



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Control de los costos de servicio y la rentabilidad de la  
empresa Sisa Tours S.A.C, San José de Sisa, 2018-2021

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

**AUTORAS:**

Lopez Grandez, Amy Esteffany (orcid.org/0000-0002-5214-1281)

Vasquez Tuanama, Margot (orcid.org/000-0003-2252-7949)

**ASESOR:**

Dr. Huaranga Rivera, Herbert Victor (orcid.org/0000-0002-8054-4213)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Esta investigación dedico de manera especial a Zadith, mi adorada madre. Gracias por obsequiarme el mejor regalo como legado en mi vida, mi profesión. Este logro es en base a todo el esfuerzo que hemos realizado juntas durante este camino, tu amor incondicional es mi fortaleza para no desvanecer y en seguir luchando por mis metas. Y a mí padre Tito, el ángel en mi vida.

**Amy López**

La presente investigación lo dedico a mi querida madre, a mi hijita y a mi novio; por apoyarme moral y económicamente en realizar este trabajo, porque pese a todo sus consejos y la formación personal que recibo de ellos hacen y motivan que día a día me supere como persona y profesional.

**Margot Vásquez**

## **Agradecimiento**

Agradecidas con Dios por su amor infinito, por darnos vida, salud, sabiduría y bendición para seguir adelante.

A nuestra familia, por su constante apoyo, soporte y compañía para ser profesionales a cabal.

A la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, en especial a la Escuela profesional de Contabilidad, por ser parte esencial de nuestra formación universitaria.

A nuestro asesor Dr. Huaranga Rivera, Herbert Victor, por la orientación y asesoría en el desarrollo de nuestra tesis desde el inicio hasta el final de esta.

De manera especial, agradecemos a la Gerencia de la empresa de transportes Sisa Tours S.A.C.; por permitir y autorizar realizar todo este proceso de investigación de su digna y mencionada empresa para luego concientizar cual es el mejor camino en la mejora de sus procesos como empresa.

**Amy Esteffany & Margot**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>15</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variable y operacionalización. ....	16
3.3. Población muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	20
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>22</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>33</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>46</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Interpretación del coeficiente de Pearson .....	20
Tabla 2 Prueba de normalidad.....	28
Tabla 3 Correlación entre el control de los costos de servicio y la rentabilidad neta .....	29
Tabla 4 Correlación entre el control de los costos de servicio y la rentabilidad de activos.....	30
Tabla 5 Correlación entre el control de los costos de servicio y la rentabilidad financiera .....	31
Tabla 6 Correlación entre el control de los costos de servicio y la rentabilidad operativa.....	32

## Índice de figuras

Figura 1 Total costos fijos de la empresa Sisa Tours SAC del 2018 al 2021 .....	22
Figura 2 Total costos variables de la empresa Sisa Tours SAC del 2018 al 2021	23
Figura 3 Índices de rentabilidad neta del año 2018 al 2021 .....	24
Figura 4 Índices de rentabilidad de activos del año 2018 al 2021.....	25
Figura 5 Índices de rentabilidad de financiera del año 2018 al 2021 .....	26
Figura 6 Índices de rentabilidad operativa del año 2018 al 2021 .....	27

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar de qué manera el control de los costos de servicio se relaciona con la rentabilidad de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, motivo por el cual fue necesario considerar metodológicamente una investigación básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional causal, cuya muestra se constituyó por un total de 04 Balances de situación financiera y 04 Estados de resultados de la organización, por lo que fue necesario emplear una guía de análisis documental como instrumento de recolección. Los principales resultados demostraron que la rentabilidad de activos, financiera y operativa no se relaciona con el control de los costos de servicio dado que los niveles de significancia presentan valores mayores a 0,05. Al término del estudio se logró comprobar la hipótesis general del estudio y se concluyó que la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, es significativa, en vista que el nivel de significancia es igual a  $p\text{-valor} = 0,005 < 0,05$ ; además, la correlación es positiva y fuerte ( $r=0,995^*$ ).

**Palabras clave:** reducción de costes, transporte, ganancia.

## **Abstract**

The general objective of the study was to determine how the control of service costs is related to the profitability of the company Sisa Tours SAC, San José de Sisa, for which reason it was necessary to consider methodologically a basic research, quantitative approach, non-experimental design of descriptive correlational causal level, whose sample consisted of a total of 04 Balance Sheets of financial situation and 04 Statements of results of the organization, so it was necessary to use a documentary analysis guide as a collection instrument. The main results showed that the profitability of assets, financial and operating profitability are not related to the control of service costs, given that the levels of significance present values greater than 0,05. At the end of the study, the general hypothesis of the study was tested and it was concluded that the relationship between the control of service costs and the net profitability of the company Sisa Tours SAC, San José de Sisa, is significant, since the significance level is equal to  $p\text{-value} = 0,005 < 0,05$ ; in addition, the correlation is positive and strong ( $r=0,995^*$ ).

**Keywords:** cost reduction, transportation, profit.



## I. INTRODUCCIÓN

En cuanto al control de los costos de servicio, es una de las actividades fundamentales para conocer los gastos originados por la producción de un servicio; así también, en la determinación de decisiones que logran un impacto positivo en la capacidad económica, en vista que estos son recursos que posibilitan el cumplimiento de los compromisos con terceros y relacionados; por lo tanto, su desarrollo debe ser continuo y efectivo.

Según Arellano et al. (2017), el 45% de las empresas latinoamericanas del sector transporte no efectúan una estimación de los costos de servicios que incurren en cada periodo, lo cual origina un desconocimiento de los gastos totales, así también en la determinación de decisiones que tienen un efecto mínimo en la organización. Por otro lado, el 25% no dispone de una herramienta para el seguimiento de sus costos y el 30% carece de profesionales especialistas para el cálculo de los costos incurridos. De manera similar, Shin y Park (2020) menciona que las deficiencias en el control de los costos es por la carencia del presupuesto para contratar especialistas; así también, en la presentación de documentos actualizados y con datos reales, lo cual dificulta el cálculo de los ratios financieros.

Desde un contexto nacional, Ratka (2018) manifiesta que en el territorio Peruano, el rubro de transporte contribuye un 62% en el desarrollo económico, por lo tanto, las empresas que lo integran deben disponer de herramientas de control para lograr mayores beneficios en la sociedad, sin embargo; al concentrar menores costos, el empleo de instrumentos es mínimo; es por ello, que Álvarez et al. (2017) manifiesta que las empresas al presenciar mayores ingresos, más elevados son sus costos de servicios, y es allí que radica la dificultad y aún más, al no ejecutar un adecuado control de los costos como también de los gastos, afectando considerablemente la rentabilidad. De acuerdo con lo mencionado por, Almanasreh et al. (2018), señala que la rentabilidad revela la apropiada administración de los recursos; sin embargo, las empresas de servicios desconocen su importancia, ocasionando problemas de crecimiento económico, bajas utilidades, desconocimiento del movimiento de los recursos y etc.

En la región San Martín, la empresa Sisa Tours S.A.C, con RUC: 20489091675, con domicilio fiscal el Jr.: Comercio cuadra 6, en San José de Sisa cuya actividad fundamental es el servicio de transporte, actualmente, se encuentra integrado por 22 socios, que cuentan con 65 unidades, la ejecución de sus servicios demanda un pago mensual y también otro aporte por cada salida del vehículo (acorde al número de pasajeros). Los costos de mantenimiento y reparaciones del vehículo, licencias del conductor, peaje, depreciación del vehículo y seguro son asumidas por el propietario de cada vehículo (ya sea socio o inquilino), la empresa asume depreciación o alquiler del puerto de embarque, sueldos del personal del counter y almacén, luz, agua, permisos de operación por la ruta, licencias municipales y otros, son asumidos por la empresa para su operación y administración. Bajo lo mencionado, la empresa no cuenta con un registro detallado de los costos que incurre de manera mensual, la misma que es realizada de manera empírica, tal hecho, origina que los precios no se ajusten a la realidad, así también, que exista un incremento de los gastos.

Según la información expuesta por la Contraloría General de la República, (2017) las empresas de transporte aportan al crecimiento económico un 76%, con un PBI de 2.5%, sin embargo, carecen de técnicas y métodos para determinar sus costos fijos y variables, dado que el 45% lo realizan de manera empírica, y el 75% no desarrolla un cálculo adecuado de sus ratios de costos y el 81% no dispone de información actualizada.

Tales hechos imposibilitan el crecimiento económico de la organización, así también el incumplimiento de pagos a proveedores, y colaboradores administrativos; además, retrasos en los pagos de préstamos financieros, obtenidos para mantener y reparar los automóviles.

Por lo tanto, es importante la realización del presente estudio, porque busca maximizar los beneficios a los socios, aumentando los ingresos de la empresa al haber más aportes como consecuencia de lograr mayor demanda no solo para ofrecer una buena calidad en los servicios que brinda, sino también que los precios estén al alcance de la población.

Partiendo de esta realidad se planteó el **problema principal**, ¿De qué manera el control de los costos de servicio se relaciona con la rentabilidad de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021? **Los problemas específicos** son, ¿Cómo se relaciona el control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021?; ¿Cómo se relaciona el control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021?; ¿Cómo se relaciona el control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021?; ¿Cómo se relaciona el control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021?

Por ende, se justifica teóricamente, porque la investigación aporta conocimientos sobre los efectos que originan los costos en la rentabilidad, permitiendo a la gerencia la obtención de información necesaria y precisa para tomar una decisión, lo cual contribuye al crecimiento económico de esta. Además, el estudio presenta justificación práctica porque los hallazgos alcanzados servirán de referencia para próximos estudios relacionados a los temas mencionados, del mismo modo, proporciona informaciones necesarias permitiendo sustentar la viabilidad de cada uno de los costos correctamente; así también; brindar ayuda a los socios y clientes. También por su conveniencia se justifica porque el estudio tiene como intención revelar porqué el control de costos de servicio es importante para la mejora en la rentabilidad de las empresas. En cuanto a la justificación social, el desarrollo de la investigación busca incentivar a la población a tener un entendimiento más a fondo sobre el costo del servicio de transporte, ya que en la actualidad juegan un papel muy importante en la toma de decisiones empresariales, debido a que suministra información clara, oportuna y precisa del proceso sobre el servicio de transporte terrestre, los costos y rentabilidad de cada ruta. Finalmente es estudio se justifica metodológicamente porque hace uso del enfoque cuantitativo, la cual plantea los ciclos del método científico, asimismo es de tipo básica ya que existen teorías relacionadas a nuestras variables, debido a los hechos que se presentan en su contexto natural, del mismo modo se emplea el diseño no-experimental todo ello porque no existe manipulación de las variables objeto de estudio. Es importante mencionar que la ejecución del estudio conlleva la

elaboración de instrumentos útiles para medir las variables, los mismos que pueden ser empleados por la comunidad científica que busca de manera continua herramienta que facilite la obtención de datos asertivos y confiables para la solución de objetivos esperados en los estudios.

El **objetivo general** que persigue el estudio es: Determinar de qué manera el control de los costos de servicio se relaciona con la rentabilidad de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021. Los **objetivos específicos** son: Determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021; Determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021; Determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021; Determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021.

La **hipótesis general** que responde al problema es: El control de los costos de servicio se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021. Las **hipótesis específicas** son: La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021, es significativa; La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021, es significativa; La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021, es significativa; La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021, es significativa

## II. MARCO TEÓRICO

En el siguiente apartado, se procede a exponer estudios ejecutados de manera antelada, los mismos que evidencian realidades de los temas investigados en los distintos ámbitos. A nivel internacional, de acuerdo con Sánchez (2019) en su tesis titulada “Costos operativos de transporte y la redistribución de los ingresos en las cooperativas de transporte de carga pesada de la provincia de Tungurahua”. Tuvo como objetivo principal establecer la afectación de los costos operativos en la redistribución de los ingresos. Presentó un enfoque cuantitativo, de tipología aplicada y diseño no experimental, la muestra se constituyó por 15 cooperativas y los estados financieros; por lo tanto, como instrumento empleado fue la guía de análisis documental. Es así que el autor concluyó: que los elementos que tienen una influencia en los costos operativos de transporte, son los costos directos fijos, indirectos fijos, costos directos variables, indirectas variables y los costos administrativos. Asimismo, se muestra que la utilidad que generan es baja en un 48%. Por tanto, para tener una adecuada redistribución de los ingresos se debe tener en cuenta la capacidad de carga de los vehículos y la cantidad de viajes.

Morales & Ulloa (2019) en su estudio denominado “Costos y gastos de la empresa de servicios de transporte TRANSULLOMOR S.A”. Presentó por meta analizar los costos y los gastos de la entidad. La metodología tuvo un enfoque cualitativo de tipo básica - descriptiva, los elementos muestrales se conformaron por el análisis documental, donde el instrumento utilizado fue la guía de análisis documentario. Los autores llegaron a concluir: Los costos establecidos por la gerencia están en función al mercado y a los sueldos de los conductores, pero no tomaron en consideración otros aspectos esenciales como la prestación de los servicios. De la misma manera, evidenciaron que no cuentan con sistemas de costos que calcule el total de los costos y gastos que realiza la entidad, por lo cual se evidencia un déficit en la rentabilidad.

Esleider (2019) con su estudio titulado “Costos por servicio y rentabilidad en la compañía de transporte Transreinamarsa S.A., Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena - Periodo 2018”. Su intención principal fue determinar los costos de servicios a través de técnicas contables para el mejoramiento de la rentabilidad. El enfoque del estudio fue mixto, tipo básica de nivel descriptiva, la población se

conformó por 16 personas, para lo cual aplicaron la guía de entrevista por instrumento para así conseguir las evidencias. Conclusión: Se evidenciaron que los costos se determinan empíricamente y no cuentan con un modelo, como también no cuentan con profesionales para que les asesore; asimismo, el gerente expresó que desconocen los niveles de rentabilidad ya que no conocen los procesos de medición. Al aplicar los métodos financieros la empresa tendría un aumento de rentabilidad del 11%; por lo tanto, al ejecutar el modelo de los costos por servicios, optimizará los recursos como la materia prima, tiempo y ello incrementará los índices de rentabilidad.

Camisón-Haba & Clemente-Almendros (2019) en su artículo titulado “Un modelo global para la estimación de los costes de transporte”. El propósito fue aplicar un modelo que determine los costos de transporte y que corrija los problemas evidenciados en la entidad. Tuvo por metodología un estudio de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, se conformó por 58 participantes, quienes fueron partícipes de la guía de entrevista. Los autores concluyeron: La distancia es un factor determinante en el costo del transporte; así también, la infraestructura, la competencia en la ruta y el volumen de carga; por lo tanto, para corregir esos errores eminentes es importante que se aplique un criterio innovador, en el cual se calculen los costos unitarios totales de transporte por cada ruta, definir la ruta de origen y llegada; puesto que al aumentar un 10% de distancia eleva los costos en un 1,7%; y al mejorar un 10% de la calidad de la infraestructura reduce los costos totales de transporte en un 14,1%.

Castillo-García et al. (2021) en su artículo titulado “Gestión de costo para mejorar la rentabilidad de los servicios brindados por la Empresa VIACRUZCA S.A. de la Ciudad de Manta”. Su finalidad principal fue aplicar estrategias de los costos para así mejorar la rentabilidad de la organización. El método fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, los elementos muestrales fueron el contador, gerente, administrador y asistente contable, y los estados financieros. Los instrumentos aplicados fueron: guía de entrevista y guía de análisis documental. Concluyendo que las empresas no disponen de sistema de costos ni de planificación de sus recursos que les posibilite realizar las mediciones de los costos por cada actividad. Asimismo, se evidenció sobre la gestión de costos la cual es

muy baja, y el proceso de control de costos se encuentran neutros, ya que solo algunas veces se lleva a cabo la medición y rectificación del rendimiento con la finalidad de asegurar el cumplimiento de cada objetivo. Por otro lado, al analizar los indicadores de rentabilidad, se expuso que los empresarios no miden la eficacia con la que sus compañías utilizan sus activos ni la gestión de sus actividades.

A nivel nacional, según Flores & Blanco (2021) en su investigación “Determinación de costos operativos y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transportes urbano de pasajeros de la ciudad de Puno – Perú”. Su meta principal fue determinar los costos operacionales y la rentabilidad de la empresa. La metodología fue de tipología aplicada con alcance descriptivo y la muestra compuesta por 4 empresas de transporte, donde los instrumentos para el recojo de evidencia fueron la guía de entrevista, la guía de observación y por último la guía de análisis documental. Así los autores llegaron a concluir: Que los costos operativos inciden de manera negativa en la rentabilidad de las entidades, ya que por cada sol invertido alcanzaron un retorno negativo de -139,83%; asimismo, se evidenció que no cuentan con políticas de gestión de las rutas, mostrando una inadecuada distribución de estas, la mala utilización de sus recursos, deficiente control y la inversión improductiva.

Berru (2019) en su tesis denominada “Diseño de una estructura de costos de servicio de transporte de carga para la mejora de la rentabilidad de la empresa M & B SAC”. Tuvo a bien elaborar una estructura de costos de los servicios de transporte para mejorar la rentabilidad de la mencionada empresa. El enfoque metodológico fue mixto, aplicada, alcance descriptivo y no-experimental. La muestra fue establecida por el encargado del área de almacén y los estados financieros de los tres últimos años. Por lo tanto, aplicaron como instrumentos la guía de entrevista como también la guía de análisis documental. El autor concluyó: La compañía no tiene un método de control de costos de servicios, los cuales están reflejados en los índices de rentabilidad. Sin embargo, al implementar el costo por órdenes de servicio de transporte, estos aumentan a 86,57% variables, 4,68% fijos y 8,74% los costos laborales; de la misma manera al aplicar el costeo interno, la rentabilidad de la entidad alcanzó un 42% durante el mes de evaluación, mientras que ejecutar el costeo por órdenes de servicio la rentabilidad fue de 14% alcanzado

una diferencia del 28%. Por ello, es importante emplear costos por órdenes de servicio ya que ello brinda información verídica para la adecuada toma de decisión de las compañías y así alcanzar mayor rentabilidad.

Safra (2020) en su investigación titulada “Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de transporte de carga distrito La Victoria - Lima metropolitana, 2017 - 2019”. Tuvo como finalidad determinar la relación existente entre ambas variables. La metodología fue de enfoque cuantitativo y básica, con alcance explicativo y de diseño no-experimental. Los elementos muestrales se conformaron por participantes del área contable y los estados financieros, para la cual se logró ejecutar un cuestionario y una guía de análisis documental. Concluyendo que el 57,6% de los colaboradores indicó que el costo de servicios es regular, ya que no cuentan con un plan contable que se vincule al flujo de los servicios y sus procesos lo llevan a cabo efectivamente los cuales no están ajustados a los requerimientos de la compañía. En cuanto a la rentabilidad, se dio a conocer que por cada 100 soles invertidos en el 2017 obtuvo 47,87 soles del rendimiento del activo, en el 2018 obtuvo S/29,80 y en el 2019 obtuvo S/25,84. Por lo tanto, al no disponer de un sistema de costeo, este viene a afectar directamente a la rentabilidad de la entidad puesto que no cuentan con un adecuado registro de información.

Flores & Valdiviezo (2019) en su estudio denominado “Determinación del costo de servicio en la empresa de transportes de carga Juterza distribuciones y servicios S.R.L., Chimbote – 2019”. Su propósito principal fue determinar el costo de servicio de la compañía. La metodología fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo – prospectiva, no - experimental, los elementos muestrales se conformaron por el contador, gerente de la entidad y los costos de servicios. Los instrumentos aplicados fueron: la guía de análisis documental y la guía de entrevista. Así los autores concluyeron: De acuerdo con los resultados se evidenció que la compañía no lleva a cabo la distribución adecuada del costo de servicio de transporte; es decir, no aplican el sistema de los costos, no aplican la depreciación de los vehículos y no llevan un monitorio eficiente sobre el gasto o consumo del combustible y los lubricantes. Por lo tanto, es preciso indicar que la ausencia de un sistema de costos va a afectar negativamente el rendimiento de la empresa.



González & Heredia (2020) en su tesis “Análisis de costos de servicios y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transporte corporación C y C S.A,C”. Buscó analizar los costos del servicio y la repercusión en la rentabilidad. El estudio tuvo una metodología de enfoque cuantitativo, nivel explicativa, diseño no experimental, la población fue constituida por: gerente, contador, área administrativa y los estados financieros de la entidad. Cuyo instrumento fue el cuestionario y la guía de análisis documental. Los autores llegaron a concluir: Los trabajadores de la compañía indicaron que tienen conocimiento general sobre los costos de la entidad como el control del uso de combustible de las movilidades, mantenimiento, costo de almacenamiento, peaje y sueldo de los colaboradores. Asimismo, al evaluar la rentabilidad se evidencio que es baja a diferencia del año anterior, puesto que al analizar los estados financieros se expuso que los ratios han disminuido y las ventas bajaron en un 22,88%. Por lo cual, se demuestra que la falta de control relacionado con los costos de servicio repercute negativamente en la rentabilidad de la compañía.

Antes de iniciar con el contexto teórico del control de los costos de servicio, se expone la teoría general de costos señalada por Heidegger (1941) que explica las razones por las cuales las empresas emplean los costos; asimismo, explica sobre los elementos que constituyen parte de los costos, permitiendo el seguimiento de la entrada, proceso y salida de información para cada actividad, estos irán de acorde a las necesidades de la organización (Rincón-Soto et al., 2019).

Por otro lado, se expone la teoría referida por Cartier (2008), quien también explica aspectos generales del costo e indica que el costo tiene sus componentes (materia prima, mano de obra y costos indirectos); asimismo, explica sobre el proceso de producción, al igual que el valor del conocimiento, entendiéndose como la capacidad de diferenciar, comprender las ventajas como también las limitaciones las cuales serán aplicados en distintas situaciones para demostrar su eficiencia según las necesidades que la empresa y el cliente posee (Scoconi et al., 2018).

Con posterioridad, se exponen los fundamentos teóricos de la variable “Control de costos de servicio”, donde Ochoa et al. (2020) fundamente es el seguimiento y monitoreo de los costos variables y fijos que incurre la empresa con el propósito de cubrir y satisfacer las necesidades internas del cliente. Por otra parte, González

et al. (2019) precisa que es el proceso del monitoreo que lleva a cabo por una empresa para conocer de manera real y verídica los gastos y los márgenes de ganancias que estas van alcanzando. Asimismo, Sternad (2019) señala que es análisis de todo el proceso productivo de una entidad para conocer los gastos y salidas de efectivo los cuales están relacionados con los servicios o la producción de productos, de tal manera que se asegure la rentabilidad de la compañía.

Por otro lado, Ivanauskiene & Petrosiene (2021) aluden que es la identificación de los gastos reales, directos e indirectos de una compañía y además incluye el margen razonable de ganancia, donde los precios tienen que variar según el tipo de servicios que estas brinden. En cuanto a Muñoz et al. (2020) exponen que son procesos mediante el cual se supervisan el manejo de los precios de una entidad según los servicios que están brinden a sus clientes, las cuales buscan cubrir con las expectativas que estos y en base a ello mejorar los porcentajes de ganancia.

Con respecto a su importancia, Gerasimova (2018) sostiene que esta recae principalmente en que esta permite tener un buen manejo de los costes de las empresas y de acuerdo con ello tomar decisiones pertinentes, brindar servicios de calidad, ofrecer precios rentables a los clientes, mejorar frente a la competencia, gastar menos dinero, alcanzar mayor rentabilidad y ganancias; por ello, es importante que la compañía tenga un adecuado control de sus costos.

Concerniente a sus beneficios, Ferrer et al. (2019) Mencionan los más resaltantes: Previene pérdidas de capital de trabajo, considerando que este es el activo más significativo de la compañía, ya que permite cubrir con las necesidades operativas y de producción; y permiten tener un registro cronológico y sistemático de todas las operaciones vinculadas a la cadena de valor de la entidad, contribuye a la innovación de los servicios y en la obtención de nuevas tecnologías. Por su parte, Vilela et al. (2019) indican que mejora el precio y la competitividad, porque el costo de producción es bajo; por lo tanto, disminuye los precios de venta lo cual genera mayor ganancia y competitividad en el mercado. De manera complementaria, Jiménez-Ren & Narváez-Zurita (2021) dan a conocer que brinda beneficios claros puesto que permite visualizar de manera realista de la rentabilidad de la empresa, lo cual proporciona tomar decisiones concretas para minimizar los costes y medir el impacto de estas a corto plazo.

En lo que se refiere al sistema de costos de servicios Sánchez et al. (2021) refieren que resulta esencial establecer el precio del servicio que ofrece la organización, asimismo, se define como el grupo de métodos y procesos formales, técnicos y administrativos que implementan las organizaciones a fin de controlar sus costos. De igual forma, las empresas deben tener conocimiento de los costos de cada uno de sus servicios de manera detallada para que puedan tomar decisiones acertadas. Para tal efecto, se debe revisar la cadena de valor, actividades y procedimientos a realizar, evaluar el sistema a aplicar e identificar los servicios que se esperan costear.

Entre los principales sistemas de costos de servicios, se encuentra el sistema de costeo que se basa en actividades las cuales permiten asignar costos según cada segmento de la empresa. Dicho sistema permite realizar el cálculo con precisión de cada una de las actividades y procedimientos, permite minimizar los costos, identificar aquellas actividades que generen o no valor a la empresa, incremento de las ganancias. Por otro lado, se encuentra el sistema de costos "ABC" y es aplicable en las distintas empresas de servicios con alta demanda, permite realizar actividades, asociar y asignar los costos de los recursos con las actividades, y son asociados y asignados a los costos según las actividades con los objetivos del costo (Coronado, 2018).

Etapas para el control de costos, según Escobar-Mamani et al. (2021) dan a conocer lo siguiente: Planificación de los recursos, en este paso la entidad determina el monto necesario para producción de sus bienes o servicios de manera confiable y fehaciente. Por su lado, Rincón-Soto et al. (2019) Estimación de costos, la entidad calcula y valida los precios reales de acuerdo con el mercado, materiales, mano de obra, el equipamiento y los servicios que esta pretende brindar; presupuesto de costos, en donde la empresa solicita a sus proveedores la cotización de las materias primas actualizadas. También, Solares (2021) infiere sobre el plan de ahorro, al finalizar con la estimación de los costos, se lleva a cabo un análisis detallado y de acuerdo con ello se implementan medidas de costos y gastos con el objetivo de optimizar los procesos asegurando la calidad del servicio que se pretende ofrecer.

Estrategias para minimizar los costos de una entidad, donde Casanova et al. (2021) infiere que existen diferentes medidas para reducir y controlar los costos de una empresa los cuales benefician a la rentabilidad y progreso de esta: Desarrollar un presupuesto mensual tanto de los gastos como de los costos para impedir que se sobrepasen, contratar personal adecuado y crear planes de capacitación para fortalecer sus conocimientos y habilidades técnicas como profesionales. En tanto a Sternad (2019) indica que se debe sensibilizar al personal sobre la importancia que tiene el control de los costos la cual permite incrementar la rentabilidad, como también se deben establecer metas alcanzables para reducir costos. Referente a, Muñoz et al. (2020) especifican que se debe revisar y evaluar mensualmente la gestión de los gastos y compararlos con los del año anterior para verificar su eficacia y establecer medidas tempranas, e incorporar tecnología que permitan agilizar el flujo de trabajo y la gestión de los gastos.

Para evaluar el control de costos de servicio, Ochoa et al. (2020) postula las siguientes dimensiones: i) Total de costos fijos; se refiere a los gastos que una compañía paga constantemente e independientemente de su porcentaje de operación; es decir, son todos los costos mensuales, semestrales o anuales que debe de cumplir sin considerar la cantidad de ventas alcanzadas. Para determinar los costos fijos total se resta (Total costos – Total de costos variables).

La siguiente dimensión, de acuerdo con Ochoa et al. (2020) es ii) Total de costos variables; estos a diferencia de los mencionados costos fijos, se modifican o varían según la cantidad de actividad que genere la compañía; es decir, si no hay rendimiento, tampoco existen costos variables, mientras que si se producen muchas cantidades, el costo variable viene a ser alto. Para calcular los costos variables totales se utiliza la siguiente fórmula: Total costos – Total costos fijos

Por último, respecto a las bases teóricas de la variable Rentabilidad, donde Flores et al. (2022) alude que es la capacidad económica de una organización para solventar sus gastos o compromisos a largo plazo, cuya medición se desarrolla mediante los ratios financieros. Asimismo, Pham et al. (2020) sostienen que es el criterio que moviliza el crecimiento de las empresas y les impulsa a seguir innovando para alcanzar nuevas oportunidades dentro del mercado en el que se desenvuelven. Así también, Pramajaya (2018) postula que son acciones financieras

que se realizan para alcanzar ciertos resultados, la cual se obtiene evaluando el resultado final con el valor de los recursos empleados para obtener dicho beneficio.

Por otro lado, Korent & Orsag (2018) dan a conocer que esta es medida por la productividad de los recursos empleados en el negocio; es decir, los resultados a largo plazo los cuales aseguren el incremento de su valor y continuidad en el mercado. Por su parte, Palomino & Rojas (2018) lo definen como uno de los indicadores más significativos, puesto que mide el éxito de la empresa y al mismo tiempo precisa que la rentabilidad sostenida y combinada con la política de control de costos, genera un fortalecimiento del patrimonio neto dentro de la organización.

Concerniente a la importancia, Reschiwati et al. (2020) menciona que permite tomar decisiones asertivas entre varias opciones y generar mayores ganancias, puesto que proporciona conocimiento de la inversión, si está siendo provechosa o no. De manera complementaria, Valencia et al. (2020) alude que permite evaluar la solidez y eficiencia del negocio, ya que le permite al inversor dividir sus ingresos de acuerdo al monto de dinero que ha necesitado para formar dicho negocio.

Por cuanto, a los tipos Pantaleón (2018) alude lo siguiente: Rentabilidad financiera, la cual es medida en un determinado periodo, es decir, es la capacidad individual de obtener beneficios en base a su inversión particular. Así también, Endri et al. (2020) dan a conocer sobre la rentabilidad económica, la cual es definida como la ganancia promedio de una entidad con respecto a la totalidad de sus inversiones que ha llevado a cabo, y que suele estar representada por términos porcentuales en contraste con la inversión general y sus resultados alcanzados. De forma complementaria, Golás (2020) alude sobre rentabilidad social, el cual hace mención a otros tipo de beneficios no fiscales, como por ejemplo el tiempo y el prestigio que una entidad alcance en el tiempo, estos no se capitalizan como ganancias monetarias.

Los factores determinantes de la rentabilidad, según Kartiningsih & Mardawiyah (2020) mencionan las principales estrategias que conllevan a alcanzar mayores índices de utilidad y por lo tanto mayor rentabilidad: Mayor presencia del mercado que viene desarrollando el negocio, mayor calidad del servicio, y la reducción de los costos promedios. Asimismo, Rahman (2021) expresa que optimiza la

producción, lleva un eficiente monitoreo y control de los gastos de la entidad, evalúa el rendimiento de la cartera de la clientela e incrementa las ventas mediante la implementación del sistema de control de los costos de los servicios.

Respecto a la evaluación de la rentabilidad, Flores et al. (2022) da a conocer las siguientes dimensiones: i) Rentabilidad neta; hace referencia a las ganancias alcanzadas por la entidad, después de haber descontado los gastos que realizó para alcanzar los resultados, esta se calcula dentro de un periodo determinado, es decir al término de su ejercicio, la cual puede ser positiva o negativa. Tiene como indicador: Utilidad neta sobre ventas totales, siendo esta la fórmula para obtener la rentabilidad neta de un negocio.

Como segunda dimensión, Flores et al. (2022) Menciona a la ii) Rentabilidad Operativa; esta no solo está influenciada por costos de ventas, sino que también por gastos operacionales; es decir, refleja que porcentaje de las ventas las cuales se transforman en beneficios después de realizar los pagos de los costos operacionales. Presenta como indicador: Utilidad operativa sobre ventas totales, siendo este el método utilizado para encontrar la rentabilidad operativa de la empresa.

Como tercera dimensión, Flores et al. (2022) Menciona sobre iii) Rentabilidad de activos; es también conocido como el ROA, es el ratio que facilita el cálculo de la capacidad que tiene un compañía para generar ganancias; es decir, si la rentabilidad sobre los activos es baja, muestra que la gerencia es deficiente, en caso de que esta sea alta quiere decir que la organización tiene un gestión eficiente. Tiene como indicador: Utilidad neta sobre total de activos, esta es considerada la fórmula para determinar la rentabilidad de los activos.

La cuarta dimensión, de acuerdo con Flores et al. (2022) es iv) Rentabilidad bruta; permite conocer la posibilidad y potestad de la organización para producir utilidades mientras responde a sus costos de producción; asimismo, da a conocer los ingresos que fluctúan atendiendo a los ingresos por las ventas ejecutadas y los costes de los accionistas. Presenta como indicador: La utilidad bruta sobre ventas totales, es la fórmula de la rentabilidad bruta de una entidad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipología **básica**, dado que se ha efectuado un análisis teórico de las variables que tuvo por finalidad emitir acciones eficaces para el beneficio de la empresa. De la misma manera, Ñaupas et al. (2018), manifiesta que esta investigación se caracteriza por su dependencia de las investigaciones teóricas que apoyan en la generación de conocimientos.

La investigación tuvo un **enfoque cuantitativo**, puesto que se empleó un análisis estadístico para la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación. Así también, Carrasco (2015) postula que la investigación cuantitativa asocia información numérica mediante procedimiento y técnicas inferenciales para la contratación de las hipótesis de un estudio científico.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El estudio vislumbra un **diseño no - experimental** en vista que los datos fueron estimados en su estado natural, la manipulación y control de los datos no se admitieron. Así también, Fuentes-Doria et al. (2020), expresa que estas investigaciones se caracterizan por la falta de manipulación; no obstante, son evaluados según su estado actual, para evitar alterar los resultados que se generen.

El estudio también presentó un **corte transversal**, según Sánchez et al, (2021), estos estudios se caracterizan por el análisis de los datos serán recopilados durante un periodo de tiempo ya definido para la muestra seleccionada en el estudio. En ese sentido, la recopilación de la información del estudio, análisis y el procesamiento de la información inherente a los costos de servicio y rentabilidad de la empresa Sisa Tours S.A.C, comprendieron los años 2018 al 2021.

Asimismo, es **descriptivo - correlacional causal**, Sánchez et al, (2021) sostienen que las investigaciones de nivel correlacional causal, tienen como fin

revelar el efecto positivo o negativo que puede generar un cambio entre las variables, a partir de la descripción de sus componentes o cualidades.

### 3.2. Variable y operacionalización.

**Variable 1:** Control de los costos de servicio

**Definición conceptual:** Es el seguimiento y monitoreo de los costos variables y fijos que incurre la empresa con el objetivo de satisfacer las necesidades internas de cada uno de los clientes (Ochoa et al., 2020).

**Definición operacional:** La evaluación del control de costos de servicio se desarrolló mediante la aplicación de una guía de análisis documental que comprende información relacionada a los costos variables y fijos de la organización.

**Dimensiones e indicadores:**

D1. Costos fijos:

Indicador:  $\text{Total costos} / \text{Total costo variables}$

D2. Costos variables

Indicador:  $\text{Total costos} - \text{Total costos fijos}$

**Escala de medición:** Razón.

**Variable 2:** Rentabilidad

**Definición conceptual:** Es la capacidad económica de una organización para solventar sus gastos o compromisos a largo plazo, cuya medición se desarrolla mediante los ratios financieros (C. Flores et al., 2020)

**Definición operacional:** De la misma manera, para evaluar la variable rentabilidad se hizo uso de una guía de análisis documental que contiene información sobre los ratios financieros.

**Dimensiones e indicadores:**

D1. Rentabilidad neta

Indicador:  $\text{Utilidad neta} / \text{Ventas totales}$

D2. Rentabilidad operativa

Indicador:  $\text{Utilidad operativa} / \text{Ventas totales}$



D3. Rentabilidad de activos

Indicador: Utilidad neta / Total activos

D4. Rentabilidad financiera

Indicador: Utilidad neta / Patrimonio

**Escala de medición:** Razón.

### **3.3. Población muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La investigación tuvo como población a los estados financieros (Balance de Situación Financiera y Estado de resultados) de la empresa Sisa Tours SAC, de los años 2000 al 2021. Así también, se hizo uso de los registros de costos que la empresa incurre al otorgar los sus servicios. Según Fuentes-Doria et al. (2020) mencionan que la población es un conjunto de elementos que guardan rasgos semejantes y contribuyen de manera efectiva en la solución de los problemas que fueron planteados en el estudio científico.

#### **Criterios de inclusión**

En la investigación se ha considerado los documentos financieros como Balance de Situación Financiera, Estado de resultados, Kardex que comprenden los años 2018 al 2021.

#### **Criterios de exclusion**

En la investigación no se ha considerado a los documentos que están fuera de los tiempos comprendidos, así también, se ha excluido, a los registros de ventas, y otros documentos internos.

#### **3.3.2 Muestra**

De la misma forma estuvo constituida por 04 Balances de situación financiera y 04 Estados de resultados de la mencionada empresa Sisa Tours S.A.C, de los años 2018 al 2021; así también se utilizó el registro de costos que incurre la organización en la venta de sus servicios. Por su parte, Guerrero (2016) alude que la muestra es una segmentación o la totalidad de la población que guardan cualidades semejantes y son establecidas por su contribución en la investigación.

### **3.3.3 Muestreo**

En la investigación, se hizo uso de un muestreo no probabilístico, a causa de que la muestra fue seleccionada a conveniencia de los investigadores y por su aportación en la solución de los objetivos. Así también, Arbaiza (2019) manifiesta que estos estudios se caracterizan por la falta de aplicación de métodos estadísticos o fórmulas que faciliten determinar el tamaño de la muestra; por lo contrario, los participantes son escogidos a intención de los investigadores.

### **3.3.4 Unidad de observación**

Estados financieros y registros de costos de la empresa Sisa Tours S.A.C.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

**Análisis documental:** Esta técnica permitió al investigador recolectar información inherente sobre los costos y la rentabilidad de la empresa Sisa Tours S.A.C. Según, Hernández et al. (2018) manifiestan que esta técnica tiene como finalidad representar y describir cada uno de los documentos unificadamente facilitando la interpretación y comprensión por parte del investigador.

### **Instrumento**

**Guía de análisis documental:** el presente instrumento permitió al investigador recolectar información relevante sobre los costos variables y fijos incurridos en la venta de los servicios, así también, facilitó en el cálculo de los ratios financieros, para lo cual, fue necesario el uso de los estados financieros señalados de los años 2018 al 2021., conllevando a la solución efectiva de los objetivos.

### **Validación**

Con la finalidad de asegurar la aplicación de los instrumentos fue necesario someterlo al juicio de expertos, quienes estimaron el cumplimiento de criterios metodológicos, cuyos resultados se muestra a continuación:

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión del experto</b>
Dr. Gustavo Ramírez García	Metodólogo	El instrumento es aplicable
Mg. Marisol Vásquez Pinchi	Finanzas	El instrumento es aplicable
Mg. Alicia Ramírez Flores	Finanzas	El instrumento es aplicable

### **Confiabilidad**

De acuerdo con la naturaleza de los instrumentos aplicados en la investigación (guías de análisis documental) la confiabilidad fue medida mediante el coeficiente de confiabilidad de Kuder-Richardson (K-R20), que determinó el cumplimiento de las capacidades y criterios metodológicos de los mismos. En lo que respecta al instrumento que mide el control de costos de servicio presentó un valor 0,843, por otro lado, el instrumento que mide la rentabilidad tiene un coeficiente igual 0,909, bajo lo mencionado Carrasco, (2016) señala que los valores indicados son de 0,72 a 0,99, los mismo que indican una confiabilidad excelente. En ese sentido, los instrumentos empleados cumplen con los aspectos metodológicos para su aplicación (Ver anexos).

### **3.5. Procedimientos**

Una de las actividades desarrolladas en la investigación fue la emisión de una carta donde se solicita autorización la cual permitió la aplicación de las encuestas, luego de su aceptación, se estableció una reunión con los representantes de la empresa Sisa Tours S.A.C, para la recolección de los datos, después de la aplicación de las actividades, se procedió a la clasificación de información para ello se empleó hojas Excel como también el software estadístico SPSS 27, para la tabulación de los datos así generar las tablas inferenciales que respondieron a los objetivos planteados en la investigación, esto permitió una mejor comprensión y análisis de los resultados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el estudio, se hizo uso de los siguientes métodos:

**Análisis descriptivo:** El presente método expuso sobre la conducta de las variables costos de servicio y rentabilidad durante los 4 años (2018 al 2021), los mismos que serán estructurados en hojas de Excel mediante tablas y figuras.

**Análisis inferencial:** Este método ayudó a comprender el nivel de efecto de los costos de servicio en la rentabilidad, por ello se ha utilizado el software SPSS 27, para el cálculo de la regresión lineal y el coeficiente r de Pearson, a través de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, puesto que la cantidad de participantes es menor a 50 elementos. Es así, que la comprobación de las hipótesis fue desarrollada, dando solución a los objetivos de manera coherente y serán interpretados según corresponda.

Cabe mencionar que los coeficientes de correlación serán medidos de acuerdo con lo mencionado en la siguiente tabla:

**Tabla 1**  
*Interpretación del coeficiente de Pearson*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	Correlación nula
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

**Nota:** Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

### 3.7. Aspectos éticos

Para realizar el estudio de manera eficaz, se tuvo en cuenta los indicadores que se encuentran estipulados en las normativas de la UCV, asimismo para el contenido teórico y metodológico fue fundamental considerar las normas APA séptima edición. Por lo tanto, se aplicaron los principios éticos

que serán mencionados a continuación: Beneficencia, en vista de que los resultados que se logren alcanzar en la investigación científica fueron planteados como recomendaciones para incrementar la rentabilidad de la empresa. Así también, se ha considerado el principio de no maleficencia, ya que el estudio solo fue realizado con fines académicos sin tener intención de perjudicar a la compañía. Por último, se ha tomado en cuenta el principio de transparencia, por cuanto los resultados que se logren alcanzar en el estudio serán publicados para que contribuyan a futuros investigadores.

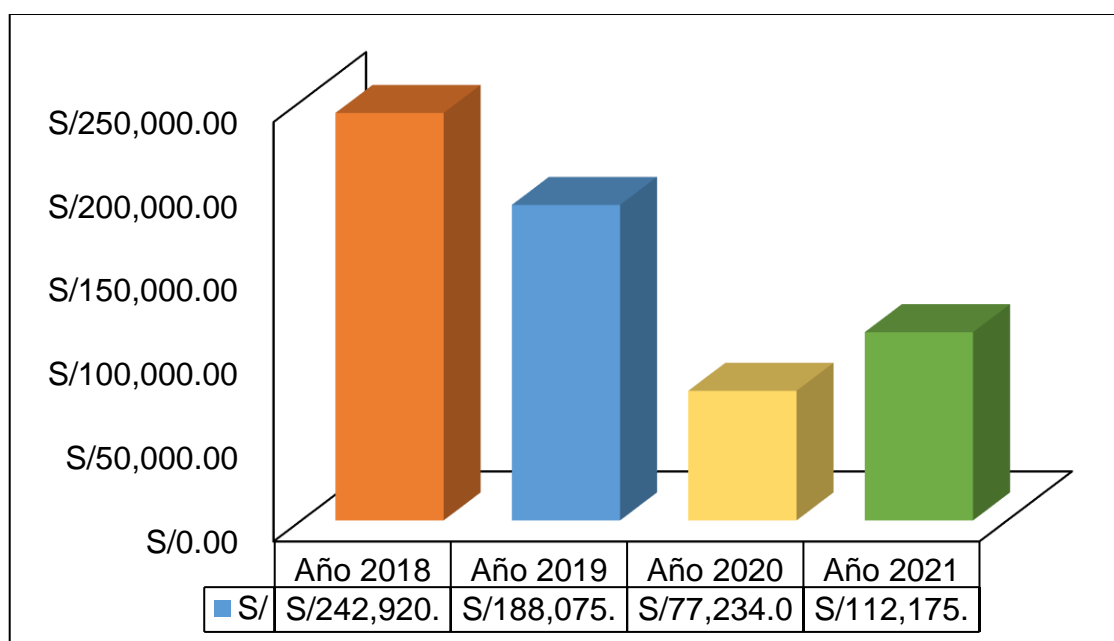
## IV. RESULTADOS

En el presente apartado, se dio solución a los objetivos planteados en el estudio, no obstante, también fue importante mostrar información descriptiva que revela los costos empleados y los indicadores de rentabilidad en la empresa Sisa Tours SAC, la misma, que se detalla a continuación, en las siguientes tablas:

### Resultados descriptivos

**Figura 1**

*Total costos fijos de la empresa Sisa Tours SAC del 2018 al 2021*



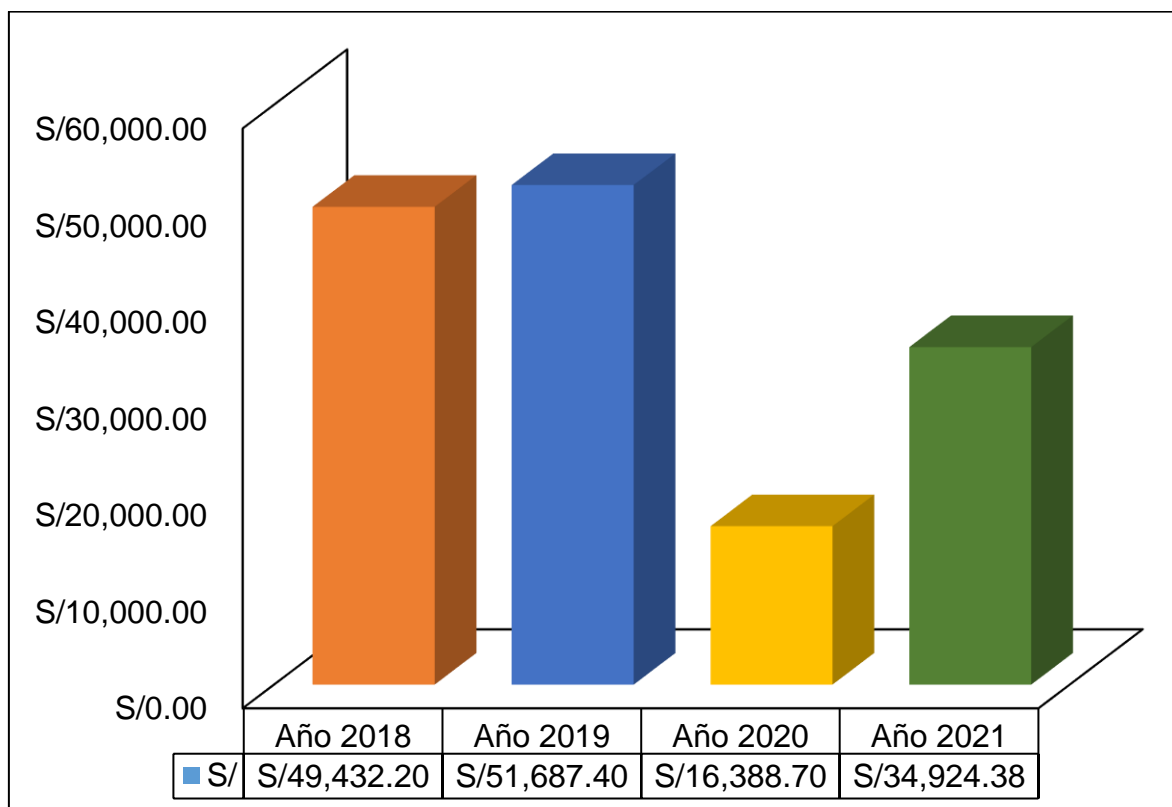
**Nota,** Registro de costos del 2018 al 2019 (Anexos)

### **Interpretación**

Al realizar un análisis de los costos fijos se logró identificar que en el 2018 presenta un mayor valor monetario de los costos fijos empleados (S/ 242 920,00) a comparación de los años siguientes, estos tuvieron a descender debido a la coyuntura actual, es decir; en el 2020 se alcanzó menor valor monetario de los costos empleado (S/ 77 234,00), no obstante, en el 2021 tuvo ascender a (S/ 112 175,00), estos gastos pueden ser perjudiciales si no se realiza un análisis minucioso de las necesidades.

**Figura 2**

*Total costos variables de la empresa Sisa Tours SAC del 2018 al 2021*



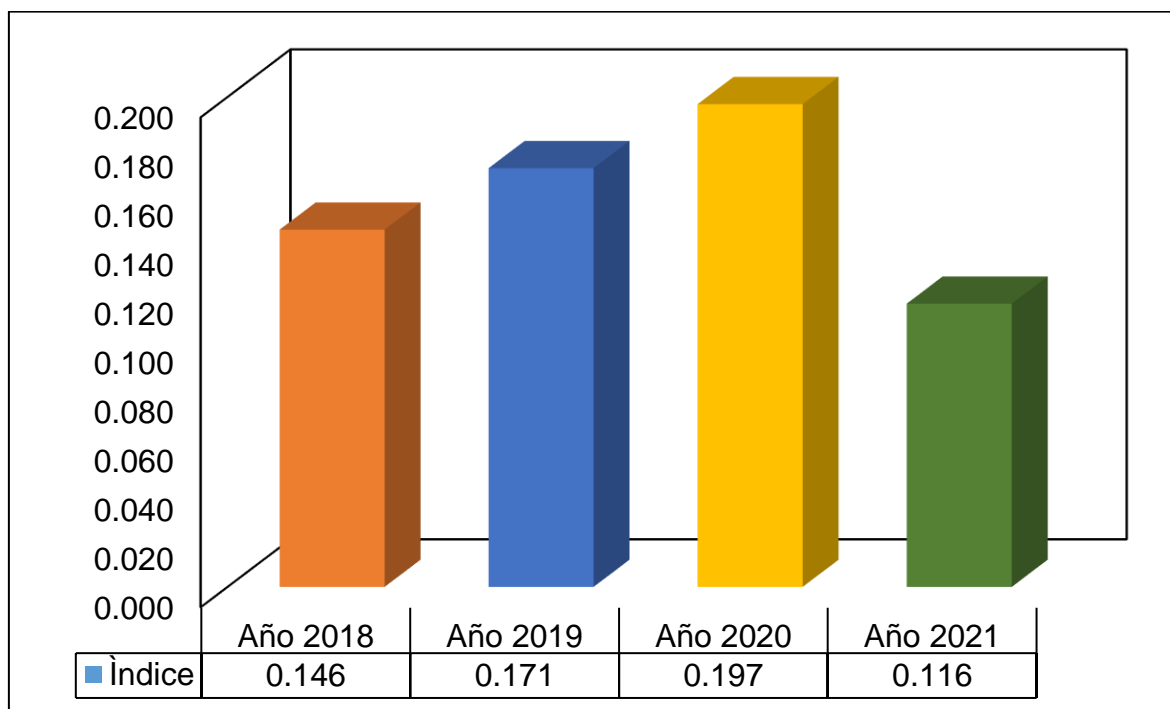
**Nota,** Registro de costos del 2018 al 2019 (Anexos)

### **Interpretación**

De la misma manera, los costos variables incurridos por la empresa fueron mayores en los dos primeros años estimados, 2018 (S/ 49 432,20) y 2019 (S/ 51 687,40), sin embargo, en el 2020 (S/ 16 388,70) y 2021 (S/ 34 924,38). Tal hecho se debe, porque la organización se ha limitado a emplear diversos gastos debido a la coyuntura actual. Así también, tal como revelan los datos en el 2021 la organización ha comenzado a adquirir servicios que al inicio de la pandemia desistieron de su continuada, esta situación puede generar repercusiones en el rendimiento económico de la organización, por lo tanto, su seguimiento y medición deben ser continuos y eficaces.

**Figura 3**

*Índices de rentabilidad neta del año 2018 al 2021*



**Nota,** Datos obtenidos de los Estados financieros del 2018 al 2019

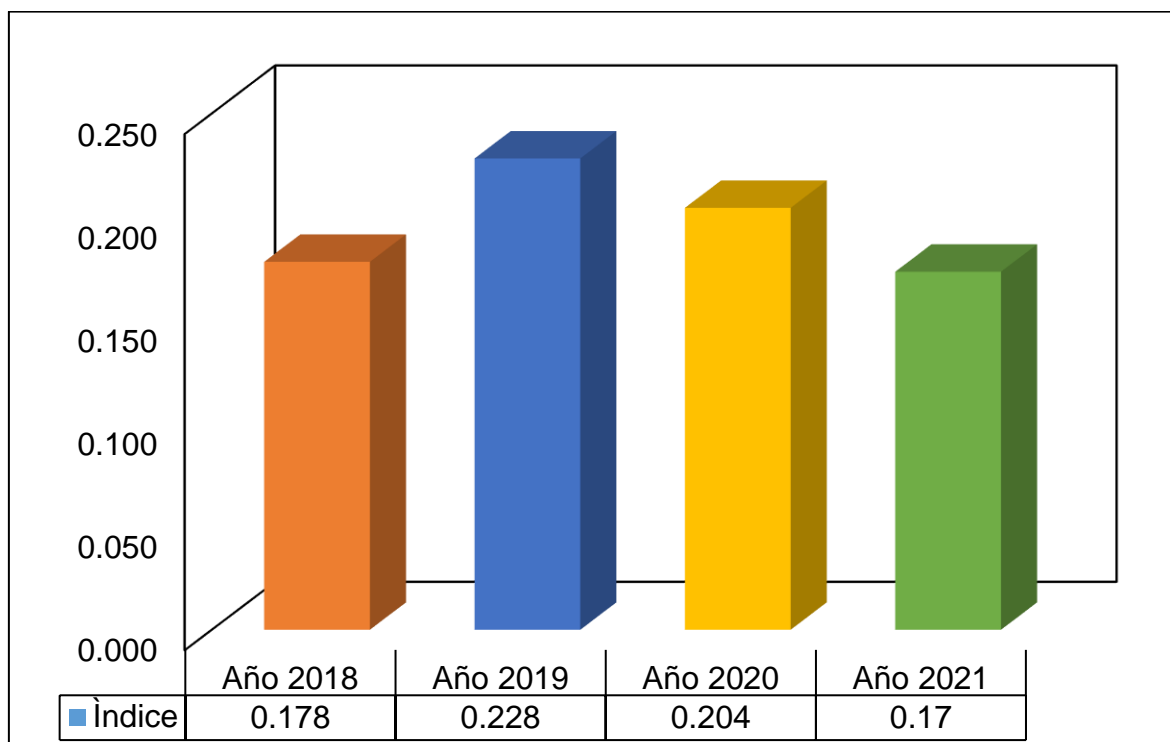
### **Interpretación**

Según los resultados expuestos en la figura 3 y sabiendo que los valores óptimos para tal indicador son igual o mayor a una unidad ( $\geq 1$ ), se evidencia que la institución cuenta con bajos índices de rentabilidad neta, por cuanto; en el 2018 sólo alcanzó un índice igual a 0,146, no obstante, en el 2019 tuvo incremento a 0,171, de la misma manera, en el 2020, alcanzó un indicador mayor a los años evaluados es decir, 0,197, sin embargo, en el 2021 hubo un descenso significativo, dado que sólo se obtuvo 0,116. Tales resultados se deben porque las ventas anuales fueron disminuyendo paulatinamente, es decir; a generar ventas de S/ 421 776,00 y utilidad de S/ 61 489,00 en el 2018; en el 2021 obtuvo ventas de S/ 218 573,00, teniendo una reducción de S/ 203 203,00, en comparación al 2018.



**Figura 4**

*Índices de rentabilidad de activos del año 2018 al 2021*



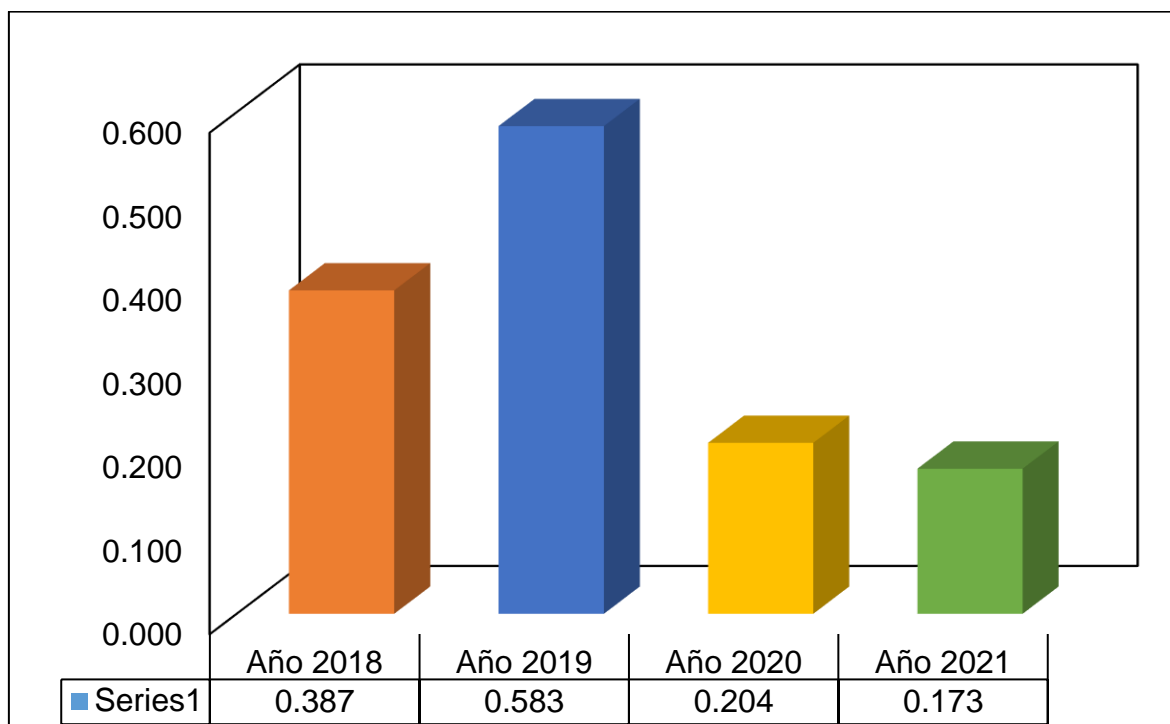
**Nota,** Datos obtenidos de los Estados financieros del 2018 al 2019

### **Interpretación**

Para medir este indicador, es necesario saber que debe alcanzar un índice de 1 como valor óptimo, para demostrar que las actividades económicas desarrollaron un incremento en los recursos económicos. Bajo lo mencionado, los resultados no presentaron valores óptimos en los períodos estimados (2018 al 2021), por cuanto los indicadores alcanzados fueron 0,178, 0,228, 0,204 y 0,17 respectivamente, esto demuestra un bajo nivel de eficiencia en la gestión de los activos en su función para así generar beneficios futuros. Cabe mencionar que se ha presentado un incremento de 0,05 en el 2019 y un descenso en el 2021 a 0,17.

**Figura 5**

*Índices de rentabilidad de financiera del año 2018 al 2021*



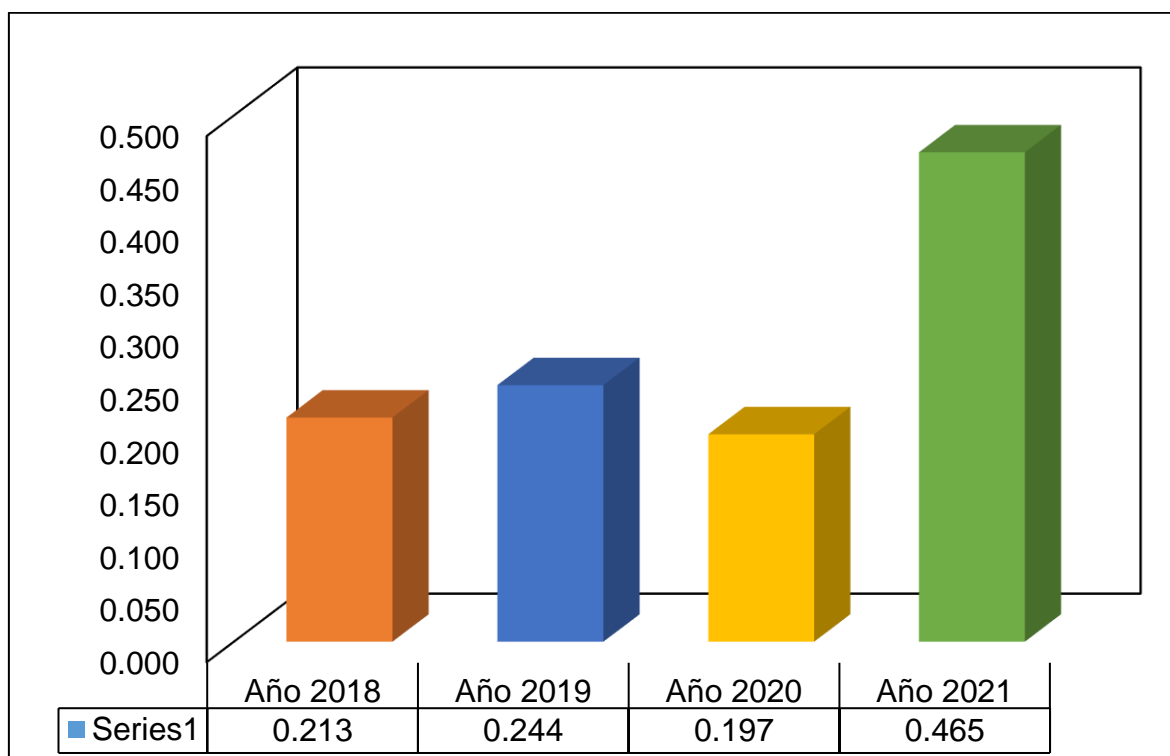
**Nota,** Datos obtenidos de los Estados financieros del 2018 al 2019

### **Interpretación**

En cuanto de los indicadores relacionados a la rentabilidad financiera se evidencia que la institución ha sufrido cambios significativos en el valor monetario del patrimonio que ha dispuesto durante los años de evaluación, es así, que al calcular la rentabilidad financiera en el 2018 presentó un valor igual a 0,387 siendo inferior al 2019, en vista que la organización alcanzó 0,583, en vista que el patrimonio dispuesto para tal año fue menor; es decir, S/97 844,00; no obstante, en el 2020 obtuvo un valor monetario mayor (S/121 360,00) originando un ratio igual a 0,204 y en el 2021 descendió a 0,173, lo cual es favorable para la empresa, puesto que dispondrá de saldos para solventar los gastos operativos.

**Figura 6**

*Índices de rentabilidad operativa del año 2018 al 2021*



**Nota,** Datos obtenidos de los Estados financieros del 2018 al 2019

### **Interpretación**

En lo que respecta a la rentabilidad operativa los valores óptimos son ( $\geq 1$ ), no obstante, en los años estimados, se evidencia que el año 2021 cuenta con un mayor índice (0,465) a comparación de los años anteriores, es decir; en el 2018 la institución generó un índice igual a 0,213, en el 2019 (0,244) y en el 2020 un indicador inferior a los demás (0,197). Estos resultados reflejan que existen bajos niveles de ingresos que se convierten en beneficio para la empresa a comparación del 2021, donde la utilidad operacional viene a concluir como la utilidad de la institución, es decir, S/ 25 260,00

### **Resultados inferenciales**

En el presente apartado, se dio solución a los objetivos correlacionales planteados en la investigación; por ello; fue importante calcular la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk para muestras menores a 50 que permitió comprobar la distribución normal de ambas variables y a partir de ello, se determinó el coeficiente de correlación considerando los siguientes criterios de decisión:

### Regla de decisión:

- ✓ Si el  $p \geq 0,05$ , los datos de las variables control de los costos de servicio y rentabilidad proviene de la distribución normal
- ✓ Si el  $p < 0,05$ , los datos de las variables control de los costos de servicio y rentabilidad no proviene de la distribución normal

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Control de los costos de servicio	0,987	4	0,940
Rentabilidad neta	0,995	4	0,982
Rentabilidad de activos	0,937	4	0,635
Rentabilidad financiera	0,906	4	0,461
Rentabilidad operativa	0,764	4	0,052

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación

En la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se evidencia en la tabla 2, que los datos que fueron obtenidos de las variables y dimensiones provienen de una distribución normal; en vista que; los niveles de significancia obtenidos son mayores a  $(\alpha=0,05=5\%)$ . Por consiguiente, en la comprobación de las hipótesis se debe utilizar la prueba paramétrica (**R de Pearson**).

### Prueba de hipótesis

#### Comprobación de hipótesis específica 1.

H<sub>0</sub>: La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, no es significativa

H<sub>1</sub>: La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, es significativa

**Regla de decisión es al 95% ( $\alpha=5\%$ ):**

- ✓ Si el p-valor $\geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )
- ✓ Si el p-valor $< 0,05$  se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ )

**Tabla 3**

*Correlación entre el control de los costos de servicio y la rentabilidad neta*

		Control de los costos de servicio	Rentabilidad neta
Control de los costos de servicio	Correlación de Pearson	1	0,995*
	Sig. (bilateral)		0,005
	N	4	4
Rentabilidad neta	Correlación de Pearson	0,995*	1
	Sig. (bilateral)	0,005	
	N	4	4

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación**

Según los datos expuestos en la tabla 3, existe una correlación positiva muy fuerte entre el control de los costos de servicios y la rentabilidad neta, dado que el coeficiente de Pearson hallado (0,995) se ubica en el intervalo de 0,90 a 0,99, (ver tabla 1). Asimismo, el nivel de significancia obtenido (0,005) es menor al ( $\alpha=0,050=5\%$ ), el cual indica una relación estadísticamente significativa; entonces se rechaza ( $H_0$ ) aceptando la ( $H_1$ ), que expresa que la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, es significativa.

Así también, al realizar el cálculo del coeficiente de determinación ( $r^2$ ) se confirmó que el control de costos de servicios tiene una influencia del 99% en la rentabilidad neta, lo cual indica que a medida que la organización desarrolle un adecuado control de los costos habrá mayor rentabilidad neta, la misma que se refleja en el nivel de las ventas, por ende el nivel de utilidad presentará un valor monetario mayor a los obtenido en el 2021 (S/ 25 260,00).

## Comprobación de hipótesis específica 2.

H<sub>0</sub>: La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, no es significativa

H<sub>1</sub>: La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, es significativa

### Regla de decisión es al 95% ( $\alpha=5\%$ ):

- ✓ Si el p-valor  $\geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)
- ✓ Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)

**Tabla 4**

*Correlación entre el control de los costos de servicio y la rentabilidad de activos*

		Control de los costos de servicio	Rentabilidad de activos
Control de los costos de servicio	Correlación de Pearson	1	0,733
	Sig. (bilateral)		0,267
	N	4	4
Rentabilidad de activos	Correlación de Pearson	0,733	1
	Sig. (bilateral)	0,267	
	N	4	4

### Interpretación

De acuerdo con la información expuesta en la tabla 4, se evidencia que estadísticamente el control de costos de servicio no guarda relación con la rentabilidad de activos, dado que el nivel de significancia fue (0,267) es mayor al ( $\alpha=0,050=5\%$ ); por lo tanto, se rechaza (H<sub>1</sub>) y se acepta (H<sub>0</sub>), lo cual menciona que la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, no es significativa.

Estos resultados demuestran que los costos de servicios no tienen dependencia con la rentabilidad de activos, y que al existir un incremento o disminución de los costos no tendrá repercusión en el rendimiento de los activos.

### Comprobación de hipótesis específica 3.

H<sub>0</sub>: La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, no es significativa

H<sub>1</sub>: La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, es significativa

#### Regla de decisión es al 95% ( $\alpha=5\%$ ):

- ✓ Si el p-valor  $\geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)
- ✓ Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)

**Tabla 5**

*Correlación entre el control de los costos de servicio y la rentabilidad financiera*

		Control de los costos de servicios	Rentabilidad financiera
Control de los costos de servicio	Correlación de Pearson	1	0,152
	Sig. (bilateral)		0,848
	N	4	4
Rentabilidad financiera	Correlación de Pearson	0,152	1
	Sig. (bilateral)	0,848	
	N	4	4

#### Interpretación

De la misma manera al realizar un análisis del control de los costos de servicio se evidenció que estadísticamente no se encuentra relacionada con la rentabilidad financiera, debido que el nivel de significancia fue de (0,848) es mayor al ( $\alpha=0,050=5\%$ ); por lo tanto; se rechaza (H<sub>1</sub>) y se acepta (H<sub>0</sub>), lo cual menciona que la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, no es significativa.

Estos resultados demuestran que, si el control de los costos de servicios tiende a crecer o disminuir su repercusión es nula en el patrimonio de la organización, lo cual queda demostrado con los favorables valores obtenidos en el

rendimiento financiero, sobre todo en el 2021, donde se obtuvo un indicador igual a 0,465

#### Comprobación de hipótesis específica 4.

H<sub>0</sub>: La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, no es significativa

H<sub>1</sub>: La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, es significativa

#### Regla de decisión es al 95% ( $\alpha=5\%$ ):

- ✓ Si el p-valor  $\geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)
- ✓ Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)

**Tabla 6**

*Correlación entre el control de los costos de servicio y la rentabilidad operativa*

		Control de los costos de servicios	Rentabilidad operativa
Control de los costos de servicios	Correlación de Pearson	1	-0,764
	Sig. (bilateral)		0,236
	N	4	4
Rentabilidad operativa	Correlación de Pearson	-0,764	1
	Sig. (bilateral)	0,236	
	N	4	4

#### Interpretación

De igual forma se muestra en la tabla 6, lo cual demuestra que estadísticamente el control de los costos de servicios no se relaciona con la rentabilidad operativa de la empresa; puesto que, el nivel de significancia (0,236) es mayor al ( $\alpha=0,050=5\%$ ), por lo tanto; se rechaza (H<sub>1</sub>) y se acepta (H<sub>0</sub>) que expresa que la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, no es significativa.



## V. DISCUSIÓN

En el informe investigativo se tuvo como propósito primordial determinar de qué manera el control de los costos de servicio se relaciona con la rentabilidad de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa. De acuerdo con ello, para dar respuesta y solución a cada uno de los objetivos formulados, se ejecutó una guía de análisis documental de tal manera que se alcanzaron los siguientes resultados:

Por tanto, uno de los primeros objetivos fue: determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, para la cual se ha aplicado la prueba estadística de Pearson así probar las hipótesis formuladas, donde se logró evidenciar que existe una asociación pertinente, siendo positiva muy fuerte, entre los temas investigados porque se encontró un valor ( $r=0,995$ ) y una significancia de  $0,005$ ; es decir, a un mayor control o gestión de los costos de servicio mayor serán las ganancias para la organización; en tal sentido fue admitido la hipótesis alterna. Asimismo, se cree que el costo de servicio incide en la rentabilidad neta debido a que incurren en la cantidad de ventas que genera la organización, es decir, mientras menos costos se incurran, entonces la rentabilidad tendrá un mayor índice en ganancias y este beneficiará a los socios. De igual manera Safra (2020), presentó resultados afines al estudio, puesto que llegó a concluir que la ausencia de un sistema de costeo va a repercutir significativamente en la rentabilidad de las organizaciones; por lo tanto, hay vinculación considerable en las dos variables estudiadas. Asimismo, tiene relación con la información teórica expuesta por Flores et al. (2022) quienes indicaron que la rentabilidad neta es obtenida a partir de la utilidad generada en el periodo y las ventas. De igual forma, son las ganancias que ha obtenido el empresario después de haber deducido los costos y gastos, de modo que puede ser positiva o negativa. La cantidad de ventas depende de la adecuada gestión que logre la empresa y del empleo mínimo de costos que en su mayoría no sean variables. En ese contexto, es pertinente mencionar que los empresarios deben contar no solo con los medios idóneos para el manejo de los recursos sino también, con el personal preparado y capacitado que administre y maneje las herramientas de control de los costos; dado que la mala gestión trae consigo repercusiones negativas en las empresas y sobre todo en sus resultados financieros, siendo este el motivo principal por el que

muchas organizaciones cierran o quiebran, porque no perciben las ganancias de su negocio.

En lo que refiere al segundo objetivo que se busca determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la mencionada empresa Sisa Tours SAC, para el cual fue fundamental emplear la prueba estadística de Pearson para probar la hipótesis que se formularon con antelación; en función a ello, se mostró que no existe vínculo entre los temas, dado que los valores encontrados fueron igual a ( $r=0,733$ ); con un ( $p\text{-valor}= 0,267$ ); es así que se admitió la hipótesis nula planteada. Tales resultados se deben a que los costos de servicios no tienen ningún vínculo con el rendimiento de los activos, dado que no forman parte de este; es decir, forman parte de todo el proceso que conlleva a realizar la venta del servicio; sin embargo, los activos son aquellos bienes que dispone la organización del cual se espera obtener beneficios. Así también, González & Heredia (2020) presenta resultados opuestos debido a que llegó a concluir que la inadecuada gestión de los costos afecta negativamente en la rentabilidad de la entidad, dado que los empresarios no miden el grado de eficacia de sus empresas y cómo están utilizando sus activos. De igual modo, presenta similitud con el contenido teórico expuesto por Flores et al. (2022) quienes refieren que el rendimiento sobre el activo mide la capacidad que posee una empresa a partir de los activos que este tiene, demostrando si su gestión es buena o mala, la cual es obtenida a partir de la división entre la utilidad neta y el activo total. En tal sentido, los costos de servicios no tienen ningún efecto sobre este, sin embargo, existen otros factores que influyen en sus resultados. Por ello, es sustancial que los empresarios gestionen eficientemente las actividades que desarrollan dentro de sus compañías, sobre todo las que no se presentan continuamente, es decir, las que aparecen de vez en cuando y de modo inesperado, puesto que estos traen consigo gastos que no están previstos o designados a ser utilizados; por ello, es sustancial que los encargados del manejo de las finanzas tenga un buen manejo de la información y sobre todo que lo tenga bien estructurado, mediante un sistema en el cual se detallen todos los gastos que se realizan de forma diaria, mensual y anual.

En cuanto al tercer objetivo, el cual pretende determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa

Tours SAC; para el cual se ha empleado la prueba de correlación de Pearson. Con respecto a los resultados, se demostró que no existe relación entre los temas estudiados porque la significancia obtenida fue 0,848 (superior a 0,05); por lo tanto, la hipótesis nula es aceptada haciendo énfasis en que no existe vínculo entre ambos. Tales resultados evidencian que el costo de servicio no tiene repercusión en la rentabilidad financiera porque involucra los aportes de los accionistas y este se mantiene a pesar de la cantidad de costos que genera la empresa, por tanto, no se puede decir que tendrán efecto en las ganancias que genera la organización al final del periodo. Caso opuesto sucede con el estudio desarrollado por Esleider (2019) donde sus resultados mostraron que los costos de servicios de la empresa son establecidos de manera empírica y que no cuentan con el mencionado sistema de costos, ni tampoco personal que tenga el conocimiento sobre ello; además el gerente general no tiene información de los procesos que miden el grado de rentabilidad que está generando la entidad; por ello, el autor postuló que ambos temas están relacionados pertinente mente; donde señala además que al implementar un sistema de control de los costos de los servicios no sólo optimizará el uso de los recurso, sino también el tiempo en la realización de cada actividades, y por ende se incrementará el porcentaje de ganancias para la empresa. Así también, tiene asociatividad con la teoría expresada por Flores et al. (2022) quienes refieren que el rendimiento financiero se caracteriza por ser un indicador que mide las ganancias obtenidas a partir de los propios recursos otorgados por los accionistas, sin tener en cuenta los recursos de terceros, ni involucrar los costos. Por los resultados mostrados, se infiere que contar con un registro detallado y organizado de los costos que realiza la empresa de manera mensual y anual, permitirá que los precios se encuentren acorde a la realidad de esta y según ello, poder tener un mejor control de los egresos, por ende, optimizar sus ganancias.

Para terminar, en el cuarto objetivo específico, se determinó la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC. Por medio de la prueba de correlación de Pearson se pudo comprobar que no existe relación entre ambos temas estudiados, en vista de que la significancia obtenida fue 0,236 (mayor a 0,05); pues se acepta la hipótesis nula indicando que no existe asociación entre ambos temas. Con tales resultados se evidencia que los costos de servicios no repercuten en la rentabilidad operativa

porque estos son el resultado de la sustracción de los gastos administrativos y gastos de ventas que tiene la organización, de modo que no solo incluye los egresos generados por los costos, ya que las ganancias vienen a ser el resultado final después de haber realizado tales egresos. La investigación realizada por Berru (2019) tiene resultados opuestos porque llegó a concluir que la organización estudiada carece de un método de control de costos de servicios, reflejándose en los resultados de la rentabilidad con índices bajos, asimismo, la relación entre ambos es significativa con un p-valor de 0,000. De igual manera, tiene asociatividad con la teoría expresada por Flores et al. (2022) quienes refieren que el rendimiento operativo muestra si la organización ha generado ganancias después de deducir costos, gastos administrativos y de ventas, independientes de cómo este haya sido financiado. Por ello, resulta importante que las organizaciones traten en lo posible de tener el control de sus gastos con la finalidad de obtener mayores beneficios al final del periodo, pues, permitirá que los accionistas tomen decisiones para lograr el crecimiento de la empresa y realizar futuras inversiones. Por último, se muestran las fortalezas de la investigación: La aplicación de los instrumentos fue desarrollada sin ninguna dificultad, y además el encargado de la entidad no tuvo ningún inconveniente para el análisis de los documentos; lo cual facilitó la ejecución del informe investigativo. En cuanto a las limitaciones que se tuvieron durante la ejecución de la investigación, se detallan las siguientes: Se ha investigado en una sola empresa, por lo cual es relevante que se ejecuten o realicen estudios en otras entidades para que se pueda conocer las situaciones que estas presentan para tener un conocimiento más amplio sobre el tema. Asimismo, se identificó que los costos de servicios no guardan relación alguna con la rentabilidad de activos, rentabilidad financiera y rentabilidad operativa, razón por la cual es recomendable que se realice una futura investigación a fin de identificar otros factores que tengan mayor repercusión en la rentabilidad de la empresa para evitar posibles pérdidas y obtener mayores ganancias a partir de la inversión generada por los accionistas.

## VI. CONCLUSIONES

Después del análisis de la empresa “Sisa Tours S.A.C.” durante los años 2018 al 2021, sobre la existencia de relación entre el control de los costos de servicio y la rentabilidad, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- 6.1. Se determinó que la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, es significativa; por cuanto, existe una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa  $r= 0,995$ ; por lo cual, a mayor control de los costos de servicios, mejor rentabilidad neta presentará la organización, la misma que se verá evidenciada en el nivel de ventas y la utilidad obtenida.
- 6.2. Se determinó que la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, no es significativa, debido que estadísticamente no se evidenció una relación significativa, por lo tanto, al existir un incremento o disminución de los costos no tendrá repercusión en el rendimiento de los activos
- 6.3. Se determinó que la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, no es significativa, por cuanto, estadísticamente no se ha evidenciado una relación significativa; por lo tanto, si el control de los costos de servicios tiende a crecer o disminuir su repercusión es nula en el patrimonio de la organización.
- 6.4. Se determinó que la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, no es significativa, dado que se constató estadísticamente que no existe una relación significativa; es decir, que a mayor y menor control de los costos, estas no tendrán ninguna repercusión en el rendimiento operativo.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente general de la empresa Sisa Tours S.A.C, se recomienda implementar un sistema de costos que permita establecer de manera adecuada el costo real de los servicios, con la finalidad de contar con información útil y veraz que aseguren una correcta toma de decisiones.
- 7.2. Al administrador de la empresa Sisa Tours S.A.C, se sugiere el uso de indicadores financieros para conocer de modo más efectivo la situación de la organización para asegurar un mejor control de los procesos operativos y la resolución de las necesidades de la empresa.
- 7.3. Al encargado del área de contabilidad de la empresa Sisa Tours S.A.C, se sugiere llevar un mejor monitoreo de los costos fijos, mediante la capacitación constante al personal de forma que se posibilite una eficiente gestión del trabajo administrativo y evitar cualquier escenario que pueda generar resultados negativos en cuanto a la rentabilidad de la empresa.
- 7.4. Al gerente de la empresa Sisa Tours S.A.C se recomienda desarrollar una adecuada supervisión de los costos variables y diseñar planes de acción para enfrentarse a cualquier incidente que perjudique el nivel de rentabilidad de la organización.
- 7.5. Al administrador de la empresa Sisa Tours S.A.C, se sugiere realizar un análisis eficiente de las necesidades, de esa manera evitar el uso y acceso de gastos y costos que cuyo impacto es mínimo en el rendimiento económico de la organización, lo cual, será favorable en el incremento de la utilidad.

## REFERENCIAS

- Almanasreh, E., Moles, R., & Chen, T. F. (2018). Evaluation of methods used for estimating content validity. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 1, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.03.066>
- Álvarez, J., Pinzón, L., & Vélez, J. (2017). Growth and Production of rice (*Oryza Sativa* L.) under different ferti-lization plans with Silicon. *Ingeniería e Investigación*, 37(1), 7–15. <https://doi.org/10.15446/ing.investig.v37n1.59344>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Arellano, O., Quispe, G., Ayaviri, D., & Escobar, F. (2017). Study of the application of the ABC cost method in the mypes of Ecuador. *Investig. Altoandin*, 19, 33–46. <https://doi.org/10.18271/ria.2016.253>
- Berru, E. (2019). *Diseño de una estructura de costos de servicio de transporte de carga para la mejora de la rentabilidad de la empresa M&B SAC* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2035/1/TL\\_BerruRamonEdgar.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2035/1/TL_BerruRamonEdgar.pdf)
- Camisón-Haba, S., & Clemente-Almendros, J. A. (2019). A global model for the estimation of transport costs. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 33(1), 2075–2100. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1584044>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (2ª ed.). Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (4ª ed.). Editorial San Marcos E.I.R. LTDA.
- Casanova, C., Núñez, R., Navarrete, C., & Proaño, E. (2021). Gestión y costos de producción: Balances y perspectivas. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 302–314. <https://doi.org/10.31876/RCS.V27I1.35315>
- Castillo-García, P., López-Pico, L., & Sánchez-Arteaga, A. (2021). Gestión de costo

- para mejorar la rentabilidad de los servicios brindados por la Empresa VIACRUZCA S.A. de la Ciudad de Manta. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*, 4(8), 16–30. <https://doi.org/10.46296/RC.V4I8.0029>
- Contraloría General de la República. (2017). *¿Qué es el sistema de control interno?* [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)
- Coronado, I. (2018). Modelo de costos para mejorar la rentabilidad de la mypes de la industria ladrillera de Lambayeque. *TZHOECOEN*, 10(4), 593–609. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1224>
- Endri, E., Kartika, A., Budiasih, Y., Yuliantini, T., & Kasmir, K. (2020). Determinants of Profit Growth in Food and Beverage Companies in Indonesia. *Journal of Asian Finance*, 7(12), 739–748. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no12.739>
- Escobar-Mamani, F., Argota-Pérez, G., Ayaviri, V., Aguilar-Pinto, S., Quispe, G., & Arellano, O. (2021). Costeo basado en actividades (ABC) en las PYMES e iniciativas innovadoras: ¿opción posible o caduca? *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 23(3), 171–180. <https://doi.org/10.18271/RIA.2021.321>
- Esleider, A. (2019). *Costos por servicio y rentabilidad en la compañía de transporte Transreinamarsa S.A, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, periodo 2018* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5146/UPSE-TCA-2019-0085.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrer, M., Ariza, Y., Martínez, J., Garizao, J., & Pulido-Rojano, A. (2019). Modelo de optimización colaborativo para la minimización de los costos variables de transporte de carga por carretera en Colombia. *Investigación y desarrollo en TIC*, 10(1), 26–36. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identific/article/view/3487>
- Flores, A., & Valdiviezo, G. (2019). *Determinación del costo de servicio en la empresa de transportes de carga Juterza distribuciones y servicios S.R.L., Chimbote – 2019* [Universidad César Vallejo].



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44235/Flores\\_GAJ-Valdiviezo\\_TGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44235/Flores_GAJ-Valdiviezo_TGB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Flores, C., Arévalo, J., Pérez, J., & Escalante, J. (2020). Gestión del inventario y el rendimiento financiero en las empresas automotrices, Tarapoto, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2007–2027. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1631>

Flores, L. R., & Blanco, J. O. (2021). Determinación de costos operativos y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transportes urbano de pasajeros de la ciudad de Puno –Perú. *Actualidad Contable FACES*, 24(43), 76–92. <https://doi.org/10.53766/ACCON/2021.43.04>

Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

Gerasimova, L. (2018). Cost accounting in transport companies. *MATEC Web of Conferences*, 239(1), 1–5. <https://doi.org/10.1051/MATECCONF/201823908019>

Golás, Z. (2020). Impact of working capital management on business profitability: Evidence from the Polish dairy industry. *Agriculture Economics*, 5(66), 278–285. [https://www.agriculturejournals.cz/publicFiles/335\\_2019-AGRICECON.pdf](https://www.agriculturejournals.cz/publicFiles/335_2019-AGRICECON.pdf)

González, H., Narváez, C., Lituma, M., & Erazo, J. (2019). Sistema de gestión de costos ABC/ABM para la industria de textiles. Caso empresa Vatex. *Visionario Digital*, 3(2.1.), 260–283. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1..555>

González, M., & Heredia, G. (2020). *Análisis de costos de servicios y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transporte corporación C y C SAC* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63982/González\\_FMD-Heredia\\_JG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63982/González_FMD-Heredia_JG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.33890/INNOVA.V1.N2.2016.7>

- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3CIENCIAS. [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC\\_breve.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Ivanauskiene, R., & Petrosiene, B. (2021). Cost accounting at transport services enterprise: the case of the United Kingdom. *Humanities Studies*, 7(84), 102–112. <https://doi.org/10.26661/HST-2020-7-84-12>
- Jiménez-Ren, M., & Narvárez-Zurita, C. (2021). Control y gestión de costos para la toma de decisiones. *CIENCIAMATRIA*, 7(2), 36–68. <https://doi.org/10.35381/CM.V7I2.503>
- Kartiningih, D., & Mardawiyah, W. (2020). The effect of firm characteristics to profitability of food and Beverages companies listed in indonesia stock exchange. *International Journal of Business, Economics and Law*, 22(1), 69–76. [https://www.ijbel.com/wp-content/uploads/2020/10/IJBEL22\\_202.pdf](https://www.ijbel.com/wp-content/uploads/2020/10/IJBEL22_202.pdf)
- Korent, D., & Orsag, S. (2018). The Impact of Working Capital Management on Profitability of Croatian Software Companies. *Zagreb International Review of Economics & Business*, 21(1), 47–65. <https://doi.org/10.2478/zireb-2018-0007>
- Morales, D., & Ulloa, A. (2019). Costos y gastos de la empresa de servicios de transporte TRANSULLOMOR S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1). <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/costos-gastos-transullomorsa.html>
- Muñoz, J., Soza-Parra, J., & Raveau, S. (2020). A comprehensive perspective of unreliable public transport services' costs. *Transportmetrica A: Transport Science*, 16(3), 734–748. <https://doi.org/10.1080/23249935.2020.1720861>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Ochoa, C., Marrufo, R., & Ibáñez, L. (2020). Gestión de costos como herramienta de la rentabilidad en pequeñas y medianas empresas. *Revista Espacios*,

- 41(50), 287–298. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n50p20>
- Palomino, F., & Rojas, K. (2018). Costos y gastos, su relación con los resultados financieros en una empresa de transporte. *Revista de Investigación Valor Contable*, 5(1), 9–17. <https://doi.org/10.17162/RIVC.V5I1.1245>
- Pantaleón, V. (2018). Costo de capital y rentabilidad en empresas de transporte terrestre de pasajeros. *Quipukamayoc*, 26(51), 13–20. <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i51.14865>
- Pham, K., Nguyen, Q., & Nguyen, C. (2020). Effect of working capital management on the profitability of steel companies on Vietnam stock exchanges. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 741–750. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.N10.741>
- Pramajaya, J. (2018). The effect of profit management on company performance. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 7(4), 44–63. <https://doi.org/10.6007/IJAREMS/v7-i4/4831>
- Rahman, A. (2021). Components of working capital and profitability in Saudi Arabian companies" Components of working capital and profitability in Saudi Arabian companies. *Investment Management and Financial Innovations*, 18(3), 52–62. [https://doi.org/10.21511/imfi.18\(3\).2021.05](https://doi.org/10.21511/imfi.18(3).2021.05)
- Ratka, A. (2018). Empathy and the development of affective skills. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 82(10), 1140–1143. <https://doi.org/10.5688/AJPE7192>
- Reschiwati, R., Syahdina, A., & Handayani, S. (2020). Effect of liquidity, profitability, and size of companies on firm value. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(6), 325–332. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3987632>
- Rincón-Soto, C., Sánchez-Mayorga, X., & Cardona-Restrepo, L. (2019). Clasificación teórica de los costos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87(87), 193–206. <https://doi.org/10.21158/01208160.N87.2019.2448>
- Safra, V. (2020). *Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de transporte de carga distrito La Victoria- Lima metropolitana, 2017- 2019* [Universidad César

Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57705/Safra\\_PV-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57705/Safra_PV-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Sánchez, C. (2019). *Los costos operativos de transporte y la redistribución de los ingresos en las cooperativas de transporte de carga pesada de la provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30114/1/T4626M.pdf>

Sánchez, L., Fonseca, R., & Rodríguez, P. (2021). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control y su relación con la Rentabilidad Empresarial. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 122–149. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/459>

Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/RCUI.V8N1.2021.400>

Scoponi, L., Casarsa, F., & Shmidt, M. (2018). Teoría general del costo y contabilidad de gestión: revisión doctrinal. *Revista CEA - Centro de Estudios de Administración*, 1(1), 68–88. <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/834/493>

Shin, H., & Park, S. (2020). The internal control manager and operational efficiency: evidence from Korea. *Managerial Auditing Journal*, 35(7), 979–1006. <https://doi.org/10.1108/MAJ-04-2019-2253>

Solares, M. (2021). Modelo matemático para el control de costos de empresas productivas. *Talento - Revista de Administración*, 3(2), 74–88. <https://doi.org/10.33996/TALENTO.V3I2.6>

Sternad, M. (2019). Cost calculation in road freight transport. *Business Logistics in Modern Management*, 1(1), 215–225. <https://hrcak.srce.hr/ojs/index.php/plusm/article/view/10358>

Valencia, E., Caiza, E., & Bedoya, M. (2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador. *Revista Universidad y Empresa*, 22(39), 1–29.

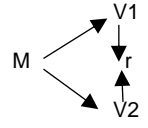
<https://doi.org/10.12804/REVISTAS.UROSARIO.EDU.CO/EMPRESA/A.8099>

Vilela, P., Govea, E., & Vilela, G. (2019). Importancia de los costos y el control en la gestión de la calidad de bienes y servicios. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 3(6), 104–116.  
<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/269>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Control de los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa Sisa Tours S.A.C, San José de Sisa, 2018-2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>Variable 1:</b> Control de los costos de servicio	D1. Costos fijos  D2. Costos variables	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo</b> Básica  <b>Diseño</b> No experimental Descriptivo – correlacional causal  
¿De qué manera el control de los costos de servicio se relaciona con la rentabilidad de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021?	Determinar de qué manera el control de los costos de servicio se relaciona con la rentabilidad de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021.	El control de los costos de servicio se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Sisa Tours SAC, 2018-2021.			
<b>ESPECÍFICAS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>Variable 2:</b> Rentabilidad	D1. Rentabilidad neta  D2. Rentabilidad de activos  D3. Rentabilidad financiera  D4. Rentabilidad operativa	<b>Población:</b> Estados financieros del 2018 al 2021  <b>Muestra:</b> Estados financieros del 2018 al 2021  <b>Muestreo:</b> No probabilístico  <b>Técnicas:</b> Análisis documental  <b>Instrumentos:</b> Guía de análisis documental
¿Cómo se relaciona el control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021?	Determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021.	La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad neta de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021, es significativa			
¿Cómo se relaciona el control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021?	Determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021.	La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad de activos de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021, es significativa			
¿Cómo se relaciona el control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021?	Determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021.	La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad financiera de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021, es significativa			
¿Cómo se relaciona el control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021?	Determinar la relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2021.	La relación del control de los costos de servicio con la rentabilidad operativa de la empresa Sisa Tours SAC, San José de Sisa, 2018-2022, es significativa			

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control de costos de servicio	Es el seguimiento y monitoreo de los costos variables y fijos que incurre la empresa con el objetivo de satisfacer las necesidades internas de cada uno de los clientes (Ochoa et al., 2020).	La evaluación del control de costos de servicio se desarrolló mediante la aplicación de una guía de análisis documental que comprende información relacionada a los costos variables y fijos de la organización.	Costos fijos	(Total costos – Costo variables)	Razón
			Costos variables	(Total costos – Costos fijos)	
Rentabilidad	Es la capacidad económica de una organización para solventar sus gastos o compromisos a largo plazo, cuya medición se desarrolla mediante los ratios financieros (Flores et al., 2022)	De la misma manera, para evaluar la variable rentabilidad se hizo uso de una guía de análisis documental que contiene información sobre los ratios financieros.	Rentabilidad neta	Utilidad neta / Ventas totales	Razón
			Rentabilidad de activos	Utilidad neta / Total activos	
			Rentabilidad financiera	Utilidad neta / Patrimonio	
			Rentabilidad operativa	Utilidad operativa / Ventas totales	



### ANEXO 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Guía de análisis documental – Control de costos de servicio

Este instrumento fue elaborado con un propósito educativo, es decir, para evaluar los costos de servicio de la empresa Sisa Tours S.A.C, San José de Sisa en los años 2018-2021.

COSTOS DE SERVICIO	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021
Costos Fijos				
Costos Variables				
Costo de servicios (Valor monetario)				
Ventas				
Costo de servicios (Valor porcentual)				

### Guía de análisis documental – Rentabilidad

Este instrumento fue elaborado con un propósito educativo, es decir, para evaluar la rentabilidad de la empresa Sisa Tours S.A.C, San José de Sisa en los años 2018-2021.

<b>RATIOS FINANCIEROS</b>	<b>RENTABILIDAD 2018</b>	<b>RENTABILIDAD 2019</b>	<b>RENTABILIDAD 2020</b>	<b>RENTABILIDAD 2021</b>
<b>Rentabilidad neta</b>				
<b>Rentabilidad operativa</b>				
<b>Rentabilidad de activos</b>				
<b>Rentabilidad bruta</b>				

## Validación de instrumentos



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Tarapoto, 05 de Julio del 2022

Apellidos y nombres del experto : Dr. Ramírez García, Gustavo  
DNI : 01109463  
Teléfono : 971165245  
Título/grados : Doctor en gestión educativa  
Cargo e institución en que labora: MINEDU-UCV-EPG  
Instrumento a evaluar : Guía de análisis que evalúa el Control de costos de servicio

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado bajo las fórmulas apropiadas para medir la variable?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las fórmulas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada una de las dimensiones?	X		
6	¿Las fórmulas expuestas en el instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

**SUGERENCIAS:** El instrumento cumple con los criterios de evaluación y puede ser aplicado

  
Dr. Gustavo Ramírez García  
DNI. 01109463

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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Tarapoto, 05 de Julio del 2022

Apellidos y nombres del experto: Dr. Ramírez García, Gustavo  
 DNI: 01109463  
 Teléfono: 971165245  
 Título/grados: Doctor en gestión educativa  
 Cargo e institución en que labora: MINEDU-UCV-EPG  
 Instrumento a evaluar: Guía de análisis que evalúa la Rentabilidad

**Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.**

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado bajo las fórmulas apropiadas para medir la variable?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las fórmulas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada una de las dimensiones?	X		
6	¿Las fórmulas expuestas en el instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

**SUGERENCIAS:** El instrumento cumple con los criterios de evaluación y puede ser aplicado

  
 -----  
 Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI. 01109463

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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Tarapoto, 05 de Julio del 2022

Apellidos y nombres del experto: Mg. Vásquez Pinchi Marisol  
 DNI : 01119447  
 Teléfono : 915191555  
 Título/grados : CPC; MG en Gestión pública  
 Cargo e institución en que labora: Asistente presupuestaria en PROVIAS  
 Instrumento a evaluar : Guía de análisis que evalúa el Control de costos de servicio

**Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.**

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado bajo las fórmulas apropiadas para medir la variable?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las fórmulas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada una de las dimensiones?	X		
6	¿Las fórmulas expuestas en el instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

**SUGERENCIAS:** El instrumento puede ser empleado en la investigación

  
 .....  
 C.P.C. Mag. Marisol Vásquez Pinchi  
 MAT: 19-1706  
 Cod. 052-078553

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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Tarapoto, 05 de Julio del 2022

Apellidos y nombres del experto: Mg. Vásquez Pinchi Marisol  
 DNI : 01119447  
 Teléfono : 915191555  
 Título/grados : CPC; MG en Gestión pública  
 Cargo e institución en que labora: Asistente presupuestaria en PROVIAS  
 Instrumento a evaluar: Guía de análisis que evalúa la Rentabilidad

**Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.**

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado bajo las fórmulas apropiadas para medir la variable?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las fórmulas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada una de las dimensiones?	X		
6	¿Las fórmulas expuestas en el instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

**SUGERENCIAS:** El instrumento puede ser empleado en la investigación

  
 .....  
 C.P.C. Mag. Marisol Vásquez Pinchi  
 MAT: 19-1706  
 Cód. 052-078553

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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

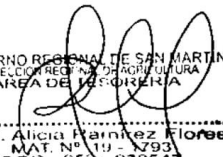
Tarapoto, 05 de Julio del 2022

Apellidos y nombres del experto: Mg. Ramírez Flores Alicia  
 DNI : 01160063  
 Teléfono : 996663816  
 Título/grados : CPC; MG en Gestión pública  
 Cargo e institución en que labora: Jefe de área de tesorería en la DRASAM  
 Instrumento a evaluar : Guía de análisis que evalúa el Control de costos de servicio

**Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.**

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado bajo las fórmulas apropiadas para medir la variable?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las fórmulas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada una de las dimensiones?	X		
6	¿Las fórmulas expuestas en el instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

**SUGERENCIAS:** El instrumento cumple con los criterios de evaluación, por lo tanto puede ser aplicado

  
 GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA  
 ÁREA DE TESORERÍA  
 -----  
 CPC. Alicia Ramírez Flores  
 MAT. N° 19 - 1793  
 COD - 052 - 078547

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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

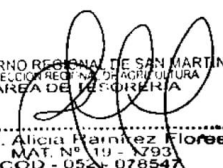
Tarapoto, 05 de Julio del 2022

Apellidos y nombres del experto: Mg. Ramírez Flores Alicia  
 DNI : 01160063  
 Teléfono : 996663816  
 Título/grados : CPC; MG en Gestión pública  
 Cargo e institución en que labora: Jefe de área de tesorería en la DRASAM  
 Instrumento a evaluar: Guía de análisis que evalúa la Rentabilidad

**Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.**

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está diseñado bajo las fórmulas apropiadas para medir la variable?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las fórmulas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada una de las dimensiones?	X		
6	¿Las fórmulas expuestas en el instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

**SUGERENCIAS:** El instrumento cumple con los criterios de evaluación, por lo tanto puede ser aplicado

  
 GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA  
 ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
 .....  
 CPC. Alicia Ramírez Flores  
 MAT. Nº 19 - 4793  
 COD - 052 - 078547



## Solicitud de autorización

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San José de Sisa, 18 de mayo del 2022

Señor:

**JOSÉ MANUEL NORIEGA LÓPEZ  
GERENTE GENERAL  
EMPRESA DE TRANSPORTE SISA TOURS S.A.C**

Presente. -

**Asunto: solicitamos autorización para realizar trabajo de investigación y elaboración de tesis.**

Estimado señor,

Por el medio la presente, reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo solicitarle la autorización para realizar trabajo de investigación y elaboración de tesis en la empresa SISA TOURS S.A.C, sobre el tema "**Control de los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa Sisa Tours S.A.C, San José de Sisa, 2018-2022**", para obtener el título profesional de contador público, en la Universidad Cesar Vallejo.

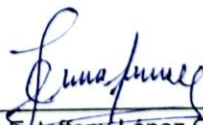
Por tal razón, agradecemos a usted acceda a nuestra solicitud.

Atentamente,



Bach. Margot Vásquez Tuanama

DNI N°70032757



Bach. Amy Esteffany López Grandez

DNI N° 74851743

EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS S.A.C.

*Turismo Sisa*

**RECIBIDO**

Fecha: 18.05.2022

Hora: 09:01 AM



## Carta de autorización



**EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS S.A.C.**

*"TURISMO SISA"*

DONDE BRINDAMOS UN TRATO CORDIAL Y PREFERENCIAL  
Y NOS INTERESAMOS POR SU SEGURIDAD Y COMODIDAD

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".**

San José de Sisa 31 de Mayo del 2022

**Señoritas:**  
**Margot Vásquez Tuanama**  
**Amy Esteffany López Grandez;**  
**Estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo.**

**Asunto:** respuesta a la solicitud de autorización para realizar el trabajo de investigación y elaboración de tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a usted(es), dando respuesta a lo solicitado, que han sido admitidas para proporcionarles toda la información necesaria y oportuna de nuestra empresa para que puedan desarrollar su trabajo de investigación y elaboración de tesis que lleva como título **"Control de los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa Sisa Tours S.A.C, San José de Sisa, 2018-2022"**.

En tal sentido se emite este documento para fines de estudio y conclusión de su tesis.

Atentamente,

IMPRESA DE TRANSPORTE SISA TOURS S.A.C.  
*Turismo Sisa*  
.....  
**José M. Noriega López**  
GERENTE GENERAL

Jp. ALFONSO UGARTE 1480 - TARAPOTO      TELEFONO MOVISTAR. 942059952 - RPC. 959714012  
Jp. COMERCIO CDRA 6 - SAN JOSE DE SISA      TELEFONO MOVISTAR. 942059968 - RPC. 974816617  
Jp. TACNA CON UCAYALI - S.M. ALAO      TELEFONO MOVISTAR. 945983026 - RPC. 959713936  
CONSULTAS Y RECLAMOS 948773509

Escaneado con CamScanner

## Constancia de aplicación de instrumento



**EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS S.A.C.**

*"TURISMO SISA"*

DONDE BRINDAMOS UN TRATO CORDIAL Y PREFERENCIAL  
Y NOS INTERESAMOS POR SU SEGURIDAD Y COMODIDAD

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

El que suscribe Sr. José Manuel Noriega López, Gerente de la Empresa de Transportes Sisa Tours S.A.C.

#### HACE CONSTAR

Que, las Bachilleres, Vásquez Tuanama Margot, identificado con DNI N° 70032757; con CÓDIGO N° 7002800459 y López Grandez Amy Esteffany, identificado con DNI N° 74851743, con CÓDIGO N° 7000497616; alumnas de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL TARAPOTO, han aplicado su Instrumento de Guía de Análisis Documental (Estados Financieros del año 2018 al 2021) para su trabajo de investigación "Control de los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa Sisa Tours S.A.C, San José de Sisa, 2018-2021"; con total responsabilidad en los ambientes de la oficina de la mencionada empresa de transportes Sisa Tours S.A.C en el mes de Junio siendo aceptado por el Gerente y la parte administrativa quienes brindamos el apoyo correspondiente.

Así mismo se le agradece por los aportes que brindaron respecto al Control de los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa Sisa Tours S.A.C.; para un mejor desarrollo y aplicación del mismo en un futuro en nuestra empresa.

Sin otro particular se suscribe la constancia para los fines pertinentes.

San José de Sisa, 06 de junio del 2022

Atentamente,

EMPRESA DE TRANSPORTE SISA TOURS S.A.C.  
*Turismo Sisa*  
.....  
**José M. Noriega López**  
GERENTE GENERAL

Jr. ALFONSO UGARTE 1480 - TARAPOTO TELEFONO MOVISTAR. 942059952 - RPC. 959714012  
Jr. COMERCIO CDRA 6 - SAN JOSE DE SISA TELEFONO MOVISTAR. 942059968 - RPC. 974816617  
Jr. TACNA CON UCAYALI - S.M. ALAO TELEFONO MOVISTAR. 945983026 - RPC. 959713936

CONSULTAS Y RECLAMOS 948773509

## BASE DE DATOS – APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

### CONTROL DE COSTOS DE SERVICIO

COSTOS DE SERVICIO	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021
Costos Fijos	S/ 242,920.60	S/ 188,075.06	S/ 77,234.03	S/ 112,175.25
Costos Variables	S/ 49,432.20	S/ 51,687.40	S/ 16,388.70	S/ 34,924.38
+ Costo de servicios (Valor monetario)	<b>S/ 292,352.80</b>	<b>S/ 239,762.46</b>	<b>S/ 93,622.73</b>	<b>S/ 147,099.63</b>
Ventas	S/ 421,776.00	S/ 333,931.00	S/ 125,837.00	S/ 218,573.00
Costo de servicios (Valor porcentual)	<b>0.693</b>	<b>0.718</b>	<b>0.744</b>	<b>0.673</b>

COSTOS 2018				
MES	COSTOS FIJOS		COSTOS VARIABLES	
	CONCEPTO	MONTO	CONCEPTO	MONTO
ENERO	PAGO PERSONAL	S/ 8,450.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 515.40
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 1,500.00	IMPRESA	S/ 1,020.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 526.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 179.90
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 692.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 90.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 2,600.00	COMBUSTIBLE	S/ 1,470.00
	PUBLICIDAD	S/ 630.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 131.00
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 400.00		
FEBRERO	PAGO PERSONAL	S/ 7,600.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 208.90
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 5,700.00	IMPRESA	S/ 400.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 447.10	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,995.50
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 882.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 100.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 2,600.20	COMBUSTIBLE	S/ 900.00
	PUBLICIDAD	S/ 600.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 99.00
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 400.00		
MARZO	PAGO PERSONAL	S/ 6,250.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 42.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 5,700.00	IMPRESA	S/ 1,070.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 678.10	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 2,455.80
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 807.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 130.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 2,600.20	COMBUSTIBLE	S/ 1,575.00
	PUBLICIDAD	S/ 680.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 112.50
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 400.00		
ABRIL	PAGO PERSONAL	S/ 7,247.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 304.60
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,900.00	IMPRESA	S/ 720.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 694.10	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 815.40
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,239.40	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 120.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 2,600.20	COMBUSTIBLE	S/ 2,100.00
	PUBLICIDAD	S/ 700.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 113.50
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 700.00		
MAYO	PAGO PERSONAL	S/ 6,656.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 106.50
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 8,700.00	IMPRESA	S/ 280.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 764.60	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,732.40
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,136.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 150.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 2,600.20	COMBUSTIBLE	S/ 1,500.00
	PUBLICIDAD	S/ 730.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 70.80
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 400.00		
JUNIO	PAGO PERSONAL	S/ 6,300.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 206.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 5,700.00	IMPRESA	S/ 480.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 772.60	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,548.00
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 920.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 130.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 2,600.00	COMBUSTIBLE	S/ 1,350.00
	PUBLICIDAD	S/ 750.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 37.50
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 0.00		
JULIO	PAGO PERSONAL	S/ 0.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 278.10
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 11,000.00	IMPRESA	S/ 600.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 544.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 55.80
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 898.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 360.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 2,600.00	COMBUSTIBLE	S/ 350.00
	PUBLICIDAD	S/ 960.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 171.50
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 400.00		
AGOSTO	PAGO PERSONAL	S/ 7,402.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 156.90
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 5,100.00	IMPRESA	S/ 650.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 779.90	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 3,170.40
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 948.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 360.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 2,600.60	COMBUSTIBLE	S/ 1,500.00
	PUBLICIDAD	S/ 870.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 112.00
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 400.00		
SEPTIEMBRE	PAGO PERSONAL	S/ 8,420.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 179.80
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 3,000.00	IMPRESA	S/ 480.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 779.70	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 950.50
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 967.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 130.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,709.70	COMBUSTIBLE	S/ 1,925.00
	PUBLICIDAD	S/ 590.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 43.30
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 900.00		
OCTUBRE	PAGO PERSONAL	S/ 7,644.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 144.10
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 13,280.00	IMPRESA	S/ 1,950.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 928.70	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 2,502.30
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,162.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 150.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,696.00	COMBUSTIBLE	S/ 2,100.00
	PUBLICIDAD	S/ 740.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 160.50
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 900.00		
NOVIEMBRE	PAGO PERSONAL	S/ 7,385.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 155.50
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 8,833.00	IMPRESA	S/ 600.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 742.60	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 861.80
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,193.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 100.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,695.50	COMBUSTIBLE	S/ 1,200.00
	PUBLICIDAD	S/ 290.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 6.00
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 900.00		
DICIEMBRE	PAGO PERSONAL	S/ 13,708.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 91.30
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 8,100.00	IMPRESA	S/ 560.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 987.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,424.40
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,124.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 390.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 2,600.20	COMBUSTIBLE	S/ 1,050.00
	PUBLICIDAD	S/ 490.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 253.30
		<b>S/ 242,920.60</b>	<b>TOTAL</b>	<b>S/ 49,432.20</b>

COSTOS 2019				
MES	COSTOS FIJOS		COSTOS VARIABLES	
	CONCEPTO	MONTO	CONCEPTO	MONTO
MES	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,608.00	IMPRESA	S/ 600.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 765.90	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 2,034.20
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,019.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 100.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,399.02	COMBUSTIBLE	S/ 1,800.00
	PUBLICIDAD	S/ 250.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 284.30
FEBRERO	PAGO PERSONAL	S/ 7,384.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 340.60
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 8,660.00	IMPRESA	S/ 0.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 931.40	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 2,219.20
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,949.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 100.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 4,486.52	COMBUSTIBLE	S/ 1,050.00
MARZO	PUBLICIDAD	S/ 250.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 46.50
	PAGO PERSONAL	S/ 8,914.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 133.30
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 8,933.30	IMPRESA	S/ 860.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 628.90	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 764.40
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 958.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 140.00
ABRIL	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 4,986.37	COMBUSTIBLE	S/ 1,750.00
	PUBLICIDAD	S/ 250.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 160.40
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 1,200.00		
	PAGO PERSONAL	S/ 6,920.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 53.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,200.00	IMPRESA	S/ 800.00
MAYO	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 932.50	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,164.50
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,600.60	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 120.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 4,304.80	COMBUSTIBLE	S/ 2,100.00
	PUBLICIDAD	S/ 275.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 123.80
	PAGO PERSONAL	S/ 7,750.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 82.40
JUNIO	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,200.00	IMPRESA	S/ 900.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 769.40	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,765.20
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,185.20	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 160.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,672.25	COMBUSTIBLE	S/ 1,750.00
	PUBLICIDAD	S/ 320.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 123.00
JULIO	PAGO PERSONAL	S/ 7,943.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 0.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 3,500.00	IMPRESA	S/ 450.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 584.50	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,621.60
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 994.10	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 140.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,896.17	COMBUSTIBLE	S/ 1,575.00
AGOSTO	PUBLICIDAD	S/ 320.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 0.00
	PAGO PERSONAL	S/ 7,310.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 116.60
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 13,200.00	IMPRESA	S/ 1,110.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 759.60	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,336.30
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,039.60	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 360.00
SEPTIEMBRE	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,417.09	COMBUSTIBLE	S/ 1,050.00
	PUBLICIDAD	S/ 300.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 118.80
	PAGO PERSONAL	S/ 5,490.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 86.80
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 8,160.00	IMPRESA	S/ 1,320.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 958.30	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,999.90
OCTUBRE	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,000.50	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 360.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,384.79	COMBUSTIBLE	S/ 1,750.00
	PUBLICIDAD	S/ 390.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 74.00
	PAGO PERSONAL	S/ 6,330.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 75.20
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,100.00	IMPRESA	S/ 680.00
NOVIEMBRE	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 1,168.20	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 0.00
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 992.60	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 140.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 7,097.62	COMBUSTIBLE	S/ 1,925.00
	PUBLICIDAD	S/ 550.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 755.80
	PAGO A PROFESIONALES	S/ 500.00		
DICIEMBRE	PAGO PERSONAL	S/ 6,420.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 171.90
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,100.00	IMPRESA	S/ 540.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 835.23	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 2,427.00
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 3,726.56	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 160.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,008.50	COMBUSTIBLE	S/ 2,100.00
	PUBLICIDAD	S/ 300.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 197.00
	PAGO PERSONAL	S/ 7,050.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 22.10
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,100.00	IMPRESA	S/ 840.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 225.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 76.90
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,044.10	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 100.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,018.00	COMBUSTIBLE	S/ 1,750.00
	PUBLICIDAD	S/ 250.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 100.00
	PAGO PERSONAL	S/ 7,385.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 34.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,100.00	IMPRESA	S/ 600.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 745.20	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 2,122.70
	PAGO DE IMPUESTOS	S/ 1,228.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 400.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,031.00	COMBUSTIBLE	S/ 1,400.00
	PUBLICIDAD	S/ 300.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 13.00
		<b>S/ 188,075.06</b>		<b>S/ 51,687.40</b>

COSTO 2020				
MES	COSTOS FIJOS		COSTOS VARIABLES	
	CONCEPTO	MONTO	CONCEPTO	MONTO
ENERO	PAGO PERSONAL	S/ 7,450.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 213.60
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,100.00	IMPRESA	S/ 1,320.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 1,211.90	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 61.30
	ASESORIA EXTERNA	S/ 200.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 0.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,006.00	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 350.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 206.50
	INSCRIPCIÓN DE VEHÍCULOS EN LA DRTC-SM	S/ 1,006.00		S/ 0.00
FEBRERO	PAGO PERSONAL	S/ 6,795.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 262.50
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 4,000.00	IMPRESA	S/ 720.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 225.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 2,286.80
	ASESORIA EXTERNA	S/ 1,500.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 0.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,009.00	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 350.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 60.00
MARZO	PAGO PERSONAL	S/ 6,840.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 14.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,100.00	IMPRESA	S/ 840.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 728.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 0.00
	ASESORIA EXTERNA	S/ 400.00	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	S/ 0.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,016.00	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 250.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 28.00
ABRIL	PAGO PERSONAL	S/ 5,710.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 0.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 2,550.00	IMPRESA	S/ 0.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 200.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 200.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 8.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 9,600.00	IMPRESA	S/ 0.00
JUNIO	PAGO PERSONAL	S/ 1,860.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 0.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 1,500.00	IMPRESA	S/ 0.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 50.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 50.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 0.00
JULIO	PAGO PERSONAL	S/ 2,730.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 0.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 5,500.00	IMPRESA	S/ 0.00
	ASESORIA EXTERNA	S/ 108.00	PLAN COVID	S/ 5,285.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 102.10	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 50.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 0.00
AGOSTO	PAGO PERSONAL	S/ 1,860.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 29.40
	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 225.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 0.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 105.00	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 100.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 0.00
SETEMBRE	PAGO PERSONAL	S/ 5,340.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 52.90
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 4,000.00	IMPRESA	S/ 420.00
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 919.30	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 31.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 108.00	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 200.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 20.50
	SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 200.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 0.00
		<b>S/ 77,234.03</b>		<b>S/ 16,388.70</b>

COSTO 2021				
MES	COSTOS FIJOS		COSTOS VARIABLES	
	CONCEPTO	MONTO	CONCEPTO	MONTO
ENERO	PAGO PERSONAL	493.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 101.80
	ALQUILER DE LOCAL	7,000.00	IMPRESA	S/ 760.00
	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 913.10	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 5,232.30
	ASESORIA EXTERNA	S/ 400.00	PLAN COVID	S/ 120.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,109.20	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 106.50
FEBRERO	PAGO PERSONAL	S/ 8,818.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 144.80
	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 200.00	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 18.80
	ASESORIA EXTERNA	S/ 400.00	PLAN COVID	S/ 405.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,007.00	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 72.50
	PAGO PERSONAL	S/13,890.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 97.00
MARZO	ALQUILER DE LOCAL	S/ 22,500.00	IMPRESA	S/ 840.00
	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 1,459.40	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 2,992.60
	ASESORIA EXTERNA	S/ 400.00	PLAN COVID	S/ 735.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,208.30	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 113.50
	PAGO PERSONAL	S/7,723.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 123.20
ABRIL	ALQUILER DE LOCAL	S/ 14,743.00	IMPRESA	S/ 840.00
	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 782.40	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 0.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 23,114.00	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 579.00
	PAGO PERSONAL	S/ 0.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 222.50
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 12,300.00	IMPRESA	S/ 360.00
MAYO	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 994.77	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 2,379.10
	ASESORIA EXTERNA	S/ 900.00	PLAN COVID	S/ 410.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 2,732.20	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 209.50
	PAGO PERSONAL	S/ 6,905.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 130.70
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 12,300.00	IMPRESA	S/ 840.00
JUNIO	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 159.50
	PAGO PERSONAL	S/ 7,166.50	MATERIALES DE OFICINA	S/ 89.00
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 12,300.00	IMPRESA	S/ 420.00
	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 887.62	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,840.90
	ASESORIA EXTERNA	S/ 1,610.00	PLAN COVID	S/ 410.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,941.00	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
JULIO	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 130.50
	PAGO PERSONAL	S/ 6,577.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 26.50
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 10,300.00	IMPRESA	S/ 1,140.00
	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 791.47	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,169.10
	ASESORIA EXTERNA	S/ 400.00	PLAN COVID	S/ 400.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 3,942.00	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
AGOSTO	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 374.00
	PAGO PERSONAL	S/ 14,528.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 290.40
	ALQUILER DE LOCAL	S/ 10,300.00	IMPRESA	S/ 1,440.00
	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 784.43	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,398.10
	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 126.00
	PAGO PERSONAL	S/ 800.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 164.50
SEPTIEMBRE	ALQUILER DE LOCAL	S/ 10,300.00	IMPRESA	S/ 1,604.00
	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 764.42	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,350.18
	ASESORIA EXTERNA	S/ 400.00	PLAN COVID	S/ 820.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 4,331.00	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 104.00
	PAGO PERSONAL	S/ 10,080.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 40.10
OCTUBRE	ALQUILER DE LOCAL	S/ 5,000.00	IMPRESA	S/ 840.00
	SERVICIOS DE TELFONIA, CABLE E INTERNET	S/ 889.70	SERVICIOS PUBLICOS (AGUA Y LUZ)	S/ 1,524.00
	ASESORIA EXTERNA	S/ 400.00	PLAN COVID	S/ 500.00
	PRESTAMOS AL BANCO	S/ 4,288.60	COMBUSTIBLE	S/ 0.00
	PUBLICIDAD	S/ 0.00	MATERIALES DE LIMPIEZA	S/ 275.00
	PAGO PERSONAL	S/ 18,408.00	MATERIALES DE OFICINA	S/ 160.80
NOVIEMBRE	ALQUILER DE LOCAL	S/ 15,600.00	IMPRESA	S/ 260.00
DI		S/ 112,175.25		S/ 34,924.38



## RESULTADOS – RENTABILIDAD

RATIOS FINANCIEROS	INDICADORES	RENTABILIDAD 2018	RENTABILIDAD 2019	RENTABILIDAD 2020	RENTABILIDAD 2021
Rentabilidad neta	Utilidad neta	S/ 61,489.00	S/ 57,076.00	S/ 24,800.00	S/ 25,260.00
	Ventas netas	S/ 421,776.00	S/ 333,931.00	S/ 125,837.00	S/ 218,573.00
	Índice	<b>0.146</b>	<b>0.171</b>	<b>0.197</b>	<b>0.116</b>
Rentabilidad de activos	Utilidad neta	S/ 61,489.00	S/ 57,076.00	S/ 24,800.00	S/ 25,260.00
	Total activos	S/ 344,961.00	S/ 250,072.00	S/ 121,360.00	S/ 145,620.00
	Índice	<b>0.178</b>	<b>0.228</b>	<b>0.204</b>	<b>0.170</b>
Rentabilidad financiera	Utilidad neta	S/ 61,489.00	S/ 57,076.00	S/ 24,800.00	S/ 25,260.00
	Patrimonio	S/ 158,999.00	S/ 97,844.00	S/ 121,360.00	S/ 145,620.00
	Índice	<b>0.387</b>	<b>0.583</b>	<b>0.204</b>	<b>0.173</b>
Rentabilidad operativa	Utilidad operativa	S/ 89,794.00	S/ 81,404.00	S/ 24,800.00	S/ 11,745.90
	Ventas totales	S/ 421,776.00	S/ 333,931.00	S/ 125,837.00	S/ 25,260.00
	Índice	<b>0.213</b>	<b>0.244</b>	<b>0.197</b>	<b>0.465</b>

## ESTADOS FINANCIEROS – 2018

SUNAT DECLARACIÓN	DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA <b>TERCERA CATEGORIA</b> Ejercicio gravable 2018		Copia para el Contribuyente
PAGO <b>708</b>	RUC	20489091675	3
	RAZON SOCIAL	SISA TOURS SAC	
<b>1.- ESTADOS FINANCIEROS</b>			
I.-Balance General			
	ACTIVO	Valor Histórico Al 31 Dic. de 2018	
	Caja y Bancos	359	39,562
	Inv. valor razonab. y disp. P venta	360	
	Cuentas por cobrar com.- terceros	361	
	Ctas por cobrar com - relacionadas	362	
	Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363	
	Cuentas por cobrar div. - terceros	364	
	Ctas por cobrar div. - relacionadas	365	
	Serv. y otros contratad. p anticip.	366	
	Estimación de ctas cobranza dudosa	367	
	Mercaderías	368	
	Productos terminados	369	
	Subproductos, desechos y desperdic.	370	
	Productos en proceso	371	
	Materias primas	372	
	Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos	373	123,791
	Envases y embalajes	374	
	Existencias por recibir	375	
	Desvalorización de existencias	376	
	Activos no ctes manten. p la venta	377	
	Otros activos corrientes	378	
	Inversiones mobiliarias	379	
	Inversiones inmobiliarias	380	
	Activ. adq. en arrendamiento finan.	381	
	Inmuebles, maquinaria y equipo	382	122,743
	Dep Inm, activ arren fin. e IME acum.	383	(7,500)
	Intangibles	384	
	Activos biológicos	385	
	Deprec. act. biol. amort y agota acum.	386	
	Desvalorización de activo inmoviliz	387	
	Activo diferido	388	63,414
	Otros activos no corrientes	389	2,951
	<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>344,961</b>
	PASIVO	V.Histórico 31 Dic 2018	
	Sobregiros bancarios	401	
	Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	6,548
	Remuneraciones y participaciones por pagar	403	
	Ctas p pagar comercial - terceros	404	
	Ctas p pagar comer - relacionadas	405	
	Ctas p pag acc, directrs y gerentes	406	
	Ctas por pagar diversas - terceros	407	
	Ctas p pagar divers - relacionadas	408	
	Obligaciones financieras	409	179,414
	Provisiones	410	
	Pasivo diferido	411	
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>185,962</b>

PATRIMONIO	Valor Histórico	
	Al 31 Dic. de 2018	
Capital	414	94,185
Acciones de Inversión	415	
Capital adicional positivo	416	2,375
Capital adicional negativo	417	
Resultados no realizados	418	
Excedente de revaluación	419	
Reservas	420	
Resultados acumulados positivo	421	950
Resultados acumulados negativo	422	
Utilidad de ejercicio	423	61,489
Pérdida del ejercicio	424	
TOTAL PATRIMONIO	425	158,999
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	344,961

II.-Estado de Pérdidas y Ganancias-Valores Históricos		
		Importe
		Al 31 Dic. de 2018
Ventas Netas o ingresos por servicios	461	421,776
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	462	
Ventas Netas	463	421,776
(-) Costo de Ventas	464	
Resultado Bruto	466	421,776
	Utilidad	
	Pérdida	0
(-) Gastos de venta	468	
(-) Gastos de administración	469	(331,982)
Resultado de operación	470	0
	Utilidad	
	Pérdida	(36,948)
(-) Gastos financieros	472	(19,794)
(+) Ingresos financieros gravados	473	0
(+) Otros ingresos gravados	475	0
(+) Otros ingresos no gravados	476	0
(+) Enajenación de valores y bienes del activo fijo	477	
(-) Costo enajenación de valores y bienes activo fijo	478	
(-) Gastos diversos	480	
REI Positivo	481	
REI Negativo	483	
Resultado antes de participaciones	484	70,000
	Utilidad	
	Pérdida	0
(-) Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del impuesto	487	70,000
	Utilidad	
	Pérdida	0
(-) Impuesto a la Renta	490	(8,511)
Resultado del ejercicio	492	61,489
	Utilidad	
	Pérdida	0

## ESTADOS FINANCIEROS – 2019

### FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2019 TERCERA CATEGORÍA - ITF

#### ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	20489091675	Razón Social :	SISA TOURS SAC
Periodo Tributario :	201913	Número de Orden:	1000714549
Número de Formulario	0710	Fecha Presentación:	30/07/2020

#### Estados Financieros

##### Estado de Situación Financiera ( Balance General - Valor Histórico al 31 de dic. 2019 )

ACTIVO		PASIVO			
Caja y bancos	359	86079	Sobregiros bancarios	401	0
Inv valor razonable y disp para la venta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	4016
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	0	Remuneraciones y particip. por pagar	403	0
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas. por pagar comerciales - terceros	404	0
Ctas por cob per, acc soc, dir y ger	363	0	Ctas. por pagar comerciales - relac.	405	0
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar acción, directores y ger	406	0
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas. por pagar diversas - terceros	407	0
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas. por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	148212
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411	0
Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>152228</b>
Productos en proceso	371	0	<b>PATRIMONIO</b>		
Materias primas	372	0	Capital	414	96560
Materias aux, suministros y repuestos	373	0	Acciones de inversión	415	0
Envases y embalajes	374	0	Capital adicional positivo	416	0
Existencias por recibir	375	0	Capital adicional negativos	417	(0)
Desvalorización de existencias	376	(0)	Resultados no realizados	418	0
Activos no ctes. mantenidos por la vta	377	0	Excedentes de evaluacion	419	0
Otros activos corrientes	378	2951	Reservas	420	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados acumulados positivos	421	0
Inversiones inmobiliarias ( 1 )	380	0	Resultados acumulados negativos	422	(55792)
Activ adq en arrendamiento finan. ( 2 )	381	0	Utilidad del ejercicio	423	57076
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	126332	Pérdida del ejercicio	424	(0)
Depreciación de 1,2 e IIME acumulado	383	(11334)	TOTAL PATRIMONIO	425	97844
Intangibles	384	500	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	426	250072
Activos biologicos	385	0			
Deprec act biol, amort y agota acum	386	(0)			
Desvalorizació de activo inmovilizado	387	(0)			
Activo diferido	388	45544			
Otros activos no corrientes	389	0			
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>250072</b>			

**FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2019  
TERCERA CATEGORÍA - ITF**

**Resultados**

<b>Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del2019</b>		
Ventas netas o Ing. por servicios	461	333931
Desc. rebajas y bonif. concedidas	462	(0)
Ventas netas	463	333931
Costo de ventas	464	(0)
Resultado bruto de utilidad	466	333931
Resultado bruto de pérdida	467	(0)
Gasto de ventas	468	(0)
Gasto de administración	469	(252527)
Resultado de operación utilidad	470	81404
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(17870)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enaj. de val. y bienes del act. F.	477	0
Costo enajen. de val y bienes a. f.	478	(0)
Gastos diversos	480	(0)
REI del ejercicio positivo	481	0
Resultado antes de part. Utilidad	484	63534
Resultado antes de part. Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	(0)
Resultado antes del imp. - Utilidad	487	63534
Resultado antes del imp. - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(6458)
Resultado de ejercicio - Utilidad	492	57076
Resultado de ejercicio - Pérdida	493	(0)

## ESTADOS FINANCIEROS – 2020

### FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020 TERCERA CATEGORÍA - ITF

#### ESTADOS FINANCIEROS

<b>Número de RUC:</b>	20489091675	<b>Razón Social :</b>	SISA TOURS SAC
<b>Periodo Tributario :</b>	202013	<b>Número de Orden:</b>	1001320178
<b>Número de Formulario</b>	0710	<b>Fecha Presentación:</b>	05/04/2021

#### Estados Financieros

Estado de Situación Financiera ( Balance General - Valor Histórico al 31 de dic. 2020 )					
ACTIVO			PASIVO		
Caja y bancos	359	12679	Sobregiros bancarios	401	0
Inv valor razonable y disp para la venta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	0
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	0	Remuneraciones y particip. por pagar	403	0
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas. por pagar comerciales - terceros	404	0
Ctas por cob per, acc soc, dir y ger	363	0	Ctas. por pagar comerciales - relac.	405	0
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar acción, directores y ger	406	0
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas. por pagar diversas - terceros	407	0
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas. por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	0
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411	0
Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>0</b>
Productos en proceso	371	0	<b>PATRIMONIO</b>		
Materias primas	372	0	Capital	414	96560
Materias aux, suministros y repuestos	373	0	Acciones de inversión	415	0
Envases y embalajes	374	0	Capital adicional positivo	416	0
Existencias por recibir	375	0	Capital adicional negativos	417	(0)
Desvalorización de existencias	376	(0)	Resultados no realizados	418	0
Activos no ctes. mantenidos por la vta	377	0	Excedentes de evaluacion	419	0
Otros activos corrientes	378	0	Reservas	420	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados acumulados positivos	421	0
Inversiones inmobiliarias ( 1 )	380	0	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Activ adq en arrendamiento finan. ( 2 )	381	0	Utilidad del ejercicio	423	24800
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	126332	Pérdida del ejercicio	424	(0)
Depreciación de 1,2 e IME acumulado	383	(17651)	TOTAL PATRIMONIO	425	121360
Intangibles	384	0	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	426	121360
Activos biológicos	385	0			
Deprec act biol, amort y agota acum	386	(0)			
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)			
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>121360</b>			

REPORTE DEFINITIVO

FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2020  
TERCERA CATEGORÍA - ITF

Resultados

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del2020		
Ventas netas o Ing. por servicios	461	125837
Desc. rebajas y bonif. concedidas	462	(0)
Ventas netas	463	125837
Costo de ventas	464	(0)
Resultado bruto de utilidad	466	125837
Resultado bruto de pérdida	467	(0)
Gasto de ventas	468	(40415)
Gasto de administración	469	(60622)
Resultado de operación utilidad	470	24800
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(0)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	0
Otros ingresos no gravados	476	0
Enaj. de val. y bienes del act. F.	477	0
Costo enajen. de val y bienes a. f.	478	(0)
Gastos diversos	480	(0)
REI del ejercicio positivo	481	0
Resultado antes de part. Utilidad	484	24800
Resultado antes de part. Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	(0)
Resultado antes del imp. - Utilidad	487	24800
Resultado antes del imp. - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(0)
Resultado de ejercicio - Utilidad	492	24800
Resultado de ejercicio - Pérdida	493	(0)

# ESTADOS FINANCIEROS – 2021

## FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2021 TERCERA CATEGORÍA - ITF

### ESTADOS FINANCIEROS

<b>Número de RUC:</b>	20489091675	<b>Razón Social :</b>	SISA TOURS SAC
<b>Periodo Tributario :</b>	202113	<b>Número de Orden:</b>	1002188630
<b>Número de Formulario</b>	0710	<b>Fecha Presentación:</b>	01/04/2022

### Estados Financieros

Estado de Situación Financiera ( Balance General - Valor Histórico al 31 de dic. 2021 )					
ACTIVO			PASIVO		
Efectivo y equivalente en efectivo	359	2920	Sobregiros bancarios	401	0
Inversiones financieras	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	0
Ctas. por cobrar comerciales - ter.	361	0	Remuneraciones y particip. por pagar	403	0
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Ctas. por pagar comerciales - terceros	404	0
Cuentas por cobrar al personal, acc(socios) y directores	363	0	Ctas. por pagar comerciales - relac.	405	0
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406	0
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas. por pagar diversas - terceros	407	0
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas. por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimacio de ctas. de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	0
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pago diferido	411	0
Subproductos, deshechos y desperdicios	370	0	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>0</b>
Productos en proceso	371	0	<b>PATRIMONIO</b>		
Materias primas	372	0			
Materias aux, suministros y repuestos	373	0			
Envases y embalajes	374	0			
Inventarios por recibir	375	0	Capital	414	95560
Desvalorización de inventarios	376	(0)	Acciones de inversión	415	0
Activos no ctes. mantenidos por la vta	377	0	Capital adicional positivo	416	0
Otros activos corrientes	378	0	Capital adicional negativos	417	(0)
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados no realizados	418	0
Propiedades de inversión (1)	380	0	Excedentes de evaluacion	419	0
Activos por derecho de uso (2)	381	0	Reservas	420	0
Propiedades, planta y equipo	382	162420	Resultados acumulados positivos	421	24800
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(19720)	Resultados acumulados negativos	422	(0)
Intangibles	384	0	Utilidad del ejercicio	423	25260
Activos biologicos	385	0	Pérdida del ejercicio	424	(0)
Deprec act biologico y amortiz acumulada	386	(0)	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>425</b>	<b>145620</b>
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)	<b>TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO</b>	<b>426</b>	<b>145620</b>
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0			
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>145620</b>			



**FORMULARIO 710 RENTA ANUAL 2021  
TERCERA CATEGORÍA - ITF**

**Resultados**

<b>Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del2021</b>		
Ventas netas o Ing. por servicios	<b>461</b>	218573
Desc. rebajas y bonif. concedidas	<b>462</b>	(0)
Ventas netas	<b>463</b>	218573
Costo de ventas	<b>464</b>	(91164)
Resultado bruto de utilidad	<b>466</b>	127409
Resultado bruto de pérdida	<b>467</b>	(0)
Gasto de ventas	<b>468</b>	(40860)
Gasto de administración	<b>469</b>	(61289)
Resultado de operación utilidad	<b>470</b>	25260
Resultado de operación pérdida	<b>471</b>	(0)
Gastos financieros	<b>472</b>	(0)
Ingresos financieros gravados	<b>473</b>	0
Otros ingresos gravados	<b>475</b>	0
Otros ingresos no gravados	<b>476</b>	0
Enaj. de val. y bienes del act. F.	<b>477</b>	0
Costo enajen. de val y bienes a. f.	<b>478</b>	(0)
Gastos diversos	<b>480</b>	(0)
REI del ejercicio positivo	<b>481</b>	0
Resultado antes de part. Utilidad	<b>484</b>	25260
Resultado antes de part. Pérdida	<b>485</b>	(0)
Distribución legal de la renta	<b>486</b>	(0)
Resultado antes del imp. - Utilidad	<b>487</b>	25260
Resultado antes del imp. - Pérdida	<b>489</b>	(0)
Impuesto a la renta	<b>490</b>	(0)
Resultado de ejercicio - Utilidad	<b>492</b>	25260
Resultado de ejercicio - Pérdida	<b>493</b>	(0)

## FIABILIDAD DE CONTROL DE LOS COSTOS DE SERVICIO

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	TOTAL
<b>V01</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>V02</b>	0	1	0	0	0	1	0	0	0	<b>2</b>
<b>V03</b>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>varianza</b>	<b>0</b>	<b>0.2</b>	<b>0</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

FORMULAS	RESULTADO
<i>Kr-20=</i>	<b>0.84375</b>
<i>K= Número de ítems=</i>	<b>9</b>
<i>vt</i>	<b>0.888888889</b>
<i>pq</i>	<b>0.222222222</b>

## FIABILIDAD DE CONTROL DE RENTABILIDAD


	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	
<b>V01</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>V02</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>V03</b>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>varianza</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>varianza</b>

FORMULAS	RESULTADO
<i>Kr-20=</i>	<b>0.9098438</b>
<i>K= Número de ítems=</i>	<b>9</b>
<i>vt</i>	<b>0.6666667</b>
<i>pq</i>	<b>0.1275</b>

## BASE DE DATOS SPSS

DE DATOS DE AMY25082022.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos


Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
	V1	Numérico	8	3	Control de costos de servicios	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
	D1	Numérico	8	3	Rentabilidad neta	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
	D2	Numérico	8	3	Rentabilidad de activos	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
	D3	Numérico	8	3	Rentabilidad financiera	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
	D4	Numérico	8	3	Rentabilidad operativa	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

\*BASE DE DATOS DE AMY25082022.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

hivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



D4

	V1	D1	D2	D3	D4	var	var	var	var	var	var
1	,693	,146	,178	,387	,213						
2	,718	,171	,228	,583	,244						
3	,744	,197	,204	,204	,197						
4	,673	,116	,170	,173	,465						

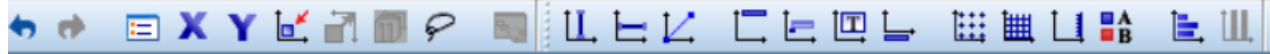
### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control de costos de servicios	,175	4	.	,987	4	,940
Rentabilidad neta	,152	4	.	,995	4	,982
Rentabilidad de activos	,241	4	.	,937	4	,635
Rentabilidad financiera	,258	4	.	,906	4	,461
Rentabilidad operativa	,363	4	.	,764	4	,052

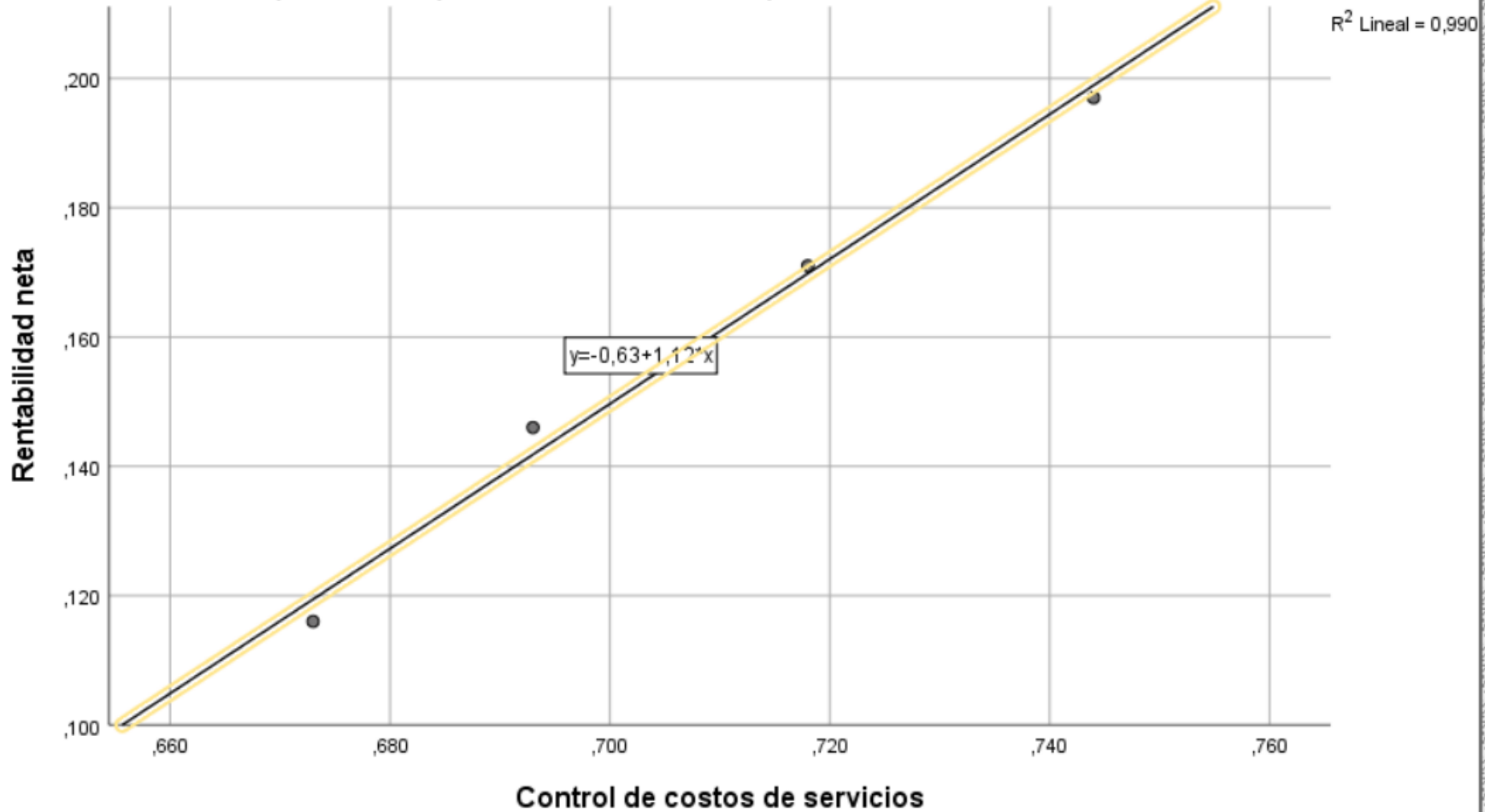
a. Corrección de significación de Lilliefors

### Correlaciones

		Control de costos de servicios	Rentabilidad neta	Rentabilidad de activos	Rentabilidad financiera	Rentabilidad operativa
Control de costos de servicios	Correlación de Pearson	1	,995**	,733	,152	-,764
	Sig. (bilateral)		,005	,267	,848	,236
	N	4	4	4	4	4
Rentabilidad neta	Correlación de Pearson	,995**	1	,743	,218	-,822
	Sig. (bilateral)	,005		,257	,782	,178
	N	4	4	4	4	4
Rentabilidad de activos	Correlación de Pearson	,733	,743	1	,679	-,548
	Sig. (bilateral)	,267	,257		,321	,452
	N	4	4	4	4	4
Rentabilidad financiera	Correlación de Pearson	,152	,218	,679	1	-,444
	Sig. (bilateral)	,848	,782	,321		,556
	N	4	4	4	4	4
Rentabilidad operativa	Correlación de Pearson	-,764	-,822	-,548	-,444	1
	Sig. (bilateral)	,236	,178	,452	,556	
	N	4	4	4	4	4



Dispersión Simple de Rentabilidad neta por Control de costos de servicios





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, HERBERT VICTOR HUARANGA RIVERA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Control de los costos de servicio y la rentabilidad de la empresa Sisa Tours S.A.C, San José de Sisa, 2018-2021", cuyos autores son LOPEZ GRANDEZ AMY ESTEFFANY, VASQUEZ TUANAMA MARGOT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 03 de Octubre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HERBERT VICTOR HUARANGA RIVERA <b>DNI:</b> 21124084 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8054-4213	Firmado electrónicamente por: HRIVERAH el 03-10- 2022 10:23:02

Código documento Trilce: TRI - 0432165