



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Bach. Mora Vera Patricia Doris (ORCID: 0000-0002-6094-7576)

Bach. Mosqueira Huillca Deysi ORCID: (0000-0001-6673-9607)

ASESOR:

Dra. Rosio Elizabeth Acosta Limay (ORCID: 0000-0001-9737-7522)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

TRIBUTACION

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar mi tesis a mis queridos padres Cayetana y Walberto, por su apoyo emocional y esfuerzo para poder cumplir una de mis metas, a mis hermanos Washington, Carlos, Daniel que siempre estuvieron ahí guiándome y ayudándome siempre en lo que pudiera necesitar a lo largo de mi vida para cumplir con mis objetivos y verme realizada como profesional.

Deysi Mosqueira Huillca.

Mi presente tesis está dedicado a mis padres (Lusmila y Carlos) y hermanos (Michael y Duglas) quienes fueron el gran impulso y motivo para llegar a estas instancias de mi vida profesional, su apoyo incondicional de cada uno de ellos fueron la pieza clave para lograr una de mis metas trazadas.

Patricia Doris Mora Vera.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por siempre cuidar y guiar mis pasos hasta este momento donde llego a cumplir una de mis metas.

A mi familia y en especial a mi mamá por su aliento y palabras de apoyo constante durante mis estudios para poder obtener mi título profesional.

Deysi Mosqueira Huillca.

A Dios por ser mi guía y permitirme culminar esta etapa de mi vida profesional

A mi ángel que me cuida desde el cielo, mi mamá grande, quien guía mis pasos y me protege desde siempre.

A mi familia por ser quienes me apoyaron psicológicamente y emocionalmente para graduarme.

A mi asesor de tesis C.P.C.C. Manuel Vicente Solís Yopez quien fue mi apoyo constante para la elaboración de mi tesis.

Patricia Doris Mora Vera.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGIA | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2 Variables y Operacionalización | 12 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo. | 14 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5 Procedimientos | 15 |
| 3.7 Aspectos éticos | 16 |
| IV. RESULTADOS | 15 |
| V. DISCUSIÓN | 47 |
| VI. CONCLUSIONES | 51 |
| VII. RECOMENDACIONES | 53 |
| REFERENCIAS | 54 |
| ANEXO | 59 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Confiabilidad del Saldo a favor del exportador de servicios | 26 |
| Tabla 2: Confiabilidad de elementos de la primera variable | 26 |
| Tabla 3: Confiabilidad de rentabilidad | 27 |
| Tabla 4: Confiabilidad de elementos de la segunda variable | 27 |
| Tabla 5: Prueba de normalidad de variables y dimensiones | 28 |
| Tabla 6: Prueba de Chi-cuadrado de la HG | 29 |
| Tabla 7: Prueba de correlación de Spearman de la HG | 29 |
| Tabla 8: Prueba del Chi-cuadrado de la HE 1 | 30 |
| Tabla 9: Prueba de correlación de Spearman de la HE 1 | 30 |
| Tabla 10: Prueba de Chi-cuadrado de la HE 2 | 31 |
| Tabla 11: Prueba de correlación de Spearman de la HE 2 | 31 |
| Tabla 12: Prueba de Chi- cuadrado de la HE 3 | 32 |
| Tabla 13: Prueba de correlación de Spearman de la HE 3 | 32 |
| Tabla 14: Devolución del saldo a favor del exportador de servicios. | 33 |
| Tabla 15: Información de los requisitos para solicitar la devolución | 34 |
| Tabla 16: Presentación de la documentación para solicitar la devolución | 35 |
| Tabla 17: Conocimiento de procedimientos para solicitar la devolución | 36 |
| Tabla 18: Beneficios tributarios del saldo a favor del exportador de servicios | 37 |
| Tabla 19: Conocimiento de los tributos compensables | 38 |
| Tabla 20: Disminución de la base imponible del impuesto | 39 |
| Tabla 21: Conocimiento de las operaciones de exportación | 40 |
| Tabla 22: Incremento de la formalidad empresarial | 41 |
| Tabla 23: Registro de los comprobantes de pago | 42 |
| Tabla 24: Devolución del saldo permite realizar actividades de inversión | 43 |
| Tabla 25: Saldo a favor del exportador como fuente de ahorro | 44 |
| Tabla 26: Aplicación del saldo a favor permite el crecimiento empresarial | 45 |
| Tabla 27: El saldo a favor permite mejorar los índices de solvencia | 46 |
| Tabla 28: El saldo a favor del exportador permite incrementar las ventas | 47 |
| Tabla 29: Aplicación del saldo a favor permite mejorar el costo de servicios | 48 |
| Tabla 30: La devolución permiten disminuir los gastos administrativos | 49 |
| Tabla 31: La devolución permiten disminuir los gastos de ventas | 50 |
| Tabla 32: Devolución del saldo permiten disminuir los gastos financieros | 51 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Devolución del saldo a favor del exportador de servicios | 33 |
| Gráfico 2: Información de los requisitos para solicitar la devolución. | 34 |
| Gráfico 3: Presentación de la documentación para solicitar la devolución | 35 |
| Gráfico 4: Conocimiento de procedimientos para solicitar la devolución | 36 |
| Gráfico 5: Beneficios tributarios del saldo a favor del exportador de servicios | 37 |
| Gráfico 6: Conocimiento de los tributos compensables | 38 |
| Gráfico 7: Disminución de la base imponible del impuesto | 39 |
| Gráfico 8: Conocimiento de las operaciones de exportación | 40 |
| Gráfico 9: Incremento de la formalidad empresarial | 41 |
| Gráfico 10: Registro de los comprobantes de pago | 42 |
| Gráfico 11: Devolución del saldo permite realizar actividades de inversión | 43 |
| Gráfico 12: Saldo a favor del exportador como fuente de ahorro | 44 |
| Gráfico 13: Aplicación del saldo a favor permite el crecimiento empresarial | 45 |
| Gráfico 14: El saldo a favor permite mejorar los índices de solvencia | 46 |
| Gráfico 15: El saldo a favor del exportador permite incrementar las ventas | 47 |
| Gráfico 16: Aplicación del saldo a favor permite mejorar el costo de servicios | 48 |
| Gráfico 17: La devolución permiten disminuir los gastos administrativos | 49 |
| Gráfico 18: La devolución permiten disminuir los gastos de ventas | 50 |
| Gráfico 19: Devolución del saldo permiten disminuir los gastos financieros | 51 |

Resumen

El trabajo de investigación que lleva por título “Saldo a Favor del Exportador y la Rentabilidad de los Hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021” tiene por objetivo general. Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. La metodología empleada será de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, de tipo de estudio básica, diseño no experimental de corte transversal, tomando en cuenta una muestra de 30 administradores de los hoteles de Ollantaytambo, la técnica fue la encuesta a través del instrumento, el cuestionario. Como resultados obtuvimos que, si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. En conclusión, se acepta la hipótesis alterna (si hay relación) y se rechaza la hipótesis nula; por otro lado, la prueba de correlación de Spearman donde dio un valor de (0.981) lo que indica que existe relación positiva alta. Por otra parte, en base a los de la estadística descriptiva donde se mostró que el saldo a favor a favor del exportador que es malo en un 40%, con respecto a la rentabilidad el 40% indica que es malo.

Palabras claves:

Saldo a favor del exportador de servicios, rentabilidad

Abstract

The research work entitled "Balance in Favor of the Exporter and the Profitability of Hotels in the district of Ollantaytambo, Cusco, 2021" has the general objective. Determine the relationship between the balance in favor of the service exporter and the profitability of the hotels in the district of Ollantaytambo, Cusco, 2021. The methodology used will be a quantitative approach, correlational level, basic study type, non-experimental cross-sectional design. , taking into account a sample of 30 administrators of the Ollantaytambo hotels, the technique was the survey through the instrument, the questionnaire. As results, we obtained that, if there is a significant relationship between the balance in favor of the service exporter and the profitability of the hotels in the district of Ollantaytambo, Cusco, 2021. In conclusion, the alternative hypothesis is accepted (if there is a relationship) and it is rejected. The null hypothesis; on the other hand, Spearman's coincidence test gave a value of (0.981), which indicates that there is a high positive relationship. On the other hand, based on the descriptive statistics, it was shown that the balance in favor of the exporter, which is 40% bad, with respect to profitability, 40% indicates that it is bad.

Keywords:

Balance in favor of the exporter of services, profitability

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el turismo en el mundo es considerado como una de las principales actividades económicas en diferentes países la OMT (2019) también señala que durante muchas décadas, el turismo ha crecido de forma continua y se ha diversificado y profundizando hasta convertirse en uno de los sectores de mayor crecimiento de la industria. Convirtiéndose en una de las principales fuentes de ingreso a la economía de muchos países, debido a que este sector desarrolla diferentes actividades como la hotelería, agencias de viajes, trasportes y actividades recreativas para los turistas.

El servicio que presta la hotelería a sus turistas extranjeros en muchos países se considera exportación de servicios, es así que claramente la exportación de servicios está reglamentada por las normas de comercio internacional.

La hotelería en algunos países de América Latina es considerada como exportación de servicios, siempre y cuando este servicio de alojamiento se preste a los extranjeros, lo que ha permitido a muchas empresas hoteleras a nivel mundial invertir más con capital nacional e internacional. Convirtiéndose así la hotelería en una de las principales actividades en muchos países, es así que vieron la necesidad de promocionar y activar su economía desarrollando diversas actividades en la cual una de las principales es el de la flexibilización de sus normas en materia tributaria, gracias a esto muchas empresas que realizan con el hospedaje la exportación de servicios por lo que obtienen en beneficio de la recuperación restitución o devolución de su impuestos pagados SFE lo que permite a los empresarios a través del incremento de la rentabilidad económica, empresarial, y que esto a su vez permite el crecimiento y mejora de las ventas (prestación del servicio), los activos o los recursos propios y que a su vez la hacen sostenible en” el tiempo.

Perú es uno de los lugares donde se pueden ver gran concurrencia de visitantes del todas partes del mundo, gracias a una gran diversidad de centros culturales y la extensa biodiversidad en casi todo el territorio nacional, es así que el gobierno peruano busca la promoción de la denominada exportación de servicios y la activación económica a través del sector turismo, a firmando tratados con diversos países, y ha flexibilizado las normas en materia tributaria como Decreto Legislativo 919, que ha incluido el numeral cuarto del artículo 33° de la Ley del IGV, donde a

través de este numeral exonera los servicios de hospedaje (exportación de servicios), servicio que es prestado por las empresas hoteleras a sujetos no domiciliados.

En la ciudad Cusco el sector hotelero ha crecido aceleradamente, con construcciones de hoteles, hostales, hospedajes y otros centros de alojamientos pequeños y grandes que son categorizados de acuerdo a los estándares según director de Dircetur Cusco es uno de los destinos turísticos con más afluencia en el Perú, gracias a la gran cantidad de centros culturales casi en todo el Cusco, y que muchos empresarios de este sector hotelero vieron la necesidad de inversión en infraestructura hotelera para una mejor prestación de servicio visitantes extranjeros y los nacionales esto en razón a que el Cusco cuenta con grandes atractivos y principalmente allí se encuentra Machupicchu que es considerado como una de las nuevas 7 maravillas del mundo en tal sentido uno del punto de paso es la localidad de Ollantaytambo en donde se crearon una gran cantidad de establecimiento que brindan el servicio de hostelería.

Según lo indicado se tiene como problema general: ¿Cuál es la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021?., como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la Devolución del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021?; ¿Cuál es la relación entre la compensación del saldo a favor del exportador de servicio y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021?; y ¿Cuál es la relación entre la acumulación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo , Cusco 2021?

Para relataran la investigación es de importancia describir el fundamento, para ello describiremos cada uno de ellos donde como fundamentación teórica damos prioridad al reforzar y extender los saberes del conocimiento enfocándose en la teoría y ciencia contable respecto a los beneficios tributarios en este caso el SFE y su implicancia en la rentabilidad de los hoteles; fundamentación práctica por el que la investigación permitirá a los interesados tener un mecanismo de apoyo y consulta donde colaboradores o empleados de la cadena de hostelería donde les dará mayores alcances de la importancia que posee el SFE de servicios en la

rentabilidad. La información investigada será de consulta útil a carreras afines a la contabilidad, estudiantes en formación y profesionales; fundamentación metodológica para la realización del estudio se utilizó como guía las normas y lineamiento estipulados por la universidad en referencia a los trabajos de investigación para que de esta forma el estudio sirva como guía para estudios posteriores, siendo punto de partida para futuras investigaciones.

Como objetivo general; Determinar la relación entre el Saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021; y como objetivos específicos; Determinar la relación entre la Devolución del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. ; Determinar la relación entre la compensación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. ; Determinar la relación entre la acumulación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. Finalmente se proponen como hipótesis general: Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021.es alta. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la Devolución del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021, es alto. Existe relación significativa entre la compensación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021, es alto. Existe relación significativa entre la acumulación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021, es alta.

II. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo del estudio se requirió la lectura de diferentes trabajos previos de corte nacional e internacional entre ellos tenemos los nacionales a: Flores (2016) “Caracterización en la solicitud de la devolución del saldo a favor del impuesto general a las ventas en operaciones de turismo”, donde concluye que los empresarios que laboran en el sector turismo, prefieren brindar servicios a turistas extranjeros que a turistas nacionales, esto con la finalidad de poder gozar los beneficios tributarios que ofrece la SUNAT, sin embargo muchos de ellos indican que el trámite a realizar para la solicitud de devolución es complicado y origina mucho tiempo lo que origina gastos adicionales además de contratar el asesoramiento de profesionales especialistas en materia tributaria.

Miranda y Valencia (2018) “Supervivencia de las agencias de viaje y turismo: gestión del marketing digital”; concluye que actualmente las agencias de viajes están constantemente enfrentándose a la autonomía y preferencia de turistas nacionales e internacionales con la finalidad de brindarles un servicio de calidad, para ello deben enfocarse en factores que determinen el éxito del servicio prestado y cumplir con las expectativas que requieren para una buena planificación y organización de su viaje, por lo que, un buen plan de marketing con enfoque estratégico en este siglo XXI permite que las agencias de viajes que brindan servicios a turistas nacionales e internacionales logren posicionarse de manera significativa y atraer a más clientes.

Moreno (2019) “Saldo a favor del exportador y su influencia en la situación financiera”, demuestra que el saldo a favor del exportador influye significativamente dentro de la situación financiera de aquellas empresas que a consecuencia de la devolución del SFE genera un gran beneficio en sus ingresos, por lo que sirve de ayuda para que más adelante puedan afrontar cualquier contingencia que suele suscitar dentro de una empresa y cumplan con sus obligaciones tributarias.

Por otra parte, Castillo (2018) en su estudio denominado “La devolución del saldo a favor del exportador y la gestión de liquidez”. Determina SFE que el proporciona información sobre la relación que existe en la devolución del crédito fiscal del exportador con los compromisos a corto plazo. Esto tiene un impacto positivo en la empresa, ya que asumirá toda la responsabilidad de afrontar sus

obligaciones con terceros incluidos nuestros proveedores, nuestros clientes y con el fisco, de esta manera se busca evitar financiación con terceros y no generar mayores costos para la empresa, ya que esto genera un costo adicional, por esa razón los exportadores pueden aprovechar los incentivos del gobierno que se emplea para empresas exportadoras.

Condori (2020) “Devolución del saldo a favor del exportador y su influencia en la liquidez”, concluye que la devolución del SFE influye de manera eficaz en la solvencia, el impacto del proceso de recuperación tributaria es difícil, pero con el conocimiento y la asesoría necesaria, también es bueno y útil, además es primordial crear controles que permitan recibir satisfactoriamente el beneficio tributario.

Por otra parte, se consideró antecedentes de corte internacional los cuales son: González (2016) “IVA a favor, la complejidad de sus devoluciones para medianas empresas”, concluye la empresa podrá incluir el Drawback y la cuenta de impuestos a favor para estimar su previsión del estado de flujo, lo que le permitirá tener un mejor desempeño en los gastos de la empresa. Por otro lado, fue más eficiente el reintegro del IVA cuando se realizó con una firma que cumpla con la experiencia para este tipo de trámites.

Cartuche (2020) “Indicadores de liquidez y rentabilidad:”, concluye que la rentabilidad y solvencia son de importancia y vitales que ayudan a determinar una excelente gestión financiera para una empresa, al momento de tomar decisiones deberán estar enfocados en lograr mecanismos que a la empresa le ayude a potenciar sus beneficios económicos.

Por otra parte, Rodríguez (2017) en su trabajo de investigación sobre “La asignación de costos y la rentabilidad”, concluye que sus ingresos corresponden al total de las ventas reflejando, pero estos no cubren los costos en los que se incurrió para el desarrollo de la actividad, como son los utensilios, personal y hotel, por lo que se señala que no hay un control de los costos y no se puede medir la eficiencia de la rentabilidad. La revisión de la normativa hotelera muestra que no se utilizan los estándares de la industria hotelera por falta de conocimiento y comparación con los estándares hoteleros internacionales.

Seguidamente Salas (2017) en su trabajo de investigación sobre “La planificación económica y la rentabilidad” concluye que la empresa no realizó su

plan financiero como estaba previsto, por lo contrario se realiza de forma improvisada, según expresan en las entrevistas aplicadas a los administradores. Por lo tanto, no existe un proceso de diseño y medición en los costos y controles para generar ingresos y estos no presentan una directriz establecida ni indicadores para la evaluación, lo cual es confuso y tiene un impacto significativo en una adecuada rentabilidad, por lo que gran parte de los administradores indican que es pésimo.

Finalmente, Medina (2017) en su trabajo de investigación sobre “El proceso de la devolución del IVA y su impacto en la liquidez”, concluye que el sistema de devolución del IVA es un sistema proporcionado por el Estado para mejorar la competitividad de las exportaciones, este fue desarrollado de acuerdo con las normas financieras determinadas, las normas tributarias, el proceso de presentación y pago de impuestos. Del mismo modo, las declaraciones y pagos de impuestos incluyen la revisión y examen de los documentos de respaldo. Dado que estas empresas exportadoras pueden tener dificultades para cumplir con sus responsabilidades de corto plazo, se puede determinar que el proceso para el reintegro del IVA por parte de los contribuyentes es para incrementar su liquidez.

Para complementar el trabajo de investigación fue necesario la elaboración de bases teóricas que permitan sustenta el trabajo de investigación.

Donde para saldo a favor del exportador tenemos: Bolívar (2019) que describe al S.F.E corresponde al total del Impuesto General a las Ventas (IGV) sobre las compras de bienes y servicios, contratos de construcción y pólizas de importación, es decir, crea un mecanismo de estímulo a las exportaciones de bienes y servicios. Tiene como objetivo principal devolver o reembolsar a aquel contribuyente que realice actividades económicas a extranjeros el importe económico a favor del contribuyente del IGV en sus adquisiciones, el cual fue creado al momento de sus operaciones de exportación. Por otra parte, Saravia (2019), señala que es el monto del IGV correspondiente a la adquisición de bienes, servicios, pólizas de importación, contratos de construcción, se le conoce como Saldo a Favor del Exportador (SFE). Por otro lado, Mendoza (2015), El Saldo a Favor del Exportador integra un medio de promoción de las distintas salidas de servicios también conocidas como exportación, por lo que este gran beneficio y mecanismo tributario

está orientado a la compensación o reembolso al exportador, el crédito fiscal del IGV adquirido por este que se produce en las distintas actividades de exportaciones está conformado por el monto del IGV e IPM consignado en los respectivos comprobantes de pago. El saldo a favor del Exportador incluye el monto total de las compras del período impositivo destinado a la exportación y actividades gravadas. Es el IVA cargado en la nómina correspondiente a la compra de bienes y servicios, contratos de construcción, etc. Seguidamente en la página de Myperúglobal (2019). Corresponden a la compra o venta de bienes y servicios en el mercado local, están gravados con el IGV, que es una obligación de pago mensual del contribuyente en la medida en que éste contrarresta el impuesto estatal o beneficiario del crédito. Donde el Saldo del Contribuyente, es decir, el IGV de las compras relativas a las exportaciones, puede ser deducido o reembolsado al exportador. Por otro lado en el Reglamento de notas de crédito negociables D.S. N° 088-2018-EF (2018) Exactamente en el Artículo 4° estipula que la compensación o reembolso se menciona en los Términos. 3, se limitará a un porcentaje (%) equivalente a la tasa del IVA, incluido el impuesto de promoción de la ciudad, sobre las exportaciones para un período determinado. Cualquier beneficio que quede por encima del límite puede transferirse a su saldo de beneficios elegibles para los meses siguientes. El saldo del beneficio contra los intereses correspondientes a la compensación o devolución no utilizada o no utilizada, aun cuando se encuentre dentro de los límites señalados en lo descrito con anterioridad, pasará al siguiente mes como S.F.E. El saldo acreedor mencionado en el párrafo anterior incrementará este límite y podrá reflejarse en las exportaciones que se realicen en el período siguiente.

Teniendo en cuenta que la variable de estudio que se menciona primero ya fue definida, se obtuvo de esta variable ya mencionada sus dimensiones, para que posteriormente pueda ser entendida de tal forma, también cada una de ellas será definida. Empezaremos a definir las dimensiones que son las siguientes:

Primera dimensión – Compensación: de acuerdo al D. S. N° 055-99-EF (1999) El Saldo a Favor Materia de Beneficio, se puede compensar recaudando impuestos sobre los pagos a la cuenta, así como pagando el impuesto sobre la renta. El contribuyente no adquiere suficiente tributo sobre la renta adeudado para el año o el mes para recibir un saldo beneficioso, cualquier obligación tributaria se

compensa con cualquier otro impuesto sobre la renta. el erario público, como pagador de la indemnización, se considera contribuyente de los impuestos por los que se paga la indemnización.

Segunda dimensión – Devolución: de acuerdo al D. S. N° 055-99-EF (1999) En el caso de no poder efectuarse dicha compensación mencionada párrafos arriba, se procederá a la devolución el cual se podrá efectuarse mediante cheque no negociable o notas de crédito negociable.

Tercera dimensión - Acumulación del saldo donde: Mendoza (2015): notifíquenos que, si un saldo a favor del exportador excede el límite asignado para este beneficio fiscal, dicho saldo podrá convertirse en saldo a favor del exportador en los meses siguientes. Se comparó y ponderó el límite inferior del 18% de las exportaciones para este período. Si el saldo a favor del exportador liberado se encuentra dentro de los límites, podrá ser arrastrado a los meses siguientes, pudiendo incrementarse el saldo específico a favor del exportador salvo que se solicite reembolso o compensación.

Para definir la segunda variable de estudio rentabilidad tomamos las definiciones conceptuales de: Ccaccya (2015); Esto nos dice que el concepto más cercano de rentabilidad es que se utiliza en cualquier actividad económica donde se movilizan recursos financieros, humanos y físicos para lograr determinados resultados. Desde este punto de vista, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando los resultados finales y los costes de las medidas utilizadas para obtener determinados beneficios. Sin embargo, la capacidad de generar utilidades depende de los fondos que la empresa necesita para sus actividades comerciales, los cuales son financiados por fondos separados financiados por los accionistas (equity) y/o un tercero (deuda), con ciertos costos de oportunidad al inicio del período en el año escasez de recursos y esto se tuvo en cuenta en su evaluación. Por otra parte, tenemos a Sánchez (2018) Mencionó que la ganancia es un concepto que se aplica a todas las actividades económicas que movilizan recursos físicos, financieros y humanos para lograr resultados. En economía, el término beneficio se utiliza de diversas formas, y existen muchas teorías aproximadas que se aplican a un aspecto u otro, a menudo denominado rentabilidad medida por el rendimiento durante un período de tiempo. Esto implica

comparar los ingresos recibidos y los recursos utilizados para generarlos, elegir entre alternativas o evaluar la efectividad de las acciones realizadas, según el análisis que se realice antes o después. Así mismo, Morillo (2018); Muestra que la rentabilidad radica en la posición relativa de las utilidades de la empresa, es decir, es la comparación entre la utilidad neta obtenida en la empresa con los ingresos por ventas (rentabilidad), con las inversiones realizadas (ganancia económica) y los fondos invertidos por los propietarios de la empresa (beneficio financiero).

De la misma manera, se definió las dimensiones de la segunda variable:

Primera dimensión – rentabilidad económica donde: Ferrer et al (2018) señala que la rentabilidad económica se usa como indicador para poder evaluar el comportamiento y la generación de beneficios de los activos de la empresa esto sin considerar su método de valuación, mediante este proceso se conoce y determina si una empresa tiene beneficios económicos. Así mismo, Santiesteban et al (2020) menciona que es la fórmula que muestra el resultado obtenido a través de la inversión realizada en empleos independientemente de la manera en la que se obtenga el financiamiento. Demuestra en qué medida los trabajos se justifican en función a los resultados derivados de ellos

Segunda dimensión – rentabilidad financiera donde: Pedrosa (2020) muestra que el beneficio financiero es una medida de la medida en que una empresa controla su actividad económica (industrial, comercial o de servicios), es decir, la medida en que la empresa realiza una función de creación de riqueza en la economía de mercado. Por otro lado, Ferraz. (2014) indica que las razones financieras son la rentabilidad global de la empresa. Indica el resultado final obtenido en la gestión general (económica y financiera). Calculado como la relación entre la utilidad neta (numerador) y el valor patrimonial (denominador), aunque el numerador también se puede expresar como utilidad antes de impuestos.

Finalmente se realizó un marco conceptual, que estuvo compuesto por diversas definiciones que nos ayudará a comprender de mejor manera el trabajo de investigación donde: Sánchez (2016) indica que coste o costo se define como el valor que se otorga a un consumo de factores de producción que se encuentran dentro de la producción de un bien o un servicio como actividad económica. Así mismo, Pedrosa (2017) menciona que el gasto se define como la utilización de un

bien o un servicio a cambio de una compensación que es realizada a través de una cantidad de dinero saliente, denominado también egreso. Por otra parte, García (2018) indica que la venta es un proceso que consta de una serie de pasos concretos y ordenados. Para concretar una venta se necesita ir paso a paso que lleve a la realización final de una venta. Además, Gil. (2019) Señala que los ingresos son un agregado a los presupuestos total de una empresa, entonces indica que los ingresos es un elemento monetario como no monetario que se acumulara, aportando muchos beneficios a los consumidores. Así también, Peumans (2017) señala inversión se refiere a las salidas de los recursos financieros con el propósito de lograr bienes durables o instrumentos de producción del cual la empresa usara por una suficiente temporada para efectuar sus objetivos. Por otra parte, Díaz (2012) afirma que la solvencia se refiere tradicionalmente a qué tan bien la empresa maneja las obligaciones de corto, mediano y largo plazo, es decir, es la diferencia entre los activos y pasivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Carrasco (2019) para el autor los estudios de tipo aplicado tienen como propósito fundamental plantear alternativas de solución a la problemática encontrada, en este sentido el estudio fue aplicado en razón a que tuvo como prioridad dar a conocer alternativas de solución referentes a la relación existente entre las unidades de estudio referidos al SFE y la rentabilidad generada por los hoteles de Ollantaytambo.

Enfoque de la investigación

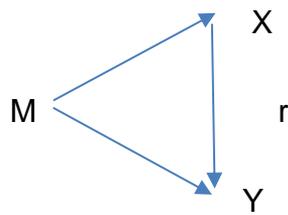
El estudio presenta un enfoque cuantitativo debido a que los datos que se recolectaron se midieron a través de la estadística y permitieron contrastar la hipótesis planteada. Según Ramos (2020) el enfoque cuantitativo permite verificar la hipótesis mediante evidencia estadística a través de fórmulas de manera que podamos demostrar el objetivo.

Nivel de la investigación

Hernández (2014) los autores indican que el nivel de investigación está referido a el propósito que se tiene en este caso el nivel es correlacional en razón a que el propósito del estudio fue determinar el grado de asociación que existe entre cada una de las variables de estudio, para ello se realizó una serie de procedimientos estadísticos para determinar la correlación entre las variables a estudiar.

Diseño de la investigación

Hernández (2014) Señala que se ejecuta la investigación sin desvirtuar deliberadamente las variables, por tanto, se denomina investigación de diseño no experimental. En razón a que para lograr alcanzar los resultados planteados no se interfirió de ni una manera solo se procedió a señalar el hecho motivo de estudio además la presente investigación es transversal de acuerdo al periodo de realización y la recolección de datos, el cual se consideró el 2021.



Dónde:

M = Muestra

X = Variable 1

Y = Variable 2.

R = Relación entre las Variables de Estudio.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable X (variable1): Saldo a favor del exportador de servicios

Definición conceptual

Según la SUNAT (2016) Los contribuyentes que realizan actividades económicas como la prestación de servicios de hospedaje, actividades secundarias como son empresas de agencias de viajes y turismo, a favor de huéspedes no domiciliados, califica como exportador de servicios. Por ende, cumpliendo con los requisitos pertinentes el contribuyente será beneficiado con el S.F.E. que es un medio referente al impuesto donde busca la devolución, compensación o acumulación del Crédito Fiscal del IGV producido por operaciones de exportación de servicios.

Definición operacional.

El saldo a favor del exportador del servicio es la recuperación de los impuestos pagados en la compra de bienes y servicios para prestar servicios de hospedaje a empresas que no cuentan con domicilio permanente para aplicar el saldo, es una justificación. Las reglas y lineamientos para su procedimiento de devolución y su uso deberán ser considerados a favor del exportador del servicio.

Dimensiones e indicadores

La dimensión Devolución se midió con los siguientes indicadores: Ingreso, Requisitos formales, Documentos contables, Procedimientos seguir. Con respecto a la dimensión Compensación se midió con los siguientes indicadores: Saldo a favor materia de beneficio, Tributos a compensar, Base imponible. Con respecto a la dimensión Acumulación del saldo se midió con los siguientes indicadores: Operaciones de exportación, Formalidad, Registro de comprobantes.

Variable Y (variable 2): Rentabilidad.

Definición conceptual

Ccaccya (2015); Esto nos dice que el concepto más cercano de rentabilidad es que se utiliza en cualquier actividad económica donde se movilizan recursos financieros, humanos y físicos para lograr determinados resultados. Desde este punto de vista, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando los resultados finales y los costes de las medidas utilizadas para obtener determinados beneficios. Sin embargo, la capacidad de generar utilidades depende de los fondos que la empresa necesita para sus actividades comerciales, los cuales son financiados por fondos separados financiados por los accionistas (equity) y/o un tercero (deuda), con ciertos costos de oportunidad al inicio del período en el año escasez de recursos y esto se tuvo en cuenta en su evaluación.

Definición operacional

Sánchez (2018) Mencionó que la ganancia es un concepto que se aplica a todas las actividades económicas que movilizan recursos físicos, financieros y humanos para lograr resultados. En economía, el término beneficio se utiliza de diversas formas, y existen muchas teorías aproximadas que se aplican a un aspecto u otro, a menudo denominado rentabilidad medida por el rendimiento durante un período de tiempo. Esto implica comparar los ingresos recibidos y los recursos utilizados para generarlos, elegir entre alternativas o evaluar la efectividad de las acciones realizadas, según el análisis que se realice antes o después.

Dimensiones e indicadores

La dimensión Rentabilidad económica se midió con los siguientes indicadores: Indicadores, Inversión, Crecimiento empresarial, Ahorro, Solvencia. Con respecto a la dimensión Rentabilidad financiera se midió con los siguientes indicadores: Ventas, Costo de servicio, Gastos administrativos, Gasto de ventas, Gastos financieros.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población:

Hernández (2014) Indica que población se denomina al grupo de individuos que cumplen una secuencia de especificaciones. Por consiguiente, población está constituido por la agrupación individuos que tengan similitud en una serie de características. La población que se determinó para el estudio fueron los administradores de los hoteles de Ollantaytambo.

Muestra

Hernández (2014) Menciona que la muestra es el universo o conjunto poblacional donde se recoge datos, la cual debe ser representativa, para una buena investigación. En la presente investigación utilizo como muestra al conjunto de 30 administradores de los hoteles de Ollantaytambo.

Muestreo

Hernández et al. (2019) Los autores indican que el muestreo es el procedimiento mediante el cual los investigadores utilizaron el criterio para la selección de la muestra, en este caso el muestreo fue el no probabilístico de forma intencionada en razón a ello se recolecto la información de los administradores de los hospedajes de Ollantaytambo a los que más conocimiento tenían del tema tratar

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

Hernández et al. (2014) Los autores señalan que la técnica es el mecanismo con el cual los investigadores lograr obtener información relevante para el estudio a tratar, en este sentido la técnica que más se adaptó para

estudio fue la encuesta que estuvo orientada para los colaboradores de los hoteles de Ollantaytambo.

Instrumento:

Hernández et al (2014) el instrumento es una herramienta que se usó para la recolección de datos. Para el estudio se utilizó como instrumento el cuestionario, dirigido a 30 administradores de los hoteles de Ollantaytambo.

3.5 Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación se empleó la técnica de recolección de datos denominada encuesta que consto de un instrumento denominado cuestionario que estuvo conformado por 20 interrogantes el cual se utilizó para conocer la valoración de las unidades de estudio, luego de la recolección de la información se procedió a sistematizarlo apoyándonos en el programa SPSSV26 con el que se logró obtener la confiabilidad, prueba de hipótesis y las correlaciones del estudio

Validación.

Para Hernández et al (2014) Menciona que el instrumento debe ser validado, dicho instrumento debe llegar a ser verificado para su utilización. Para cumplir la verificación del instrumento se debe ser sometida a la opinión de un juez, experto que validara la realización de las preguntas dando un visto bueno para continuar.

| Nombre de los expertos | Opinión de aplicabilidad |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Mgt. Chapa Sosa, Eduardo | Aplicable |
| Mgt. Sánchez Quispe, Daisy | Aplicable |
| Mgt. Ortiz Mormontoy, Marcia | Aplicable |

Nota: la tabla representa la validación de instrumentos

Pastor (2018) indica que el coeficiente V de Aiken permite cuantificar la validez del contenido de un instrumento de medición. La validación se hizo mediante V de Aiken.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para nuestro procesamiento de datos en este estudio, se realizó de forma descriptiva e inferencial, donde se pudo comprar la tabla de intereses y la frecuencia de los encuestados, así mismos en él se calculó el nivel de confiabilidad en la investigación, la prueba de normalidad, la prueba de hipótesis y la correlación de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Este estudio examinó varios aspectos éticos directamente en nexos con la confidencialidad de la indagación recopilada, teniendo en cuenta las diferentes opiniones de los administradores de hoteles en Ollantaytambo obtenidas de la encuesta. La información se presenta de forma general. Por otra parte, los procesos de investigación se respetaron plenamente la rigidez metodológica, teniendo en cuenta los aspectos de plagio y validez de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados por objetivos

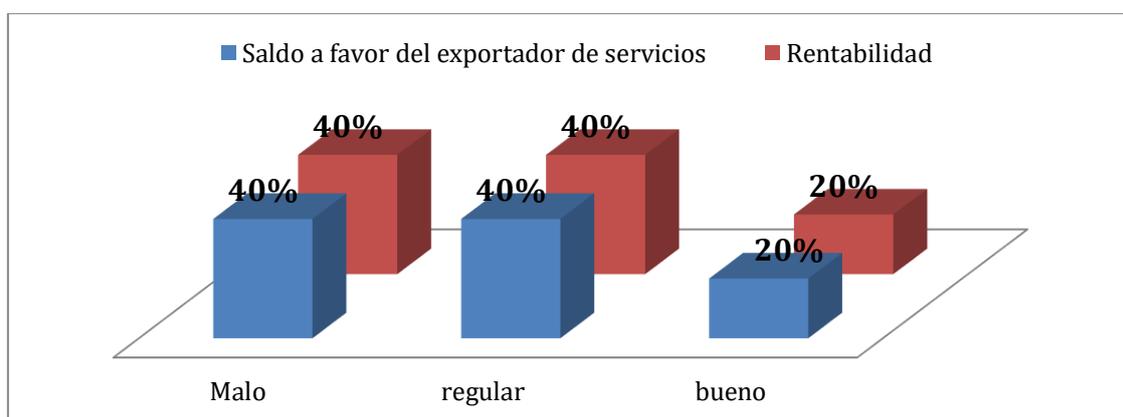
OBJ. GENERAL: Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021

Tabla 1: Resultados de objetivo general

| Baremos | Niveles | Saldo a favor del exportador de servicios | | Rentabilidad | | |
|-----------|-----------|---|-----|--------------|-----|------|
| | | fi | hi% | fi | hi% | |
| [28 - 35] | [19 - 26] | Malo | 12 | 40% | 12 | 40% |
| [36 - 43] | [27 - 34] | Regular | 8 | 27% | 12 | 40% |
| [44 - 52] | [35 - 44] | Bueno | 10 | 33% | 6 | 20% |
| Total | | | 30 | 100% | 30 | 100% |

Nota: La tabla representa el resultado del objetivo general

Gráfico 1: Resultados de objetivo general



Nota: El grafico representa el resultado del objetivo general

Interpretación:

En la tabla 1 se presenta los resultados con respecto con respecto al saldo a favor a favor del exportador donde se señala que es malo en un 40%, 40% regular y 20% bueno por lo que podemos observar que el saldo a favor a favor del exportador va de regular a malo, en la perspectiva hacia la rentabilidad el 40% indica que es malo, 40% regular y un 20% bueno. En conclusión, se puede interpretar se desconoce y no se realiza de forma adecuada el saldo a favor del exportador por lo que la rentabilidad tampoco va bien, en función a los resultados podemos interpretar que si se realiza de forma eficiente el S.F.E la rentabilidad también mejorara.

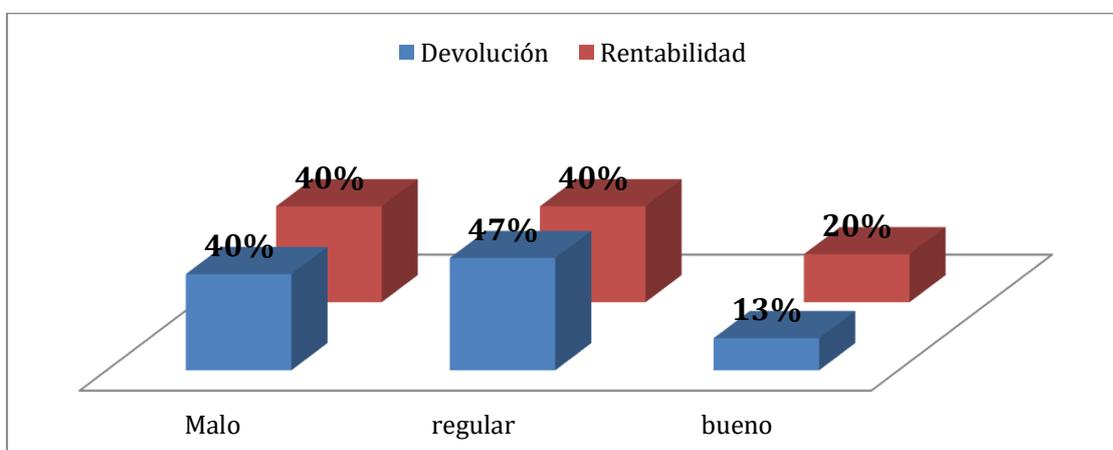
OBJ. ESPECÍFICO 1: Determinar la relación entre la Devolución del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de Ollantaytambo, Cusco, 2021

Tabla 2: Resultados de objetivo específico 1

| Baremos | | Niveles | Devolución | | Rentabilidad | |
|-----------|-----------|---------|------------|-----|--------------|-----|
| | | | fi | hi% | fi | hi% |
| [13 - 16] | [19 - 26] | Malo | 12 | 40% | 12 | 40% |
| [17 - 20] | [27 - 34] | Regular | 14 | 47% | 12 | 40% |
| [21 - 25] | [35 - 44] | Bueno | 4 | 13% | 6 | 20% |
| Total | | | 30 | 30 | 100% | 30 |

Nota: La tabla representa el resultado de objetivo específico 1

Gráfico 2: Resultados de objetivo específico 1



Nota: El gráfico representa el resultado de objetivo específico 1

Interpretación:

En la tabla 2 se presenta los resultados con respecto al proceso de devolución del saldo a favor a favor del exportador donde se señala que es malo en un 40%, 47% regular y 13% bueno por lo que podemos observar que no se realiza de forma adecuada la devolución del saldo a favor a favor del exportador va de regular a malo, en la perspectiva hacia la rentabilidad el 40% indica que es malo, 40% regular y un 20% bueno. En conclusión, se puede interpretar se desconoce y no se realiza de forma adecuada la devolución del saldo a favor del exportador por lo que la rentabilidad tampoco va bien, en función a los resultados podemos interpretar que si se realiza de forma eficiente la devolución del saldo a favor del exportador la rentabilidad también mejorara.

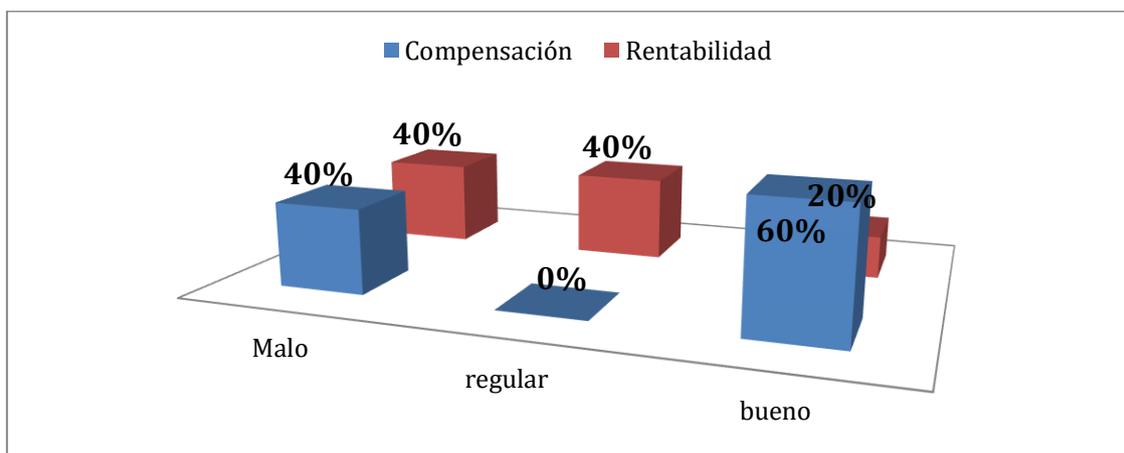
OBJ. ESPECÍFICO 2: Determinar la relación entre la compensación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021

Tabla 3: Resultados de objetivo específico 2

| Baremos | | Niveles | Compensación | | Rentabilidad | |
|-----------|-----------|---------|--------------|-----|--------------|-----|
| | | | fi | hi% | fi | hi% |
| [8 - 9] | [19 - 26] | Malo | 12 | 40% | 12 | 40% |
| [10 - 11] | [27 - 34] | Regular | 0 | 0% | 12 | 40% |
| [12 - 14] | [35 - 44] | Bueno | 18 | 60% | 6 | 20% |
| Total | | | 30 | 30 | 100% | 30 |

Nota: La tabla representa el resultado de objetivo específico 2

Grafico 3: Resultados de objetivo específico 2



Nota: El grafico representa el resultado de objetivo específico 2

Interpretación:

En la tabla 3 se presenta los resultados con respecto con respecto al proceso de compensación se señala que es malo en un 40%, 0% regular y 60% bueno por lo que podemos observar que no se realiza de forma adecuada la compensación es buena, en la perspectiva hacia la rentabilidad el 40% indica que es malo, 40% regular y un 20% bueno. En conclusión, se puede interpretar se realiza de forma adecuada la compensación, pero debido a que los otros procedimientos no se realizan de forma adecuada la rentabilidad no mejora, en función a los resultados podemos interpretar que si se realiza de forma eficiente los procedimientos del saldo a favor del exportador la rentabilidad también mejorara.

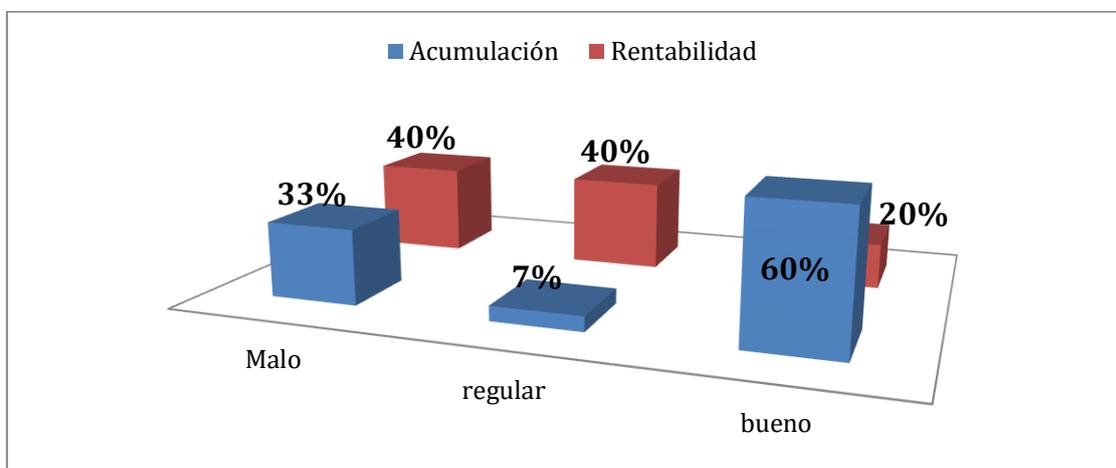
OBJ. ESPECÍFICO 3: Describir como es la baja de bienes muebles patrimoniales

Tabla 4: Resultados de objetivo específico 3

| Baremos | | Niveles | Acumulación | | Rentabilidad | |
|-----------|-----------|---------|-------------|-----|--------------|-----|
| | | | fi | hi% | fi | hi% |
| [7 - 8] | [19 - 26] | Malo | 10 | 33% | 12 | 40% |
| [9 - 10] | [27 - 34] | Regular | 2 | 7% | 12 | 40% |
| [11 - 14] | [35 - 44] | Bueno | 18 | 60% | 6 | 20% |
| Total | | | 30 | 30 | 100% | 30 |

Nota: La tabla representa el resultado de objetivo específico 3

Grafico 4: Resultados de objetivo específico 3



Nota: El grafico representa el resultado de objetivo específico 3

Interpretación:

En la tabla 4 se presenta los resultados con respecto con respecto al proceso de acumulación se señala que es malo en un 33%, 7% regular y 60% bueno por lo que podemos observar que se realiza de forma adecuada la acumulación por lo que es buena, en la perspectiva hacia la rentabilidad el 40% indica que es malo, 40% regular y un 20% bueno. En conclusión, es relevante dar una interpretación de forma adecuada la acumulación, pero debido a que los otros procedimientos son realizados inadecuadamente la rentabilidad no mejora, en función a los resultados podemos interpretar que si se realiza de forma eficiente los procedimientos del saldo a favor del exportador la rentabilidad también mejorara.

4.2. Confiabilidad

Confiabilidad del Saldo a Favor del Exportador de Servicios

Tabla 5: Confiabilidad del Saldo a favor del exportador de servicios

| Alfa de Crombrach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|-------------------|---|----------------|
| 0.808 | 0.820 | 10 |

La tabla representa la confiabilidad del Saldo a Favor de Exportador de Servicios

Análisis

En la tabla se puede observar que la confiabilidad del Saldo a Favor de Exportador de Servicios muestra un resultado con valor de (0.808) lo que se interpreta que el estudio es viable.

Tabla 6: Confiabilidad de elementos de la primera variable

| | Media de escala | Varianza de escala | Correlación total de elementos | Correlación múltiple | Alfa de Cronbach |
|---------|-----------------|--------------------|--------------------------------|----------------------|------------------|
| Ítem 1 | 31.67 | 22.782 | 0.422 | 0.474 | 0.798 |
| Ítem 2 | 31.90 | 22.093 | 0.519 | 0.418 | 0.788 |
| Ítem 3 | 32.00 | 21.655 | 0.453 | 0.481 | 0.797 |
| Ítem 4 | 32.10 | 21.197 | 0.556 | 0.529 | 0.783 |
| Ítem 5 | 31.57 | 23.633 | 0.280 | 0.342 | 0.815 |
| Ítem 6 | 31.80 | 22.648 | 0.544 | 0.496 | 0.787 |
| Ítem 7 | 31.57 | 22.116 | 0.722 | 0.578 | 0.773 |
| Ítem 8 | 31.50 | 21.431 | 0.688 | 0.596 | 0.771 |
| Ítem 9 | 31.93 | 23.995 | 0.252 | 0.621 | 0.817 |
| Ítem 10 | 30.33 | 38.644 | 0.446 | 0.485 | 0.885 |

La tabla representa la confiabilidad de los ítems del Saldo a Favor del Exportador de Servicios

Confiabilidad de la variable 2 –Rentabilidad

Tabla 7: Confiabilidad de rentabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.882 | 0.886 | 9 |

La tabla representa la confiabilidad del impuesto predial

Análisis

En la tabla se puede observar que la confiabilidad de la rentabilidad muestra como resultado un valor de (0.882) es decir que el estudio es viable.

Tabla 8: Confiabilidad de elementos de la segunda variable

| | Media de escala | Varianza de escala | Correlación total de elementos | Correlación múltiple | Alfa de Cronbach |
|---------|-----------------|--------------------|--------------------------------|----------------------|------------------|
| Ítem 11 | 30.50 | 38.810 | 0.525 | 0.670 | 0.877 |
| Ítem 12 | 30.90 | 36.921 | 0.560 | 0.601 | 0.876 |
| Ítem 13 | 30.60 | 35.903 | 0.787 | 0.725 | 0.858 |
| Ítem 14 | 30.53 | 36.326 | 0.731 | 0.686 | 0.862 |
| Ítem 15 | 30.47 | 39.775 | 0.585 | 0.477 | 0.874 |
| Ítem 16 | 30.27 | 37.099 | 0.781 | 0.706 | 0.860 |
| Ítem 17 | 30.20 | 38.510 | 0.607 | 0.550 | 0.871 |
| Ítem 18 | 30.50 | 40.121 | 0.456 | 0.513 | 0.881 |
| Ítem 19 | 30.20 | 35.407 | 0.719 | 0.773 | 0.862 |

La tabla representa la confiabilidad de todos los ítems de la rentabilidad

4.3. Prueba de normalidad

H₀: La distribución se da en una curva normal

H₁: La distribución se da en una curva no normal

Tabla 9: Prueba de normalidad de variables y dimensiones

| | Shapiro-Wilk | | |
|---|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Saldo a favor del exportador de servicios | 0.806 | 30 | 0.000 |
| Rentabilidad | 0.681 | 30 | 0.000 |
| Devolución | 0.822 | 30 | 0.000 |
| Compensación | 0.806 | 30 | 0.000 |
| Acumulación | 0.716 | 30 | 0.000 |
| Rentabilidad económica | 0.608 | 30 | 0.000 |
| Rentabilidad financiera | 0.859 | 30 | 0.000 |

La tabla representa la prueba de normalidad

Análisis

La interpretación referente a la curvatura y su distribución en la tabla 9 por medio del valor arrojado de una significancia de 0.000 se interpreta como no normal al ser menor de 0.05 el cual se hará una inclinación hacia la prueba de correlación de nombre Spearman, de igual manera por la distribución de los datos usaremos el Chi-cuadrado con el objetivo de poner en evidencia la hipótesis. Shapiro-Wilk es utilizada cuando los datos de la muestra no superan el valor de 50.

4.4. Prueba de Hipótesis

Corroboración de la HG

H0: No existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador y la rentabilidad.

H1: Si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador y la rentabilidad.

Tabla 10: Prueba de Chi-cuadrado de la HG

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|---------------------------------|---------------------|----|---|
| Chi-cuadrado de Pearson | 41,026 ^a | 6 | 0.000 |
| Razón de verosimilitud | 23.609 | 6 | 0.001 |
| Asociación lineal por lineal | 13.927 | 1 | 0.000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

Análisis

La interpretación referente a la tabla anterior por los resultados extraídos de 0.000, al ser un valor menor a 0.05 tomamos en cuenta que la hipótesis alterna es la aceptable más no la hipótesis nula.

Tabla 11: Prueba de correlación de Spearman de la HG

| | | Saldo a Favor del Exportador de servicios | Rentabilidad |
|--|-------------------------|---|--------------|
| Saldo a Favor del Exportador de servicios | Correlación de Spearman | 1 | ,891** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | 35 | 35 |
| Rentabilidad | Correlación de Spearman | ,891** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 35 | 35 |

Análisis

Para ver el nivel de relación se consideró la prueba denominada correlación de obtuvo un valor de (0.891) donde iremos que se percibe una relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad es positiva alta.

Corroboración de la HE 1

H0: No existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad.

H1: Si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad.

Tabla 12: Prueba del Chi-cuadrado de la HE 1

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 44,514 ^a | 8 | 0.000 |
| Razón de verosimilitud | 29.584 | 8 | 0.000 |
| Asociación lineal por lineal | 13.644 | 1 | 0.000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

Análisis

La interpretación referente a la tabla anterior por los resultados extraídos de 0.000, al ser un valor menor a 0.05 tomamos en cuenta que la hipótesis alterna es la aceptable más no la hipótesis nula

Tabla 13: Prueba de correlación de Spearman de la HE 1

| | | Devolución | Rentabilidad |
|--------------|-------------------------|------------|--------------|
| Devolución | Correlación de Spearman | 1 | ,791** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | 35 | 35 |
| Rentabilidad | Correlación de Spearman | ,791** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 35 | 35 |

Análisis

Para ver el nivel de relación se consideró la prueba de correlación dio un valor de (0.791) lo que indica que la relación entre la devolución y la rentabilidad es positiva alta.

Corroboración de la HE 2

H0: No existe relación significativa entre la compensación y la rentabilidad

H1: si existe relación significativa entre la compensación y la rentabilidad

Tabla 14: Prueba de Chi-cuadrado de la HE 2

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|---------------------------------|---------------------|-----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 44,514 ^a | 65y | 0.000 |
| Razón de verosimilitud | 29.584 | 6 | 0.000 |
| Asociación lineal por lineal | 13.644 | 1 | 0.000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

Análisis

La interpretación referente a la tabla anterior por los resultados extraídos de 0.000, al ser un valor menor a 0.05 tomamos en cuenta que la hipótesis alterna es la aceptable más no la hipótesis nula

Tabla 15: Prueba de correlación de Spearman de la HE 2

| | | Compensación | Rentabilidad |
|--------------|----------------------------|--------------|--------------|
| Compensación | Correlación de Spearman | 1 | ,775** |
| | Sig.(bilateral) | | 0.000 |
| | N | 35 | 35 |
| rentabilidad | Correlación de Spearman | ,775** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 35 | 35 |

Análisis

Para ver el nivel de relación se consideró la prueba de correlación dio un valor de (0.775) lo que indica que la relación entre la compensación y la rentabilidad es positiva alta.

Corroboración de la HE 3

H0: No existe relación significativa entre la acumulación y la rentabilidad.

H1: Si existe relación significativa entre la acumulación y la rentabilidad.

Tabla 16: Prueba de Chi- cuadrado de la HE 3

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|---------------------------------|---------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 38,410 ^a | 6 | 0.000 |
| Razón de verosimilitud | 20.456 | 6 | 0.002 |
| Asociación lineal por lineal | 15.208 | 1 | 0.000 |
| N de casos válidos | 30 | | |

Análisis

La interpretación referente a la tabla anterior por los resultados extraídos de 0.000, al ser un valor menor a 0.05 tomamos en cuenta que la hipótesis alterna es la aceptable más no la hipótesis nula

Tabla 17: Prueba de correlación de Spearman de la HE 3

| | Acumulación | Rentabilidad |
|-------------------------------|-------------|--------------|
| Correlación de Spearman | 1 | ,780** |
| Acumulación Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| N | 35 | 35 |
| Correlación de Spearman | ,780** | 1 |
| Rentabilidad Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| N | 35 | 35 |

Análisis

Para ver el nivel de relación se consideró la prueba de correlación de Spearman donde dio un valor de (0.780) lo que indica que la relación entre la acumulación y la rentabilidad es positiva alta.

4.4. Distribución de frecuencia

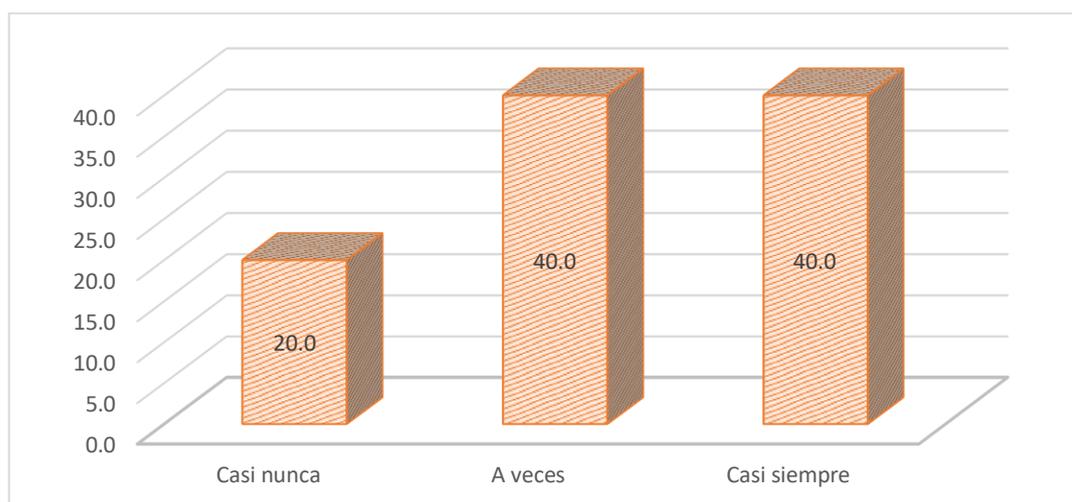
Ítem 01: Considera usted que la devolución del saldo a favor del exportador de servicios incrementa su nivel de ingresos.

Tabla 18: Devolución del saldo a favor del exportador de servicios.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 6 | 20.0 | 20.0 |
| | A veces | 12 | 40.0 | 60.0 |
| | Casi siempre | 12 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 |

Nota la tabla representa la devolución del saldo a favor del exportador de servicios.

Gráfico 1: Devolución del saldo a favor del exportador de servicios



Nota el gráfico representa la devolución del saldo a favor del exportador de servicios.

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Considera usted que la devolución del S.F.E de servicios incrementa su nivel de ingresos: obtuvimos que casi nunca 20%; a veces 40% y casi siempre 44%. Por lo tanto la devolución del saldo casi siempre incrementa los ingresos de las empresas, esto es sustentado por el 40% de los administradores encuetados.

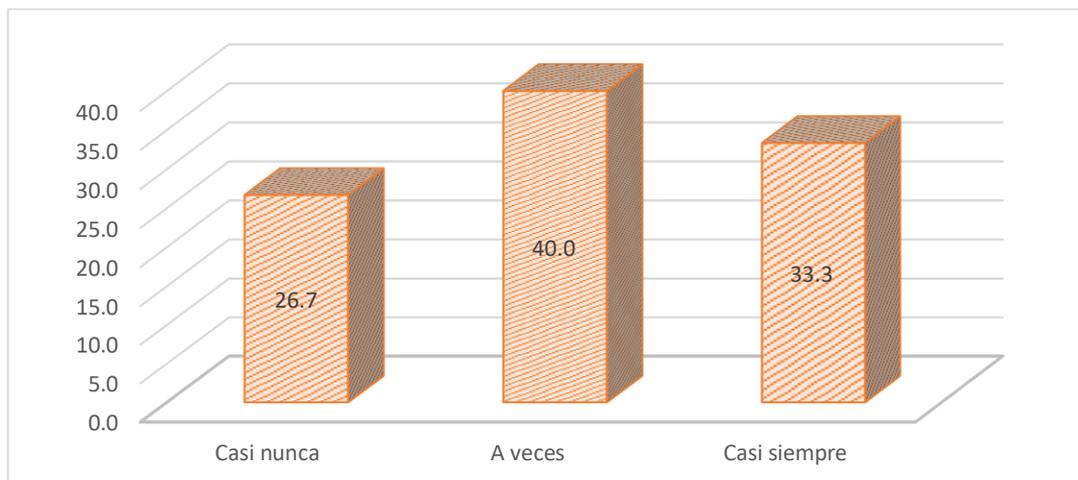
Ítem 02: Se brinda la información necesaria sobre los requisitos para el requerimiento de la devolución del S.F.E de servicios.

Tabla 19: Información de los requisitos para solicitar la devolución

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 8 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| A veces | 12 | 40.0 | 40.0 | 66.7 |
| Válido Casi siempre | 10 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador de servicios

Gráfico 2: Información de los requisitos para solicitar la devolución.



Nota el grafico representa requisitos para la devolución del saldo a favor del exportador de servicios.

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Se brinda la información necesaria sobre los requisitos para el requerimiento de la devolución del S.F.E de servicios obtuvimos que casi nunca 26.7%; a veces 40% y casi siempre 33.3%. Por lo tanto se señala que a veces se conoce de los requisitos para la devolución del saldo a favor del exportador y muchas otras veces no por lo que no pueden acceder a este beneficio esto es respaldado por el 40% de los administradores encuestados.

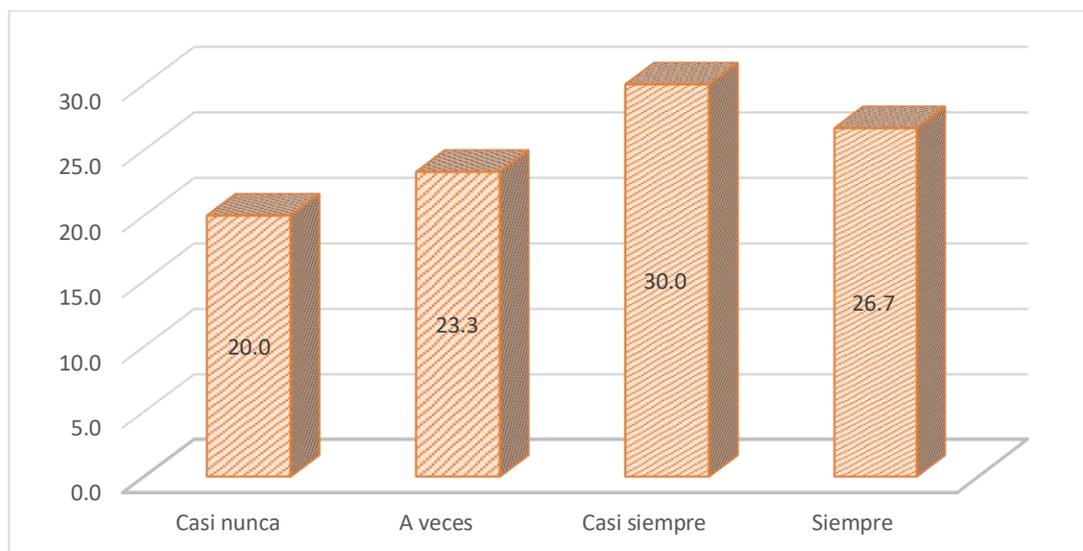
Ítem 03: Los empresarios cumplen con presentar la documentación para el requerimiento de la devolución del S.F.E de servicio.

Tabla 20: Presentación de la documentación para solicitar la devolución

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 6 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| A veces | 7 | 23.3 | 23.3 | 43.3 |
| Válido Casi siempre | 9 | 30.0 | 30.0 | 73.3 |
| Siempre | 8 | 26.7 | 26.7 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa documentación para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador de servicios

Gráfico 3: Presentación de la documentación para solicitar la devolución



Nota el gráfico representa documentación para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador de servicio.

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Los empresarios cumplen con presentar la documentación para el requerimiento de la devolución del S.F.E de servicios obtuvimos que casi nunca 20%; a veces 23.3%; casi siempre 30% y siempre 26.7%. Por lo tanto, se señala que casi siempre se presenta la documentación para el requerimiento de la devolución del S.F.E, esto es respaldado por el 30% de los administradores encuestados.

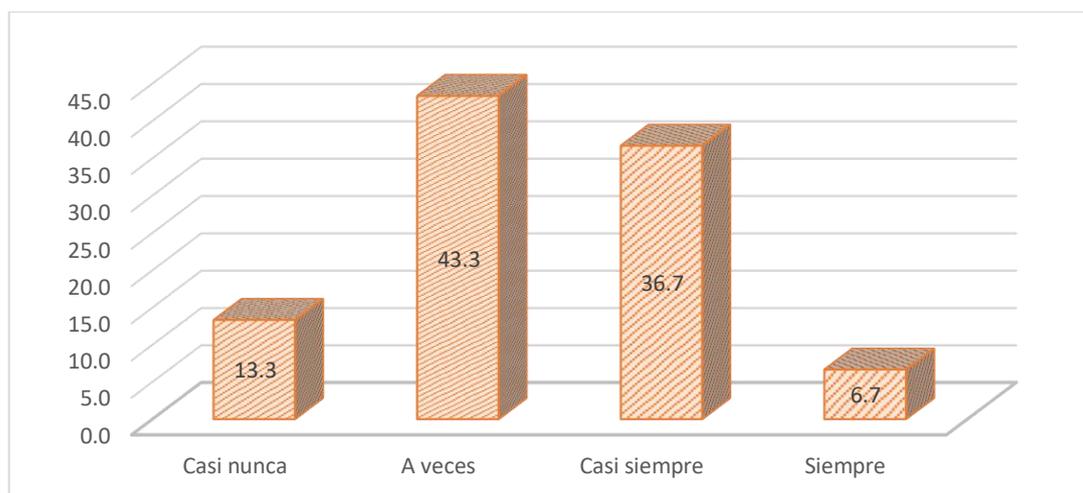
Ítem 04: Los empresarios conocen los procedimientos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador de servicios.

Tabla 21: Conocimiento de procedimientos para solicitar la devolución

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 4 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| A veces | 13 | 43.3 | 43.3 | 56.7 |
| Válido Casi siempre | 11 | 36.7 | 36.7 | 93.3 |
| Siempre | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa procedimientos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador de servicios.

Gráfico 4: Conocimiento de procedimientos para solicitar la devolución



Nota el gráfico representa procedimientos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador de servicios.

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Los empresarios conocen los procedimientos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador de servicios obtuvimos que casi nunca 13.3%; a veces 43.3%; casi siempre 36.7% y siempre 6.7%. Por lo tanto, se señala que a veces se tiene conocimiento de los procedimientos a seguir para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador y otras se desconoce ya que estos no tienen la información de este, esto es respaldado por el 43.3% de los administradores encuestados.

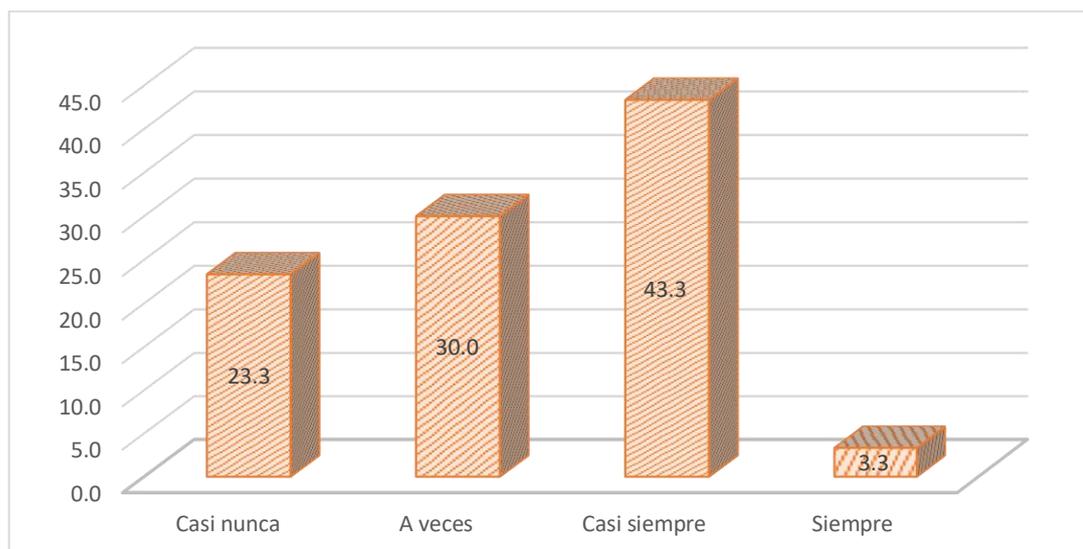
Ítem 05: Los empresarios conocen los beneficios tributarios que trae el saldo a favor del exportador de servicios.

Tabla 22: Beneficios tributarios del saldo a favor del exportador de servicios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 7 | 23.3 | 23.3 | 23.3 |
| A veces | 9 | 30.0 | 30.0 | 53.3 |
| Válido Casi siempre | 13 | 43.3 | 43.3 | 96.7 |
| Siempre | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa beneficios tributarios que trae el saldo a favor del exportador de servicios.

Gráfico 5: Beneficios tributarios del saldo a favor del exportador de servicios



Nota el grafico representa beneficios tributarios que trae el saldo a favor del exportador de servicios.

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Los empresarios conocen los beneficios tributarios que trae el saldo a favor del exportador de servicios obtuvimos que casi nunca 23.3%; a veces 30%; casi siempre 43.3% y siempre 3.3%. Por lo tanto, se señala que casi siempre los empresarios conocen los beneficios tributarios que trae el saldo a favor del exportador y otras se desconoce ya que estos no tienen la información necesaria, respuesta respaldada por el 43.3% de los administradores encuestados.

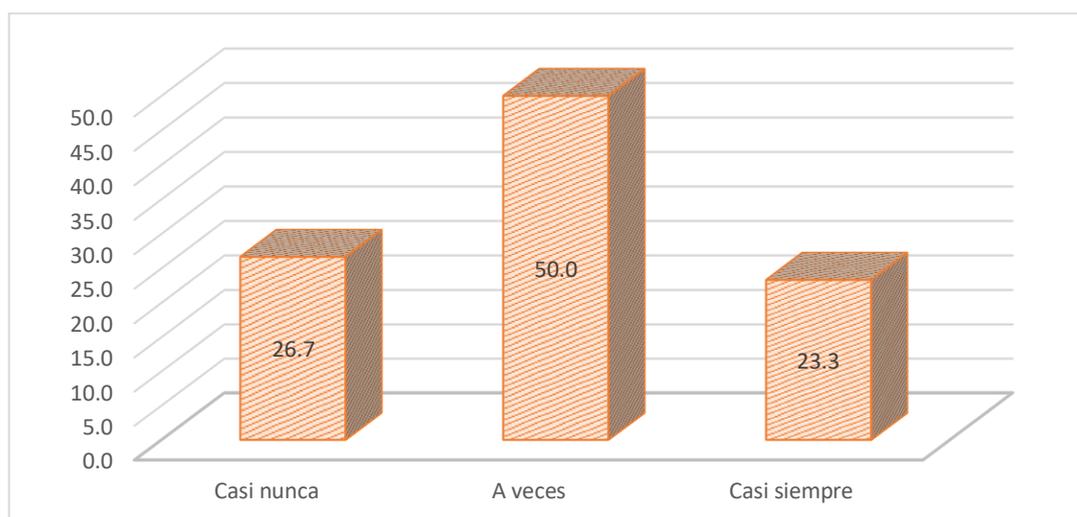
Ítem 06: Los empresarios tienen conocimiento de los tributos compensables por el saldo a favor del exportador de servicios.

Tabla 23: Conocimiento de los tributos compensables

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 8 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| A veces | 15 | 50.0 | 50.0 | 76.7 |
| Válido Casi siempre | 7 | 23.3 | 23.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa conocimiento de los tributos compensables por el saldo a favor del exportador de servicios.

Gráfico 6: Conocimiento de los tributos compensables



Nota el gráfico representa conocimiento de los tributos compensables por el saldo a favor del exportador de servicios.

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Los empresarios tienen conocimiento de los tributos compensables por el saldo a favor del exportador de servicios obtuvimos que casi nunca 26.7%; a veces 50% y casi siempre 23.3%. Por lo tanto, se señala que a veces los empresarios tienen conocimiento de los tributos compensables por el saldo a favor del exportador y otras se desconoce ya que estos no tienen la información necesaria, respuesta respaldada por el 50% de los administradores encuestados.

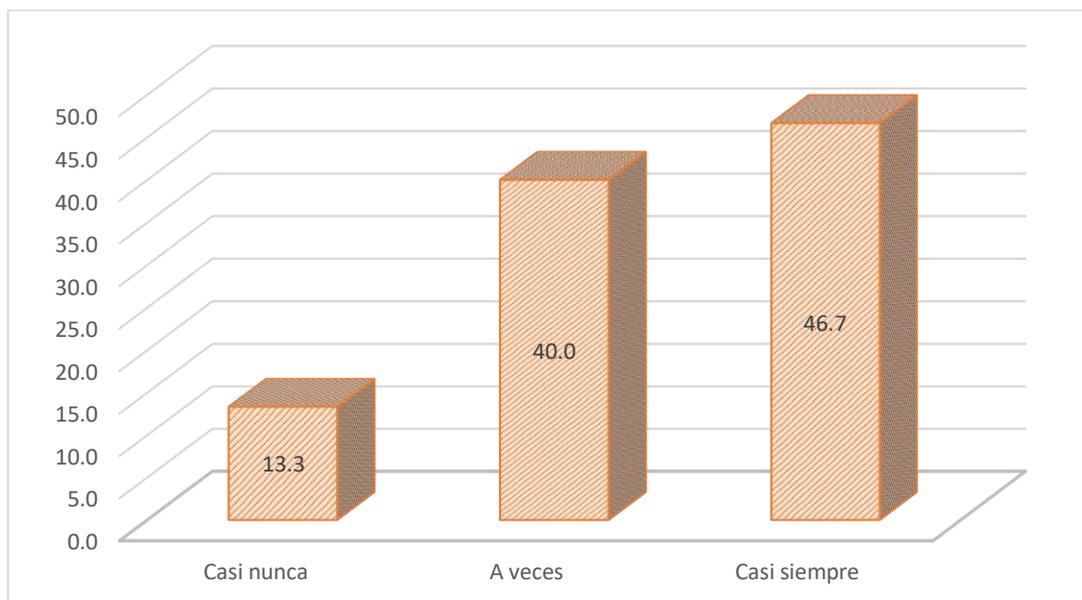
Ítem 07: El saldo a favor del exportador de servicios permite disminuir la base imponible del impuesto.

Tabla 24: Disminución de la base imponible del impuesto

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 4 | 13.3 | 13.3 |
| | A veces | 12 | 40.0 | 53.3 |
| | Casi siempre | 14 | 46.7 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 |

Nota la tabla representa la disminución de la base imponible del impuesto.

Gráfico 7: Disminución de la base imponible del impuesto



Nota el grafico representa la disminución de la base imponible del impuesto.

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: El saldo a favor del exportador de servicios permite disminuir la base imponible del impuesto obtuvimos que casi nunca 13.3%; a veces 40% y casi siempre 46.7%. Por lo tanto, se señala que casi siempre el saldo a favor del exportador de servicios permite disminuir la base imponible del impuesto, respuesta respaldada por el 46.7% de los administradores encuestados.

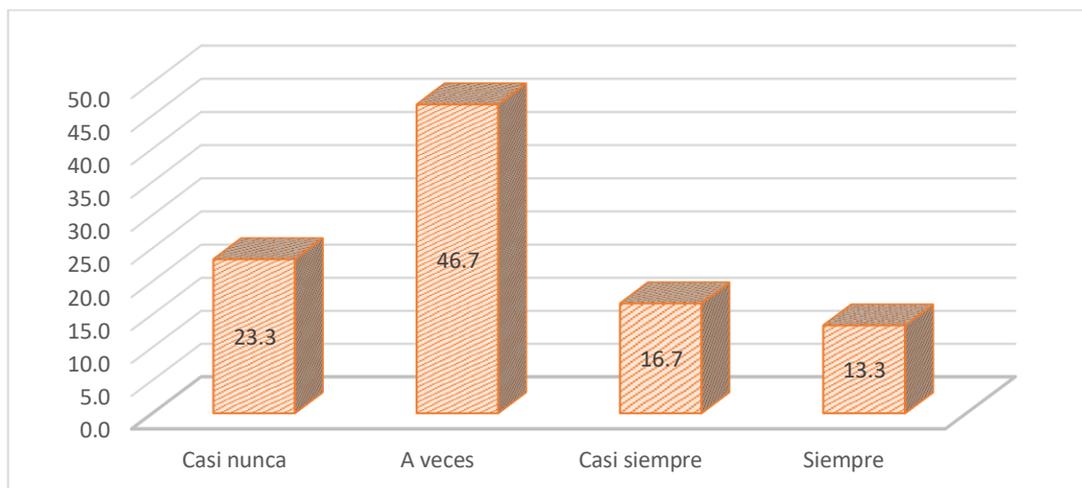
Ítem 08: Los empresarios conocen las operaciones de exportación materia de beneficio tributario.

Tabla 25: Conocimiento de las operaciones de exportación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 7 | 23.3 | 23.3 | 23.3 |
| A veces | 14 | 46.7 | 46.7 | 70.0 |
| Válido Casi siempre | 5 | 16.7 | 16.7 | 86.7 |
| Siempre | 4 | 13.3 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa el conocimiento de las operaciones de exportación materia de beneficio tributario

Gráfico 8: Conocimiento de las operaciones de exportación



Nota el gráfico representa el conocimiento de las operaciones de exportación materia de beneficio tributaria.

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Los empresarios conocen las operaciones de exportación materia del beneficio tributario obtuvimos que casi nunca 23.3%; a veces 46.7%; casi siempre 16.7% y siempre 13.3%. Por lo tanto, se señala que a veces los empresarios conocen las operaciones de exportación materia de beneficio tributario y otras se desconoce ya que estos no tienen la información necesaria, respuesta respaldada por el 46.7% de los administradores encuestados.

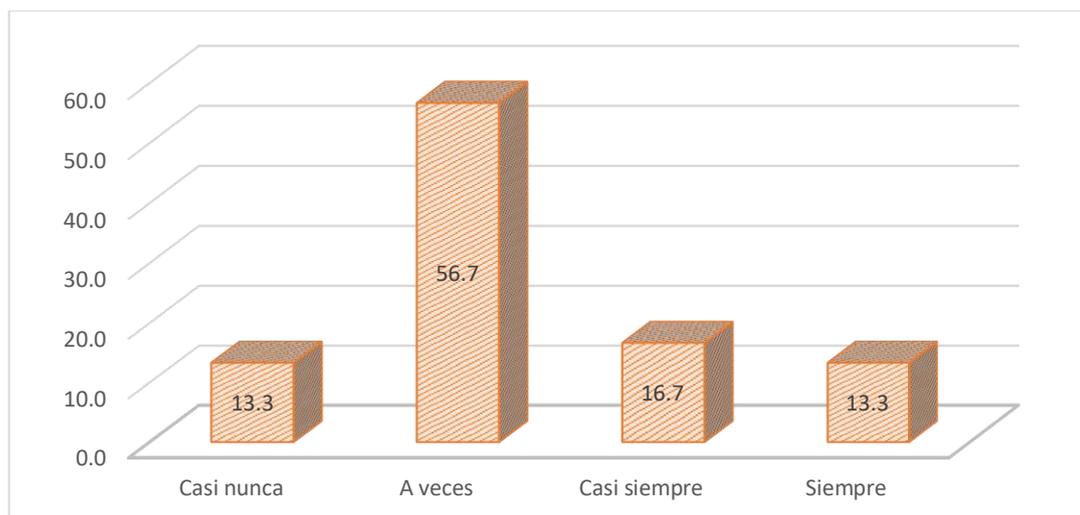
Ítem 09: El saldo a favor del exportador de servicios permite el incremento de la formalidad empresarial.

Tabla 26: Incremento de la formalidad empresarial

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 4 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| A veces | 17 | 56.7 | 56.7 | 70.0 |
| Válido Casi siempre | 5 | 16.7 | 16.7 | 86.7 |
| Siempre | 4 | 13.3 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa incremento de la formalidad empresarial.

Gráfico 9: Incremento de la formalidad empresarial



Nota el grafico representa incremento de la formalidad empresarial.

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: El S.F.E de servicios permite el incremento de la formalidad empresarial obtuvimos que casi nunca 13.3%; a veces 56.7%; casi siempre 16.7% y siempre 13.3%. Por lo tanto, se señala que a veces el saldo a favor del exportador de servicios permite el incremento de la formalidad empresarial, respuesta respaldada por el 56.7% de los administradores encuestados.

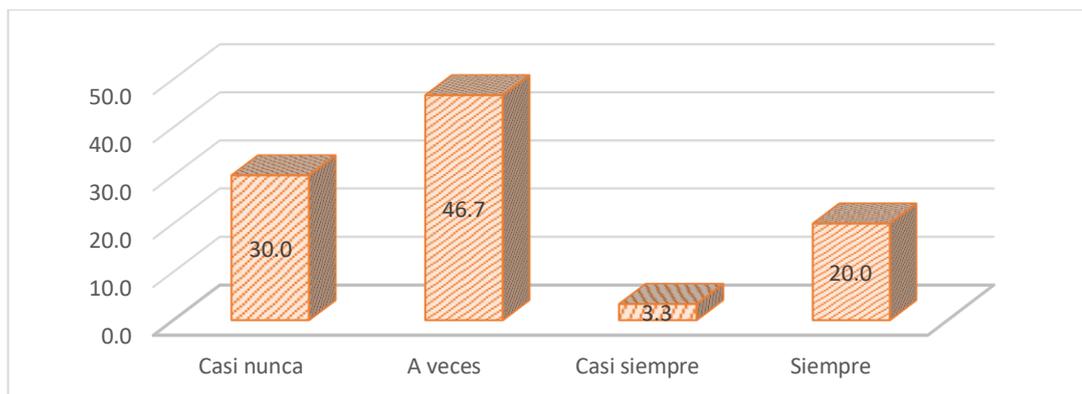
Ítem 10: Considera usted que los empresarios realizan de forma adecuada el registro de los comprobantes de pago materia de beneficio tributario.

Tabla 27: Registro de los comprobantes de pago

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 9 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| A veces | 14 | 46.7 | 46.7 | 76.7 |
| Válido Casi siempre | 1 | 3.3 | 3.3 | 80.0 |
| Siempre | 6 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa registro de los comprobantes de pago materia de beneficio tributario.

Gráfico 10: Registro de los comprobantes de pago



Nota el grafico representa registro de los comprobantes de pago materia de beneficio tributario.

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Considera usted que los empresarios realizan de forma adecuada el registro de los comprobantes de pago materia de beneficio tributario obtuvimos que casi nunca 30%; a veces 46.7%; casi siempre 3.3% y siempre 20%. Por lo tanto, se señala que a veces los empresarios realizan de forma adecuada el registro de los comprobantes de pago materia de beneficio tributario y otras se desconoce ya que estos no tienen la información necesaria, respuesta respaldada por el 46.7% de los administradores encuestados.

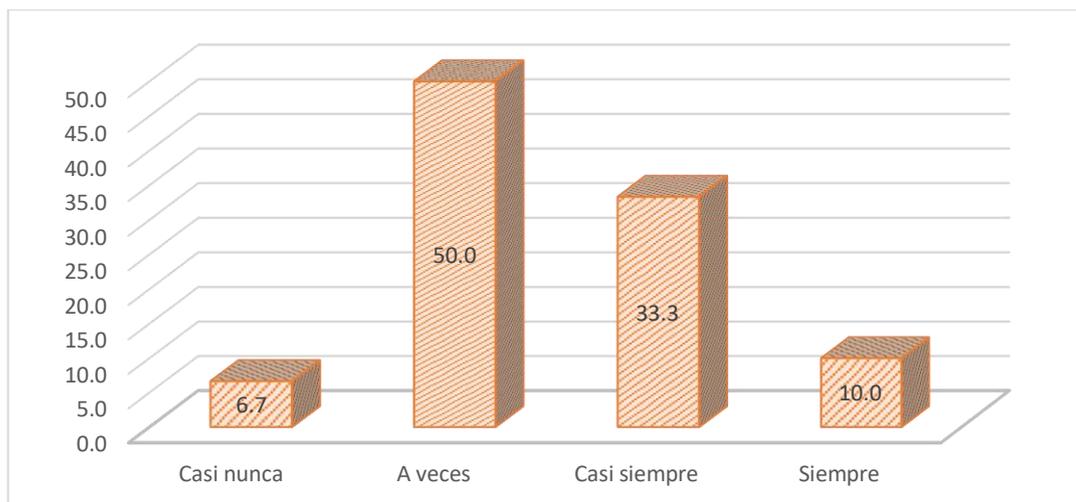
Ítem 11: La devolución del saldo a favor del exportador de servicios permite a los empresarios realizar actividades de inversión.

Tabla 28: Devolución del saldo permite realizar actividades de inversión

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 2 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| A veces | 15 | 50.0 | 50.0 | 56.7 |
| Válido Casi siempre | 10 | 33.3 | 33.3 | 90.0 |
| Siempre | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa devolución del saldo a favor del exportador de servicios permite actividades de inversión

Gráfico 11: Devolución del saldo permite realizar actividades de inversión



Nota el grafico representa devolución del saldo a favor del exportador de servicios permite actividades de inversión

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: La devolución del saldo a favor del exportador de servicios permite a los empresarios realizar actividades de inversión obtuvimos que casi nunca 6.7%; a veces 50%; casi siempre 33.3% y siempre 10%. Por lo tanto, se señala que a veces la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permite a los empresarios realizar actividades de inversión., respuesta respaldada por el 50% de los administradores encuestados.

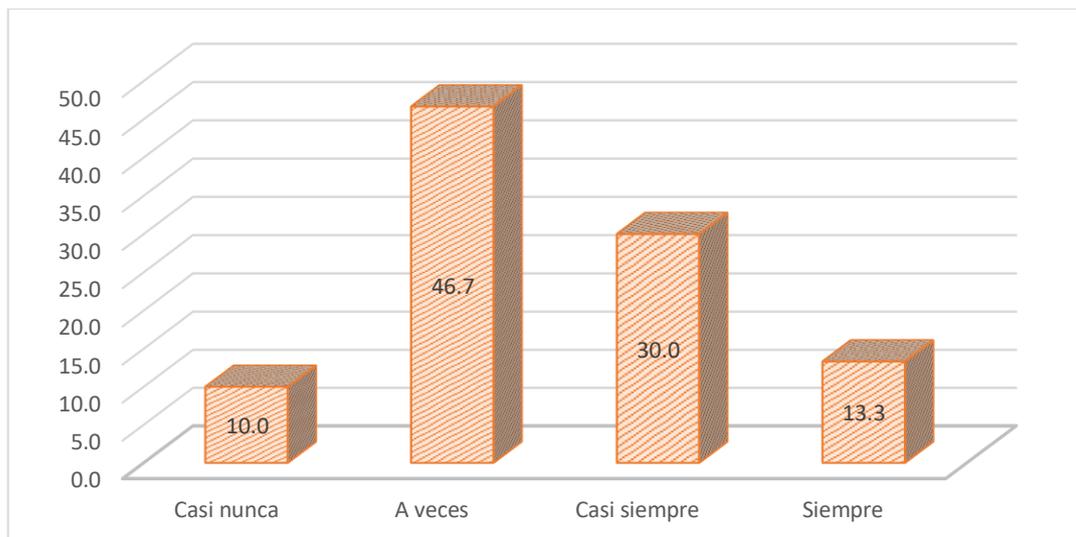
Ítem 12: El saldo a favor del exportador de servicios permite a los empresarios tener una fuente de ahorro.

Tabla 29: Saldo a favor del exportador como fuente de ahorro

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 3 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| A veces | 14 | 46.7 | 46.7 | 56.7 |
| Válido Casi siempre | 9 | 30.0 | 30.0 | 86.7 |
| Siempre | 4 | 13.3 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa saldo a favor del exportador de servicios como fuente de ahorro para los empresarios

Gráfico 12: Saldo a favor del exportador como fuente de ahorro



Nota el grafico representa saldo a favor del exportador como fuente de ahorro para los empresarios

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: El saldo a favor del exportador de servicios permite a los empresarios tener una fuente de ahorro obtuvimos que casi nunca 10%; a veces 46.7%; casi siempre 30% y siempre 13.3%. Por lo tanto, se señala que a veces el saldo a favor del exportador de servicios permite a los empresarios tener una fuente de ahorro, respuesta respaldada por el 46.7% de los administradores encuestados.

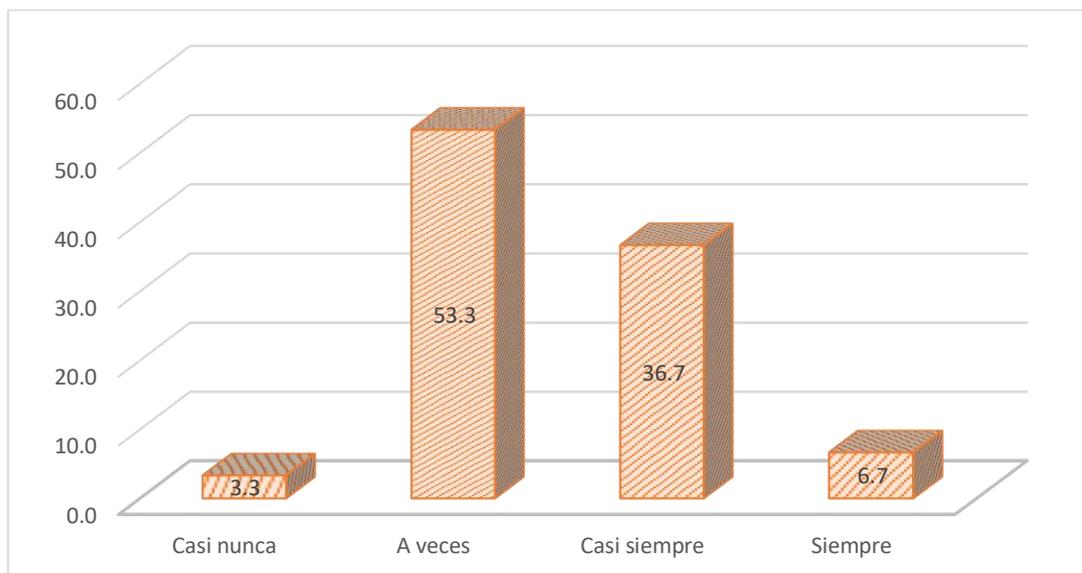
Ítem 13: La aplicación del S.F.E de servicios permite el crecimiento empresarial de los hoteles.

Tabla 30: Aplicación del saldo a favor permite el crecimiento empresarial

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| A veces | 16 | 53.3 | 53.3 | 56.7 |
| Válido Casi siempre | 11 | 36.7 | 36.7 | 93.3 |
| Siempre | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite el crecimiento empresarial

Gráfico 13: Aplicación del saldo a favor permite el crecimiento empresarial



Nota el grafico representa aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite el crecimiento empresarial

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite el crecimiento empresarial de los hoteles obtuvimos que casi nunca 3.3%; a veces 53.3%; casi siempre 36.7% y siempre 6.7%. Por lo tanto, se señala que a veces la aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite el crecimiento empresarial de los hoteles, respuesta respaldada por el 53.3% de los administradores encuestados.

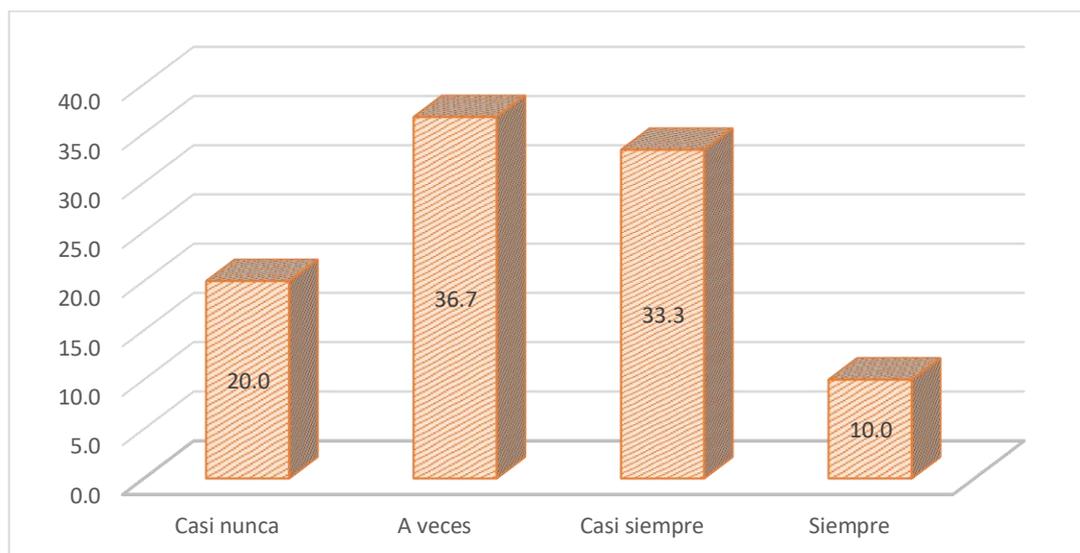
Ítem 14: La aplicación del S.F.E de servicios permite mejorar los índices de solvencia de las empresas hoteleras.

Tabla 31: El saldo a favor permite mejorar los índices de solvencia

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 6 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| A veces | 11 | 36.7 | 36.7 | 56.7 |
| Válido Casi siempre | 10 | 33.3 | 33.3 | 90.0 |
| Siempre | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejorar los índices de solvencia.

Gráfico 14: El saldo a favor permite mejorar los índices de solvencia



Nota el gráfico representa aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejorar los índices de solvencia

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejorar los índices de solvencia de las empresas hoteleras obtuvimos que casi nunca 20%; a veces 36.7%; casi siempre 33.3% y siempre 10%. Por lo tanto, se señala que a veces la aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejorar los índices de solvencia, respuesta respaldada por el 36.7% de los administradores encuestados.

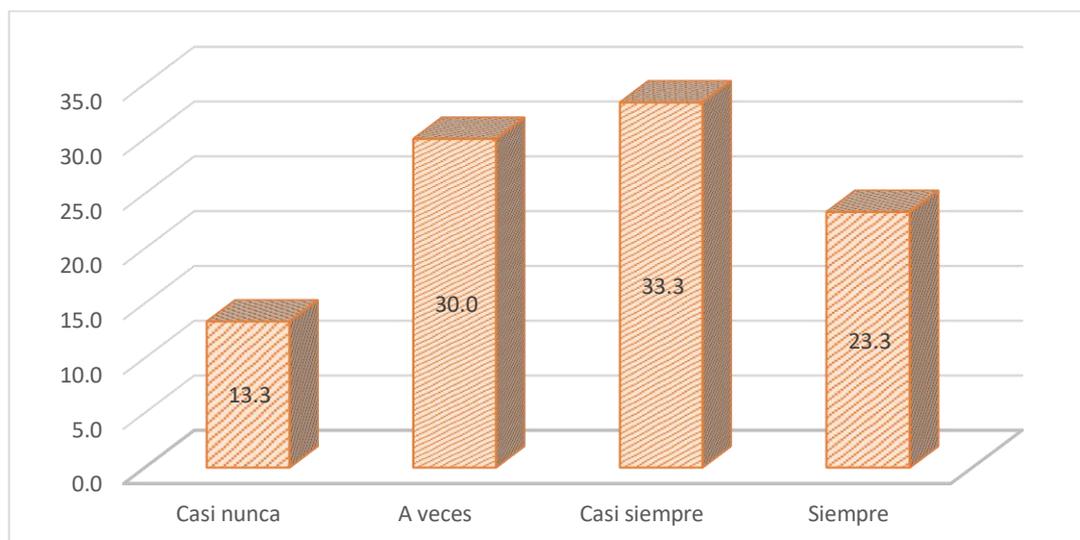
Ítem 15: El beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicio permite incrementar las ventas en el sector hotelero.

Tabla 32: El saldo a favor del exportador permite incrementar las ventas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 4 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| A veces | 9 | 30.0 | 30.0 | 43.3 |
| Válido Casi siempre | 10 | 33.3 | 33.3 | 76.7 |
| Siempre | 7 | 23.3 | 23.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa el saldo a favor del exportador de servicios permite incrementar las ventas del sector hotelero

Gráfico 15: El saldo a favor del exportador permite incrementar las ventas



Nota el grafico representa el saldo a favor del exportador de servicios permite incrementar las ventas

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: El beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicio permite incrementar las ventas en el sector hotelero obtuvimos que casi nunca 13.3%; a veces 30%; casi siempre 33.3% y siempre 23.3%. Por lo tanto, se señala que casi siempre el beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicio permite incrementar las ventas en el sector hotelero, respuesta respaldada por el 33.3% de los administradores encuestados.

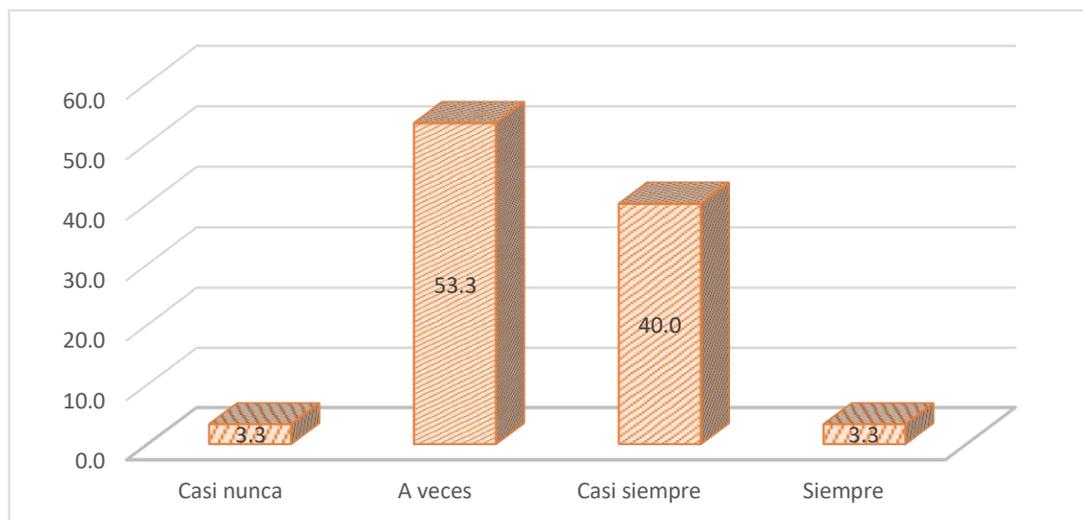
Ítem 16: La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejorar el costo de servicios.

Tabla 33: Aplicación del saldo a favor permite mejorar el costo de servicios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| A veces | 16 | 53.3 | 53.3 | 56.7 |
| Válido Casi siempre | 12 | 40.0 | 40.0 | 96.7 |
| Siempre | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejorar el costo de servicios

Gráfico 16: Aplicación del saldo a favor permite mejorar el costo de servicios



Nota el gráfico representa aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejorar el costo de servicios

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejorar el costo de servicios obtuvimos que casi nunca 3.3%; a veces 53.3%; casi siempre 40% y siempre 3.3%. Por lo tanto, se señala que a veces la aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejorar el costo de servicios, respuesta respaldada por el 53.3% de los administradores encuestados.

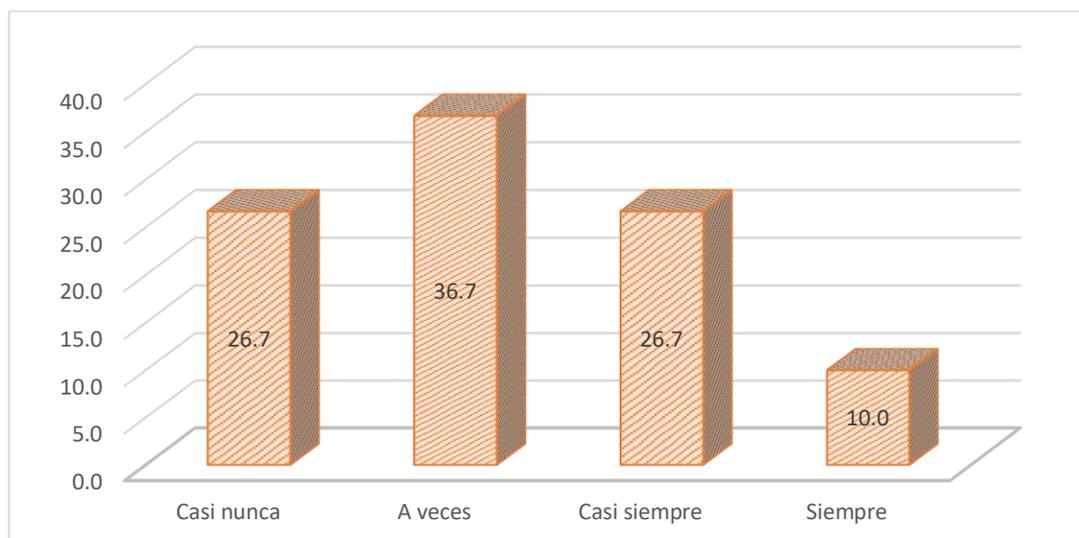
Ítem 17: Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos administrativos.

Tabla 34: La devolución permiten disminuir los gastos administrativos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 8 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| A veces | 11 | 36.7 | 36.7 | 63.3 |
| Válido Casi siempre | 8 | 26.7 | 26.7 | 90.0 |
| Siempre | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa la devolución del saldo a favor del exportador permite la disminuir los gastos administrativos.

Gráfico 17: La devolución permiten disminuir los gastos administrativos



Nota el grafico representa la devolución del saldo a favor permiten disminuir los gastos administrativos

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos administrativos obtuvimos que casi nunca 26.7%; a veces 36.7%; casi siempre 26.7% y siempre 10%. Por lo tanto, se señala que a veces los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos administrativos, respuesta respaldada por el 36.7% de los administradores encuestados.

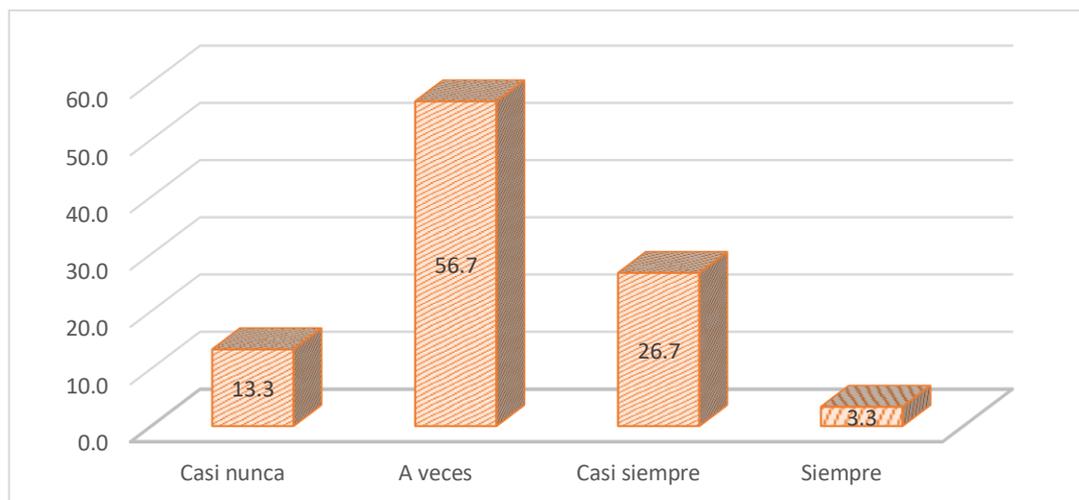
Ítem 18: Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos de ventas.

Tabla 35: La devolución permiten disminuir los gastos de ventas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 4 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| A veces | 17 | 56.7 | 56.7 | 70.0 |
| Válido Casi siempre | 8 | 26.7 | 26.7 | 96.7 |
| Siempre | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos de ventas

Gráfico 18: La devolución permiten disminuir los gastos de ventas



Nota el gráfico representa la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos de ventas

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos de ventas obtuvimos que casi nunca 13.3%; a veces 56.7%; casi siempre 26.7% y siempre 3.3%. Por lo tanto, se señala que a veces los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos de ventas, respuesta respaldada por el 56.7% de los administradores encuestados.

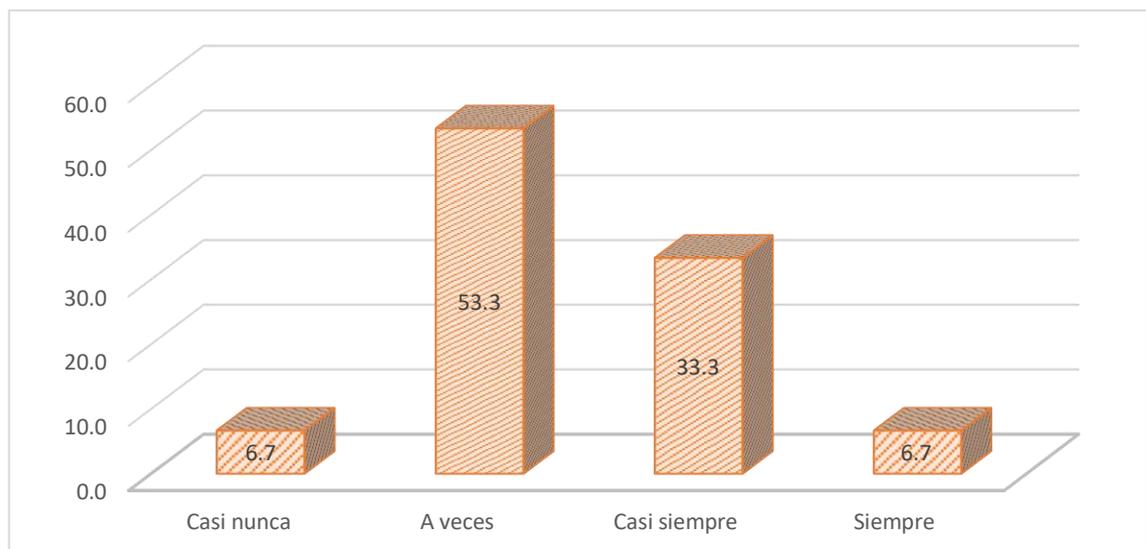
Ítem 19: Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos financieros.

Tabla 36: Devolución del saldo permiten disminuir los gastos financieros

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca | 2 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| A veces | 16 | 53.3 | 53.3 | 60.0 |
| Válido Casi siempre | 10 | 33.3 | 33.3 | 93.3 |
| Siempre | 2 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Nota la tabla representa la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos financieros

Gráfico 19: Devolución del saldo permite disminuir los gastos financieros



Nota el gráfico representa la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos financieros

Análisis

De las 30 personas encuestadas a la pregunta sobre: Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos financieros obtuvimos que casi nunca 6.7%; a veces 53.3%; casi siempre 33.3% y siempre 6.7%. Por lo tanto, se señala que a veces ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos financieros, respuesta respaldada por el 53.3% de los administradores encuestados.

V. DISCUSIÓN

En base a los resultados presentados en el capítulo IV se desarrolló la discusión, para lo que se tomó en cuenta el capítulo II ya que en este se presentó los estudios de otros investigadores y estos estudios nos permitirán corroborar nuestros resultados, para comenzar con el capítulo se presentara el Alfa de Crombrach, para la primera variable se obtuvo el valor de (0.808) y para la segunda variable (0.882), por lo que el trabajo es considerado óptimo para ser aplicado.

A continuación se presentaran los resultados respecto a la hipótesis general: Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. es alta; para confirmar lo que se planteó se empleó la prueba de chi-cuadrado que dio un número menor a 0.05 lo que indica que se acepta la hipótesis alterna; por otro lado, así mismos se sacó la correlación que dio un valor de (0.891) es decir la relación es positiva alta. Por otra parte, estos resultados se ven reflejados en la estadística descriptiva donde se mostró que el saldo a favor a favor del exportador que es malo en un 40%, con respecto a la rentabilidad el 40% indica que es malo, en función a los resultados podemos interpretar que si se realiza de forma eficiente el saldo a favor del exportador la rentabilidad también mejorara.

Los resultados son corroborados por: Castillo (2018) esto tiene un impacto positivo en la empresa, ya que asumirá toda la responsabilidad de afrontar sus obligaciones con terceros incluidos nuestros proveedores, nuestros clientes y con el fisco, por tanto de esta forma se busca evitar la financiación con terceros y no generar mayores costos para la empresa, ya que esto genera un costo adicional, por esa razón los exportadores pueden aprovechar los incentivos del gobierno que se emplea para empresas exportadoras; Condori (2020) se indica que en el periodo del 2015 no se realizó la solicitud de devolución del beneficio tributario a consecuencia que no se hizo un correcto planeamiento tributario, resultando que el saldo se acumule, provocando que sea más complicado el proceso para la solicitud de devolución, en el periodo 2016 se logró un importe de S/ 145 501.00 de saldo a favor lo cual aumento el activo corriente de la empresa. El impacto del proceso de recuperación del saldo a favor de los exportadores de D'Alitex SAC es difícil, pero con el conocimiento y la asesoría necesaria, también es bueno y útil, además es

primordial crear controles que permitan recibir satisfactoriamente el beneficio tributario; Salas (2017) concluye que la empresa no realizó su plan financiero como estaba previsto, tampoco estable previamente su vigencia por lo contrario se realiza de forma improvisada, según expresan en las entrevistas aplicadas a los administradores. Por lo tanto, no existe un proceso de diseño y medición en los costos y controles para generar ingresos y estos no presentan una directriz establecida ni indicadores para la evaluación, lo cual es confuso y tiene un impacto significativo en una adecuada rentabilidad, por lo que gran parte de los administradores indican que es pésimo.

Respecto a la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la devolución del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. Es alta; para confirmar lo que se planteó se empleó la prueba de chi-cuadrado que dio un número menor a 0.05 lo que indica que se acepta la hipótesis alterna; por otro lado, así mismos se sacó la correlación que dio un valor de (0.791) es decir la relación es positiva alta. Por otra parte, estos resultados se ven reflejados en la estadística descriptiva donde se mostró que la devolución de saldo a favor a favor del exportador que es malo en un 47%, con respecto a la rentabilidad el 40% indica que es malo, en función a los resultados podemos interpretar que si se realiza de forma eficiente la devolución del saldo a favor del exportador la rentabilidad también mejorara.

Los resultados son corroborados por: Moreno (2019) a consecuencia de la devolución del saldo a favor del exportador genera un gran beneficio en sus ingresos, por lo que, sirve de ayuda para que más adelante puedan afrontar cualquier contingencia que suele suscitar dentro de una empresa y cumplan con sus obligaciones tributarias; Rodríguez (2017) concluye que el servicio que se prestan por restaurante sus ingresos corresponden al 7 % del total de las ventas reflejando que estas son inferiores frente al total de las ventas, y a los utensilios, personal y hotel, donde no se controla la separación de costos y no puede medir la eficiencia rentabilidad. La revisión de la normativa hotelera muestra que no se utilizan los estándares de la industria hotelera por falta de conocimiento y comparación con los estándares hoteleros internacionales; Medina (2017) concluye que el sistema de devolución del IVA es un sistema proporcionado por el Estado

para mejorar la competitividad de las exportaciones y fue desarrollado de acuerdo con las normas financieras determinadas por las normas tributarias y el proceso de presentación y pago de impuestos. Del mismo modo, las declaraciones y pagos de impuestos incluyen la revisión y examen de los documentos de respaldo. Dado que estas empresas exportadoras pueden tener dificultades para cumplir con sus responsabilidades de corto plazo, se puede determinar que el proceso para el reintegro del IVA por parte de los contribuyentes es para incrementar su liquidez.

Respecto a la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la compensación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. es alta; para confirmar lo que se planteó se empleó la prueba de chi-cuadrado que dio un número menor a 0.05 lo que indica que se acepta la hipótesis alterna; por otro lado, así mismos se sacó la correlación que dio un valor de (0.775) es decir la relación es positiva alta. Por otra parte, estos resultados se ven reflejados en la estadística descriptiva donde se mostró que la compensación del saldo a favor del exportador que es bueno en un 60%, con respecto a la rentabilidad el 40% indica que es malo, en función a los resultados podemos interpretar se realiza de forma adecuada la compensación pero debido a que los otros procedimientos no se realiza de forma adecuada la rentabilidad no mejora.

Los resultados son corroborados por: Miranda y Valencia (2018) concluye que actualmente las agencias de viajes están constantemente enfrentándose a la autonomía y preferencia de turistas nacionales e internacionales con la finalidad de brindarles un servicio de calidad, para ello deben enfocarse en factores que determinen el éxito del viajero y cumplir con las expectativas que requieren para una buena planificación y organización de su viaje, por lo que, un buen plan de marketing con enfoque estratégico en este siglo XXI permite que las agencias de viajes que brindan servicios a turistas nacionales e internacionales logren posicionarse de manera significativa y atraer a más viajeros; Cartuche (2020) concluye que la rentabilidad y solvencia son de importancia y vitales que ayudan a determinar una excelente gestión financiera para una empresa, al momento de tomar decisiones deberán estar enfocados en lograr mecanismos que a la empresa le ayude a potenciar sus beneficios económicos.

Respecto a la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la acumulación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021 es alta; para confirmar lo que se planteó se empleó la prueba de chi-cuadrado que dio un número menor a 0.05 lo que indica que se acepta la hipótesis alterna; por otro lado, así mismos se sacó la correlación que dio un valor de (0.780) es decir la relación es positiva alta. Por otra parte, estos resultados se ven reflejados en la estadística descriptiva donde se mostró que a la acumulación del saldo a favor del exportador que es bueno en un 60%, con respecto a la rentabilidad el 40% indica que es malo, en función a los resultados podemos interpretar se realiza de forma adecuada acumulación pero debido a que los otros procedimientos no se realiza de forma adecuada la rentabilidad no mejora.

Los resultados son corroborados por: Flores (2016) concluye que, los empresarios que laboran en el sector turismo, muy pocos de ellos se dedican a brindar servicios a turistas nacionales, la gran mayoría prefiere brindar sus servicios a turistas extranjeros, con la finalidad de poder gozar los beneficios tributarios que ofrece la SUNAT, pero muchos de ellos indican que el trámite a realizar para la solicitud del Saldo a Favor del IGV es complicado y toma mucho tiempo lo que incurre en gastos adicionales como contratar el asesoramiento de especialistas en el tema tributario y legal; González (2016) concluye la empresa podrá incluir el Drawback y la cuenta de impuestos a favor para estimar su previsión del estado de flujo, lo que le permitirá tener un mejor desempeño en los gastos de la empresa. Por otro lado, fue más eficiente el reintegro del IVA cuando se realizó con una firma que cumpla con la experiencia para este tipo de trámites.

VI. CONCLUSIONES

- I. En conclusión, para determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles; apoyado por la prueba de chi-que dio una valoración menor a 0.05 que acepto la hipótesis alterna; contrastado por la correlación que dio un valor de (0.981) lo que indica que existe relación positiva alta. Por otra parte, en base a los de la estadística descriptiva conde se mostró que el saldo a favor a favor del exportador que es malo en un 40%, con respecto a la rentabilidad el 40% indica que es malo, en función a los resultados podemos interpretar que si se realiza de forma eficiente el saldo a favor del exportador la rentabilidad también mejorara.
- II. En conclusión, para determinar la relación entre la devolución del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles; apoyado por la prueba de chi-que dio una valoración menor a 0.05 que acepto la hipótesis alterna; contrastado por la correlación que dio un valor de (0.791) lo que indica que existe relación positiva alta. Por otra parte, en base a los de la estadística descriptiva conde se mostró que la devolución de saldo a favor a favor del exportador que es malo en un 47%, con respecto a la rentabilidad el 40% indica que es malo, en función a los resultados podemos interpretar que si se realiza de forma eficiente la devolución del saldo a favor del exportador la rentabilidad también mejorara.
- III. En conclusión, para determinar la relación entre la compensación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles; apoyado por la prueba de chi-que dio una valoración menor a 0.05 que acepto la hipótesis alterna; contrastado por la correlación que dio un valor de (0.775) lo que indica que existe relación positiva alta. Por otra parte, en base a los de la estadística descriptiva conde se mostró que se realiza de forma adecuada la compensación pero debido a que los otros procedimientos no se realiza de forma adecuada la rentabilidad no mejora.
- IV. En conclusión, para determinar la relación entre la acumulación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles; apoyado por la prueba de chi-que dio una valoración menor a 0.05 que acepto la hipótesis alterna; contrastado por la correlación que dio un valor de (0.780) lo que indica que existe relación positiva alta. Por otra parte, en base a los de la estadística descriptiva

conde se mostró se realiza de forma adecuada la acumulación pero debido a que los otros procedimientos no se realizan de forma adecuada la rentabilidad no mejora

VII. RECOMENDACIONES

Primero Se recomienda a los administradores de los hoteles de Ollantaytambo cumplir correctamente con todos los requisitos para de esta manera poder percibir en su totalidad el importe de la solicitud de devolución del saldo a favor del exportador de servicios y consecuentemente percibir un incremento en su rentabilidad.

Segundo Se recomienda a los administradores de los hoteles de Ollantaytambo estar al tanto de las nuevas modificaciones y preparados sobre el requerimiento de la devolución del S.F.E de servicios, con la finalidad de que, al momento de solicitar la devolución o compensación, no se presente inconvenientes y ver la efectividad de dicho beneficio tributario.

Tercero Se recomienda a los administradores de los hoteles de Ollantaytambo implementar nuevas estrategias que contribuyan a mejorar el control y seguimiento de la devolución del saldo a favor del exportador de servicios con la finalidad de aprovechar al máximo dicho beneficio tributario y generar mejorías dentro del sector hotelero en Ollantaytambo.

Cuarto Se recomienda a los administradores de los hoteles de Ollantaytambo que regularicen la situación de sus documentos para que la acumulación del saldo a favor del exportador de servicios cambie a la opción de devolución o compensación

REFERENCIAS

- Bolívar, C. (11 de Octubre de 2019). Grupo Verona. Obtenido de Grupo Verona:
<https://grupoverona.pe/el-saldo-a-favor-para-exportadores/>
- Carrasco Dias, S. (2019). Metodología de la Investigación científica. Lima - Perú:
Editorial San Marcos.
- Cartuche Yuzuma , J. (2020). Indicadores de Liquidez y Rentabilidad: una herramienta clave para determinar la Gestion Financiera de una distribuidora farmaceutica, periodo 2017 - 2018. Machala: Universidad Técnica de Machala. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15532/1/T-3508_CARTUCHE%20YUZUMA%20JESSICA%20IVONNE.pdf
- Castillo Medrano , L. M. (2018). La devolución del saldo a favor del exportador y la gestión de liquidez en las empresas exportadoras de pescados, Rímac Año 2018". Lima Peru:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47135/Castillo_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ccaccya Bautista, D. A. (2015). Analisis de rentabilidad en una empresa. Actualidad empresarial, 341.
- Condori Estaca , C. (2020). "Devolución del saldo a favor del exportador y su influencia en la liquidez de la empresa exportadora D'ALITEX S.A.C. - tacna, período 2015 – 2016". Tacna- Peru:
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4106/1827_2020_condori_estaca_c_fcje_ciencias_contables_y_financieras.pdf.
- Contraloria General de la República. (2020). Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR_OL_INTERNO_2016.pdf
- Decreto Supremo N° 055-99-EF. (14 de 04 de 1999). Plataforma digital unica del estado peruano . Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/250486/225875_file20181218-16260-cpfyeh.pdf
- Decreto Supremo N° 088-2018-EF. (04 de 05 de 2018). Plataforma digital única del estado . Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/40382/DS088_2018EF.pdf

- Díaz Llanes, M. (2012). Análisis contable con un enfoque empresarial . España: Edita.- EUMED.
- Durán Chasi, J. E. (2019). Alternativas de financiamiento para las Mipymes en el Cantón Ambato. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23013/1/T3643ig.pdf>
- Ferraz, P. C. (2014). Planificación financiera. Madrid: Esic.
- Flores Lozano, W. B. (2016). Caracterización en la solicitud de la devolución del saldo a favor del Impuesto General a las Ventas en operaciones de turismo: caso Lima Tours 2015. Lima Perú: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1343/SALDO_A_FAVOR_IGV_FLORES_LOZANO_WILFREDO_BRITZON.pdf?sequence=1.
- Gil, S. (2019). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>
- González Silva, C. (2016). IVA a favor. La complejidad de sus devoluciones para medianas empresas en San Luis Potosí y su relación en la disminución del flujo de efectivo. San Luis Potosí: Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Obtenido de <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4058/MAD1IVA01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación Científica sexta edición. México: Editorial McGraw Hill Education.
- Hoz Suárez, B., Ferrer , M. A., & Hoz Suárez, A. (2018). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. Ciencias Sociales, 96-97.
- Medina, D. L. (2017). El proceso de la devolución del IVA y su impacto en la liquidez de las empresas exportadoras de flores de la zonal 3 del servicio de rentas internas. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25361/1/T3993M.pdf>
- Mendoza Moreno, W. (27 de Mayo de 2015). PROMPERU. Obtenido de PROMPERU:

- <http://export.promperu.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=64AED706-F51E-4771-8568-28530E45A385.PDF>
- Mendoza Moreno, W. (27 de Mayo de 2015). promperú. Obtenido de promperú: <https://repositorio.promperu.gob.pe/handle/123456789/98>
- Miranda Aguilar, V. J. (2018). La supervivencia de las agencias de viaje y turismo: gestión del marketing digital como estrategia para la atracción de clientes turistas. Lima Perú: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13122/MIRANDA_VALENCIA_LA_SUPERVIVENCIA_DE_LAS_AGENCIAS_DE_VIAJE_Y_TURISMO_GESTION_DEL_MARKETING_DIGITAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Moreno Moreno, Z. Y. (2019). "Saldo a favor del exportador y su influencia en la situación financiera de las empresas exportadoras en el distrito de Puente Piedra, año 2018". Lima - Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58055/Moreno_MZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno Moreno, Z. Y. (2019). "Saldo a favor del exportador y su influencia en la situación financiera de las empresas exportadoras en el distrito de Puente Piedra, año 2018". Lima - Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58055/Moreno_MZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morillo, M. (2018). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. Redalyc, 35-48.
- OMT. (2019). ¿Por qué el Turismo? Obtenido de Organización Mundial del Turismo - UNWTO: <https://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Organización de las Naciones Unidas. (2019). Obtenido de <https://www.un.org/es/chronicle/article/organismos-de-las-naciones-unidas-avancemos-juntos-en-respuesta-la-violencia-contra-las-mujeres>
- Pedrosa, S. (2017). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gasto.html>
- Pedrosa, S. J. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>
- Peumans. (2017). Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/inversion/definicion>

- PROMPERU. (6 de Febrero de 2019). PROMPERU. Obtenido de PROMPERU: https://repositorio.promperu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/3653/Sald_o_favor_exportador_2019_keyword_principal.pdf
- Revelli, M. (08 de Agosto de 2019). Myperúglobal. Obtenido de Myperúglobal: <https://myperuglobal.com/que-es-el-saldo-a-favor-del-exportador/#:~:text=Es%20decir%2C%20todo%20el%20IGV,las%20exportaciones%20junto%20al%20Drawback.>
- Rodríguez Benavides, L. (2017). La asignación de costos y la rentabilidad en el Hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25907/1/T4045i.pdf>
- Rodríguez Flores, G. d. (2017). “Análisis del capital de trabajo y el nivel de endeudamiento de las empresas de transporte El Dorado, Vafitur y Canario en el período 2014”. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24760/1/T3887ig.pdf>
- Salas Cando, J. J. (2017). La planificación económica y la rentabilidad del Hotel Complexe Versailles de la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24667/1/T3873e.pdf>
- Salnave Sanin, M., & Lizarazo Barbosa, J. (2017). El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030. Bogota - Colombia: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/661/ASA-Spa-2017-El_sistema_de_control_interno_en_el_estado_colombiano_como_instancia_integradora_Trabajo_de_grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez Ballesta, J. P. (22 de 09 de 2018). Analisis de Rentabilidad de la Empresa. Obtenido de 5campus.com, Análisis contable: <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Sanchez Ballesta, J. P. (22 de 09 de 2018). Analisis de Rentabilidad de la Empresa. Obtenido de 5campus.com, Análisis contable: <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>

Sánchez Galán, J. (2016). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/coste-costo.html>

Santiesteban-Zaldívar, E. F. (2020). Análisis de la rentabilidad económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial. Cuba: Editorial Universitaria.

ANEXO

Anexo I

Matriz de Consistencia

| Título: Saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. | | | | |
|---|--|---|---|---|
| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
| GENERAL | GENERAL | GENERAL | | 1. ENFOQUE |
| ¿Cuál es la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021? | Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021 | Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021 | VARIABLE: X | Cuantitativo |
| | | | Saldo a favor del exportador de servicios | 2. TIPO DE ESTUDIO: Básico |
| ESPECIFICO | ESPECIFICO | ESPECIFICO | DIMENSIONES | 3. NIVEL |
| ¿Cuál es la relación entre la Devolución del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de Ollantaytambo, Cusco, 2021? | Determinar la relación entre la Devolución del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de Ollantaytambo, Cusco, 2021 | Existe relación significativa entre la Devolución del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021 | Devolución Compensación Acumulación | Correlacional |
| | | | | 4. DISEÑO DE ESTUDIO No experimental |
| ¿Cuál es la relación entre la compensación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021? | Determinar la relación entre la compensación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021 | Existe relación significativa entre la compensación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021 | VARIABLE: y | Transversal |
| | | | Rentabilidad | 5. POBLACIÓN 30 personas 6. TÉCNICA |
| ¿Cuál es la relación entre la acumulación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021? | Determinar la relación entre la acumulación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. | Existe relación significativa entre la acumulación del saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles del distrito de Ollantaytambo, Cusco, 2021. | DIMENSIONES | Encuesta |
| | | | Rentabilidad económica Rentabilidad financiera | 7. INSTRUMENTO Cuestionario |
| | | | | 8. ANALISIS DE DATOS SPSS V25 |

Anexo II

Matriz de operacionalización

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | Escala Likert | | |
|---|--|--|--------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------------|----------------|
| VARIABLE 01: | La "Ley N° 30641 el SFE se deducirá del Impuesto Bruto, si en caso se tenga del mismo contribuyente. Y en caso por no tener operaciones gravadas o sean insuficientes para absorber el saldo, el contribuyente exportador podrá compensar automáticamente con la deuda tributaria por pagos a cuenta y de regularización del Impuesto a la Renta. Adicionalmente se aclara que en el caso que no fuera posible la compensación esta se podrá solicitar la devolución | El "saldo a favor del exportador de servicios es un mecanismo que permite la recuperación del impuesto que se ha pagado al adquirir bienes y servicios para la prestación del servicio de hospedaje a sujetos no domiciliados para la aplicación del saldo a favor del exportador de servicios se debe de considerar el procedimiento para su devolución y las normas y lineamientos para su aplicación" | Devolución | Ingreso de efectivo | | | |
| | | | | | Requisitos formales | | |
| | | | | | | Documentos contables de exportación | |
| | | | | | | Procedimientos a seguir | 1 nunca |
| Saldo a favor del exportador de servicios | | | | | Compensación | Saldo a favor materia de beneficio | 2 Casi nunca |
| | | | | | | Tributos compensables | 3 A veces |
| | | | | | | Base imponible | 4 Casi siempre |
| | | | | | Acumulación | Operaciones de exportación | 5 Siempre |
| VARIABLE 02: | Rentabilidad: Ccaccya (2015), Señala que la rentabilidad es un concepto que se emplea para referirse a cualquier actividad económica en la que se moviliza recursos financieros, humanos y materiales para lograr determinados resultados. Bajo este punto de vista la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando resultados finales y el valor de los medios utilizados para generar dichos beneficios. | Rentabilidad: Ccaccya (2015), la rentabilidad es el beneficio que la empresa desea recibir y puede ser tanto económico como financiero | | Inversión | | | |
| | | | | | Ahorro | | |
| | | | | Rentabilidad económica | Crecimiento empresarial | | |
| Rentabilidad | | | | | Solvencia | | |
| | | | | | Ventas | | |
| | | | | Rentabilidad financiera | Costo de servicio | | |
| | | | | | Gastos administrativos | | |
| | | | | | Gastos de ventas | | |
| | | | Gastos financieros | | | | |

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO DE SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR DE SERVICIOS

INDICACIONES:

Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad. Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es:

- 1 = Nunca.
- 2 = Casi nunca.
- 3 = A veces.
- 4 = Casi siempre.
- 5 = Siempre.

| DIMENSIÓN | ÍTEMS. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| Variable 01: Saldo a favor del exportador de servicios. | | | | | | |
| Devolución | 1. ¿Considera usted que la devolución del saldo a favor del exportador de servicios incrementa su nivel de ingresos? | | | | | |
| | 2. Se brinda la información necesaria sobre los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador de servicios. | | | | | |
| | 3. Los empresarios cumplen con presentar la documentación para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador de servicios. | | | | | |
| | 4. Los empresarios conocen los procedimientos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador de servicios. | | | | | |
| Compensación | 5. Los empresarios conocen los beneficios tributarios que trae el saldo a favor del explotador de servicios. | | | | | |
| | 6. Los empresarios tienen conocimiento de los tributos compensables por el saldo a favor del exportador de servicios. | | | | | |
| | 7. El saldo a favor del exportador de servicios permite disminuir la base imponible del impuesto. | | | | | |
| Acumulación | 8. Los empresarios conocen las operaciones de exportación materia del beneficio tributario | | | | | |
| | 9. El saldo a favor del exportador de servicios permite el incremento de la formalidad empresarial. | | | | | |
| | 10. Considera usted que los empresarios realizan de forma adecuada el registro de los comprobantes de pago materia del beneficio tributario. | | | | | |
| Variable 2: Rentabilidad | | | | | | |
| Rentabilidad Económica | 11. La devolución del saldo a favor del exportador de servicios permite a los empresarios realizar actividades de inversión. | | | | | |
| | 12. El saldo a favor del exportado de servicios permite a los empresarios tener una fuente de ahorro. | | | | | |
| | 13. La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite el crecimiento empresarial de los hoteles. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Rentabilidad Económica | 14. La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejorar los índices de solvencia de las empresas hoteleras. | | | | | |
| Rentabilidad Financiera | 15. El beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios permite incrementar las ventas en el sector hotelero. | | | | | |
| | 16. La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios permite mejora el costo de servicio | | | | | |
| | 17. Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos administrativos. | | | | | |
| | 18. Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos de ventas. | | | | | |
| | 19. Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador de servicios permiten disminuir los gastos financieros. | | | | | |

¡Gracias por su colaboración!