21. Por cada unidad invertida se genera rendimientos óptimos en la entidad	4	4	4	4	
	22. La eficacia en la administración permite originar rendimientos óptimos a los aportes de los accionistas	3	4	3	4	
	23. La entidad cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo	4	4	4	4	
	24. Conoce como está comprometido los activos de su empresa y el nivel de deuda contraído	4	4	4	4	
	25. Conoce la capacidad de que su entidad puede responder de manera satisfactoria a sus clientes	4	4	4	4	
	26. La entidad cubre sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		

Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.	X		
VALIDEZ			
APLICABLE		SI x	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		SI	NO x
Validado por: Mg. CARLOS ALBERTO ACOSTA ZARATE		Fecha: 19.09.2022	
Firma: 	Teléfono: 969571693	Email: carlos.acosta@usanpedro.edu.pe	

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
EXPRESADO EN SOLES**

EJERCICIO: 2021

RUC: 20607833428

RAZÓN SOCIAL: POLLERIA CHIFA JHORKYS SAC

	EJERCICIO O PERÍODO		EJERCICIO O PERÍODO
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja y Bancos	84,702.66	Sobregiros y Pagarés Bancarios	0.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	0.00	Cuentas por Pagar Comerciales	6,000.00
Otras Cuentas por Cobrar	0.00	Tributos por Pagar	11,176.48
Existencias	8,000.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	17,176.48
Gastos Pagados por Anticipado		PASIVO NO CORRIENTE	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	92,702.66	Cuentas por Pagar a Vinculadas	
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
Otras Cuentas por Cobrar a LP		TOTAL PASIVO	17,176.48
Inmueb, Maquinar y Equipo (neto de depreciac. acumulada)	304,224.93	PATRIMONIO NETO	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	304,224.93	Capital	202,000.00
		Reservas Legales	0.00
		Resultados Acumulados	119,221.24
		Resultado del Ejercicio	58,529.87
		TOTAL PATRIMONIO NETO	379,751.11
		TOTAL PASIVO Y PATRIM NETO	396,927.59
TOTAL ACTIVO	396,927.59		

**ESTADO DE RESULTADOS
EXPRESADO EN SOLES**

EJERCICIO: 2021

RUC: 20607833428

RAZÓN SOCIAL: POLLERIA CHIFA JHORKYS SAC

DESCRIPCIÓN	EJERCICIO O PERÍODO
Ventas Netas	1,015,784.99
Otros Ingresos	0.00
Total de Ingresos Brutos	1,015,784.99
Costo de ventas	(754,214.61)
Utilidad Bruta	261,570.38
Gastos Operacionales	
Gastos de Administración	(95,593.64)
Gastos de Venta	(87,446.87)
Utilidad Operativa	78,529.87
Otros Ingresos (gastos)	
Ingresos Financieros	0.00
Gastos Financieros	0.00
Otros Gastos	(20,000.00)
Resultados antes de Participaciones e Impuestos	58,529.87
Impuesto a la Renta y Partidas Extraord	
Impuesto a la Renta	0.00
Resultados antes de Partidas Extraord	58,529.87
Ingresos Extraordinarios	0.00
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	58,529.87