



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“Costo De Servicios Y Su Influencia En La Rentabilidad En
Pequeñas Empresas De Transporte Turístico, Distrito De Cusco,
Periodo 2018 – 2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Perca Melo, Vaneza (ORCID: 0000-0002-7907-4883)

Tacuri Huanaco, Yudy Margot (ORCID: 0000-0003-2781-2968)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo en especial a la escuela profesional de contabilidad por darnos la oportunidad de presentar nuestra tesis y poder concluir la etapa de estudios y seguir creciendo profesionalmente.

De manera especial a nuestro profesor Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo, quien nos apoyó con sus conocimientos y asesoramiento para llegar a concluir este trabajo.

Queremos dar gracias a todas las personas que contribuyeron con este trabajo; a los propietarios de las empresas de transporte turístico, Empresa de transporte Van Service EIRL, Inversiones Cotinga Travel EIRL e Inkas Ways EIRL por todo el apoyo que nos brindaron durante el tiempo de investigación que llevo este trabajo, a todos ellos gracias por su apoyo desinteresado.

Atte. Las Alumnas

Agradecimiento

A Dios, quien es la razón de nuestras vidas y de nuestros esfuerzos.

A mis padres y hermanos, por todo su amor y apoyo incondicional.

A mi esposo quien siempre estuvo apoyándome en cada decisión que tomaba.

Y en especial agradecer a mis hijos que son motor y motivo para conseguir los objetivos trazados.

A todos ellos todo mi reconocimiento y cariño.

Atte. Vaneza

Agradecimiento

Ante todo agradecer a Dios por permitirme llegar a este momento y cumplir una meta más en mi vida.

A mis padres y hermano por todo su apoyo y preocupación en cada paso que doy.

A mi esposo por acompañarme en este proceso y por su amor incondicional.

Atte. Yudy Margot

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	8
II.MARCO TEÓRICO	13
2.1.Antecedentes de la investigación.....	13
2.2.Bases teóricas	17
III.METODOLOGÍA	23
3.1.Tipo y diseño de investigación	23
3.2.Variable y operacionalización	23
3.3.Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5.Procedimiento.....	25
3.6.Método de análisis de datos	25
3.7.Aspectos éticos	25
IV.RESULTADOS	27
V.DISCUSIÓN.....	51
VI.CONCLUSIONES	54
VII.RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS	57
ANEXO	61

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis de Costos de Servicio y Rentabilidad de la Empresa: Inv. Cotinga Travel EIRL.....	27
Tabla 2 Análisis Descriptivos Empresa Cotinga Travel EIRL.....	29
Tabla 3 Análisis de Costos Financieros de la Empresa Van Service Travel.....	31
Tabla 4 Resultados Descriptivos – Empresa Van Service EIRL.....	33
Tabla 5 Análisis de Costos Financieros de la Empresa: Inkas Ways EIRL.....	35
Tabla 6 Análisis Descriptivos Empresa Inkas Ways.....	37
Tabla 7 Resultados Descriptivos de las Pequeñas Empresas de Transporte Turístico.....	39
Tabla 8 Prueba de Normalidad con Kolmogorov-Smirnov para Costo Total del Servicio y la Rentabilidad.....	41
Tabla 9 Prueba de Hipótesis para Costo Total de Servicio y Rentabilidad de Activos.....	47
Tabla 10 Prueba de Hipótesis para Costo de Servicio y Rentabilidad del Patrimonio.....	48
Tabla 11 Prueba de Hipótesis para Costo Total de Servicio y Rentabilidad Sobre las Ventas Netas.....	49
Tabla 12 Prueba de hipótesis para costo total de servicio y rentabilidad del margen bruto.....	50

Índice de gráficos

Gráfico 1. Normal del costo directo	42
Gráfico 2. Costo indirecto.....	43
Gráfico 3. Costo total del servicio.....	43
Gráfico 4. Rentabilidad de activos.....	44
Gráfico 5. Rentabilidad de patrimonio	45
Gráfico 6. Rentabilidad de las ventas netas	45
Gráfico 7. Rentabilidad de margen bruto.....	46

Resumen

El presente trabajo de investigación, Costo de servicios y su influencia en la rentabilidad en pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018 – 2019, se realizó un estudio de tipo de investigación básica, no experimental, con un enfoque cuantitativo con un método hipotético descriptivo y explicativo, la técnica usada fue revisión de documentos financieros y ficha de recolección de datos, teniendo como objetivo general, determinar la influencia del costo de servicios y la rentabilidad en pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodos 2018-2019, para el desarrollo de este trabajo se estudió a tres empresas pequeñas dedicadas al sector de transporte turístico, Inversiones Turísticas Cotinga travel EIRL, Van Service transporte y turismo EIRL, Inkas Ways travel EIRL de la Ciudad del Cusco.

Para llegar a los resultados obtenidos utilizamos la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov contando con 72 datos, en el cual se utilizó el estadígrafo Rho-Spearman para comprobar las hipótesis, donde la prueba nos muestra que para el costo total del servicio, rentabilidad de activos, rentabilidad del capital es 0.000 y para la rentabilidad del margen bruto es 0.015, contando con un comportamiento no paramétrica y aceptando la hipótesis nula y para rentabilidad sobre ventas 0.171, siendo este el único que acepta la hipótesis alternativa.

Mediante los resultados de la investigación se concluyó que los costos de servicios no influyen en la rentabilidad en pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019, conforme a la correlación de las hipótesis específicas, donde se muestra el alto costo de servicios y se obtuvo rentabilidad baja.

Palabras clave: costo de servicios, rentabilidad económica, rentabilidad financiera.

Abstract

The present research work, Cost of services and its influence on profitability in small tourist transport companies, Cusco District, period 2018 - 2019, a study of a basic, non-experimental type of research was carried out, with a quantitative approach with a Descriptive and explanatory hypothetical method, the technique used was review of financial documents and data collection sheet, with the general objective of determining the influence of the cost of services and profitability in small tourist transport companies, District of Cusco, periods 2018- 2019, for the development of this work, three small companies dedicated to the tourism transport sector were studied, Inversiones Turisticas Cotinga travel EIRL, Van Service transport y turismo EIRL, Inkas Ways travel EIRL de la Ciudad del Cusco.

To arrive at the results obtained we used the Kolmogorov-Smirnov normality test with 72 data, in which the Rho-Spearman statistician was used to check the hypotheses, where the test shows us that for the total cost of the service, profitability of assets , return on capital is 0.000 and for the profitability of the gross margin is 0.015, counting on a non-parametric behavior and accepting the null hypothesis and for profitability on sales 0.171, this being the only one that accepts the alternative hypothesis.

Through the results of the research, it was concluded that the costs of services do not influence profitability in small tourist transport companies, Cusco District, period 2018-2019, according to the correlation of the specific hypotheses, where the high cost of services and low profitability was obtained.

Keywords: cost of services, economic profitability, financial profitability.

I. INTRODUCCIÓN

Al hablar del turismo hacemos referencia a la actividad que realizamos al transportar a las personas de su lugar de origen a otros lugares por periodos largos o cortos, para ello hacemos uso del servicio de los transportes turísticos, alojamientos, restaurantes, etc.

En nuestro país el turismo es un fenómeno social y es parte de nuestra economía desde muchos años atrás, el cual ha ido creciendo y logrando ser la tercera parte de nuestra economía, donde las inversiones de grandes, medianas y pequeñas empresas dedicadas a este sector ofrecen tures, traslados, alojamiento, etc. que ha ido incrementando, al incrementarse aumenta sus gastos de servicio y a su vez obtiene una rentabilidad por dichos servicios, es por ello que hoy en día hay más pequeñas empresas dedicadas a ofrecer servicios, donde la calidad será lo primordial para captar pasajeros o clientes.

Cusco es una de las regiones más visitadas por turistas extranjeros y nacionales por poseer muchos destinos turísticos y donde se pueden realizar diferentes actividades turísticas como son: turismo vivencial, ecoturismo, deportes extremos o simplemente apreciar la diversidad cultural, la artesanía, los paisajes, la flora y fauna propios de este lugar, siendo Machupicchu la ciudadela más importante a visitar, así mismo el rubro del turismo en el Cusco ha dado oportunidad a muchas empresas que se enfocan a la prestación de servicio al turista. Es el caso de la Empresa De Transportes Inversiones Turísticas Cotinga Travel EIRL, Empresa de transporte turístico van service EIRL e Inkas ways travel EIRL, ofrecen servicios de transporte turístico.

Si bien es cierto, algunas pequeñas empresas buscan la satisfacción de sus clientes ofreciendo servicios de calidad que les permita obtener mayores ventas y que su rentabilidad aumente, sin embargo en ese proceso se generan dificultades donde dichas empresas no distribuyen los gastos que originan los servicios prestados, es decir no existe un control de los costos de servicios que les permita conocer y diferenciar los costos y gastos que se ocasionan brindando el servicio, esto genera u ocasiona que el costo de servicio sea inexacto y por tal motivo la rentabilidad sea inexacta.

Por lo cual en el presente trabajo se ha observado que las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo, 2018-2019, su control de costo de servicio lo llevan de manera empírica, es decir no consideran los costos y gastos generados del servicio, por lo cual se busca conocer con exactitud los costos del servicio, para estimar los costos directos e indirectos que interviene en la realización del servicio y así definir si es rentable el servicio prestado o no, para que permita tomar decisiones estratégicas para la mejora financiera y económica de las pequeñas empresas, Por lo cual se pretende conocer con claridad, si los costos de servicio influye en la rentabilidad en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018 – 2019.

Falcon (2015) En su investigación “El costo de la producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Orecao S.A. Cantón, Quevedo, año 2012”. concluye que la empresa Orecao S.A, menciona que utilizo una investigación de los costos reales y donde se ve que no se emplea la norma internacional NIC 41 “activos biológicos”, creada para la producción agrícola, Así mismo en el periodo 2012 su utilidad bruta alcanzo \$ 68083.20 a pesar de utilizar los gastos administrativos y la comercialización tuvo una pérdida de \$17542,62 donde se muestra la falta de optimización de los gastos administrativos en total son \$ 79120,41, como tal la falta de investigación adecuada conllevo a la perdida contable de \$17542,62, como resultado tenemos la disminución del patrimonio de la empresa Orecao en un 7.48% lo cual muestra cuán importante es optimizar los recursos colocados en los recursos administrativos de la empresa.

Phala (2015) En su trabajo “Gestión de costos de servicios y rentabilidad de Hotelería e Inversiones Latino S.A. – Hotel Tierra Mística Qalasaya de la ciudad de Puno, periodo 2009-2010, concluyo que el año 2009 y 2010 el costo de servicio fue más que el precio de ventas y se refleja ahí la significativa influencia en el grado de rentabilidad que se obtuvo en dichos años, Así mismo muestra que los costos de servicios fueron determinantes en la rentabilidad de la empresa y tuvieron la idea de utilizar un sistema de control de costos para dar solución al problema.

Manco, Alvares y Arredondo (2015) En el trabajo de investigación denominado “Sistema de costos y la rentabilidad de la empresa de servicios, Caso Pineda Automotriz S.A.C.” menciona que su objetivo plantea establecer un método de costos por disposiciones de producción en la rentabilidad de la empresa de

servicios automotriz, donde se ejecutó una investigación descriptivo correlacional que permitió establecer la relación entre variables, costos y rentabilidad, se realizó un flujo de costos obteniendo como resultado el costo total del servicio, el sistema por órdenes es viable; donde sus resultados expresan que mediante la aplicación de un sistema ha obtenido pérdidas durante el año de estudio, en las actividades preventivas y correctivas.

Meza (2013) Investigó sobre “La Gestión Estratégica de Costos en la Rentabilidad en las Empresas de Ensamblaje e Instalación de Ascensores en Lima Metropolitana, año 2012.” En la cual concluyo que la empresa elaboro un plan estratégico al principio de la actividad económica pero tuvo algunas fallas por lo cual no puedo calcular el riesgo financiero y no se logró resultados deseados y no hubo crecimiento constante ni económico ni financiero.

Kotler y Keller (2006) En su libro de “Dirección de Marketing” nos indican que los servicios ofrecidos, el gusto de los viajeros y la rentabilidad de la empresa son reducidamente relacionadas. La gran calidad de servicio lleva un alto nivel de complacencia de sus pasajeros, que puede apoyar precios más altos así como los precios bajos. Muchos estudios realizados han ido demostrando la coexistencia de unión entre la calidad del servicio o producto y la rentabilidad que se genere para la empresa.

Las empresas son fuentes generadoras de recursos y servicios encargados de compensar necesidades insatisfechas de los pasajeros, por ello su existencia es de vital importancia y su funcionamiento es fundamental en la economía de un país, así mismo la subsistencia de una empresa depende de varios factores y uno de ellos es el factor financiero, ya que sin dinero no podría cubrir sus diferentes gastos para poder ofrecer un servicio de calidad siendo un punto clave para que la empresa logre posicionarse en el mercado turístico.

De acuerdo a la realidad problemática se determinó como problema general:

¿Cómo los costos de servicios influyen en la rentabilidad en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019?

Seguido de los problemas específicos:

¿Cómo los costos de servicios influyen en la rentabilidad de activos en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019?

¿Cómo los costos de servicios influyen en la rentabilidad de patrimonio en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019?

¿Cómo los costos de servicios influyen en la rentabilidad sobre las ventas en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019?

¿Cómo los costos de servicios influyen en el margen bruto en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019?

Al determinar los inconvenientes que presentan las pequeñas empresas del sector de transporte turístico, en cuanto a la justificación teórica se tocará aspectos relacionados de costos de servicios y la rentabilidad de las pequeñas empresas, basándose en los resultados obtenidos mediante la prueba de hipótesis, lo cual permitirá contrastar teorías existentes para precisar los factores determinantes de costo de servicios y conocer su influencia con la rentabilidad.

En cuanto a la justificación metodológica se empleara como instrumento la recolección de datos, revisión de estado financieros, análisis estadísticos, es importante recalcar que mediante este documento podremos obtener información más detallada del costo de servicio y los indicadores de rentabilidad de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito del Cusco, para poder demostrar la hipótesis general.

En cuanto a la justificación práctica busca resolver y demostrar que los costos de servicio y la rentabilidad guarden una relación en el cual busca dejar un antecedente que sirva como precedente para futuras investigaciones y ayude a las personas o empresas que se involucren en este negocio, con lo cual tengan claro cómo administrar los costos y reducirlos para generar mayor utilidad y ser más rentable.

En cuanto a la justificación social beneficiara a nuevos investigadores que necesiten referenciar antecedentes de los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad.

El objetivo general que busca la investigación es:

Determinar la influencia del costo de servicios y la rentabilidad en las empresas pequeñas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Así mismo, se tiene como objetivos específicos:

Determinar la influencia de los costos de servicios en la rentabilidad de los activos en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Determinar la influencia de los costos de servicios en la rentabilidad del patrimonio en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Determinar la influencia de los costos de servicios en la rentabilidad sobre las ventas en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Determinar la influencia de los costos de servicios en el margen bruto en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

La hipótesis general que responde al problema es:

Los costos de servicios influyen en la rentabilidad en las empresas pequeñas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Así mismo, se tiene como hipótesis específicas:

Los costos de servicios influyen en la rentabilidad de los activos de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Los costos de servicios influyen en la rentabilidad del patrimonio de las pequeñas empresas de transporte turístico - Cusco, periodo 2018-2019.

Los costos de servicios influyen en la rentabilidad sobre ventas de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Los costos de servicios influyen en margen bruto de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A fin de generar mayor consistencia a la investigación, hemos empleado investigaciones que nos ayude a sustentar el estudio desde argumentos internacionales, nacionales y locales.

En el ámbito internacional, Borbor (2018) en su trabajo de investigación “Costos por servicio y la rentabilidad de la compañía de transporte turístico terrestre paltantour SA.” Concluye que la empresa, al no contar con un sistema apropiado para los servicios que ofrecen, existían cambios en la determinación del nivel de rentabilidad de la empresa, al efectuar el sistema por producción identifican la información contable por venir, con el sistema que maneja la empresa el porcentaje de rentabilidad es de 3% mientras que con el costeo planteado acoge a todos los elementos del servicio genera una utilidad del 2% en comparación con el año de estudio.

Martinez Y Rodriguez (2017) Según su tesis “Los Costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio ambiental Cestta de la ciudad de Riobamba y su incidencia en su Rentabilidad en el Período 2015”, donde concluye que la empresa tuvo una pérdida en el periodo 2015, la cual fue analizada utilizando la aplicación de indicadores financieros para lo cual relacionaron cuentas específicas del estado de situación y del estado de resultado, donde la rentabilidad económica, el margen de utilidad bruta fue de 28,47% lo cual muestra la disminución drástica y tuvo una pérdida operacional del 0.84% y su pérdida neta de 0.86% debido a los gastos que tuvieron para la prestación del servicio, mientras en la rentabilidad financiera todos los resultados son negativos, como se muestra, la rentabilidad del capital pagado que fue de -5.61%, rentabilidad con relación a los activos -1.75% y rentabilidad sobre los activos fijos -3.52%. Esto muestra que la gestión de la empresa no fue efectiva.

Soriano (2016) En su investigación “Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan travel Kajol & Lavan Cia. Ltda” en sus conclusiones indica, que la empresa presta varios tipos de servicios pero en su control se emite una sola orden por lo cual los costos se calculan en

forma general y ello afecta al determinar los costos unitarios, los costos del personal, costos de los bienes y los costos de los suministros, además, La empresa utiliza un sistema de aproximaciones para determinar los costos unitarios y esto varía en cada orden y esto lleva a que tenga variaciones constantes en sus costos calculados, dificultando determinar el precio de venta, ya que no cuenta con información precisa, así mismo, no calcula la rentabilidad (ROA, ROE y rentabilidad sobre las ventas) de sus servicios por lo cual dificulta la toma de decisiones y afecta la competitividad de la empresa con otras.

En el ámbito nacional, Ballena (2017) En su trabajo de investigación “Costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes turismo Señor de Huamanga SRL, Chiclayo 2016”, donde concluye que al utilizar la fórmula del margen bruto de utilidad, utilidad bruta /ventas netas, donde se muestra en términos cuantitativos la rentabilidad calculada con datos de la empresa que da un 24% ,en soles 3,650,415.43 y aplicando los costos reales dio como resultado un 25% en soles 3,695,656.62 la diferencia es del 1% en soles es 45,241.20., con lo cual se comprueba que a pesar que los costos disminuyeron hay un influencia sobre el margen de utilidad bruta.

Centeno (2017) En su tesis “Los costos de servicios y su influencia en la rentabilidad de la Agencia de viajes y turismo Kontiki Tours EIRL. Periodos 2012 y 2013. Donde concluye que el análisis en la aplicación de los costos determinó que la hoja de costos está constituido por dos elementos de costos más la ociosidad, donde en la mano de obra se obtuvo un costo de S/. 737,663.26 y S/. 834,141.77 en el año 2012 y 2013 respectivamente, los costos indirectos llegaron a S/. 948,683.29 y S/.1,005,618.79 en el 2012 y 2013 respectivamente y la acumulación de ociosidad muestra que no se está aprovechando la capacidad del funcionamiento de los vehículos, lo cual provoca la disminución de ganancias, referente al análisis de la rentabilidad económica y financiera tuvo como resultado longitudinal calificación de bueno pero en la transversal es regular, su margen de ganancia bruta, operativa y neta en el corte longitudinal muestra un levante en los últimos periodos, a pesar de ello al hacer comparaciones con otras empresas del mismo sector, el nivel de rentabilidad en un análisis longitudinal y transversal es malo, quiere decir, que no ha alcanzado su objetivo de generar mayores beneficios para la empresa.

Sovero (2019) en su tesis "Costo de servicio y rentabilidad de una empresa de servicios de transporte, Distrito Santa Anita, 2016-2018" la investigación realizada concluyó determinando el nivel de relación entre el costo de servicio y el rendimiento sobre los activos totales, donde tiene una relación negativa moderada de -0.640, donde se mostro que a menor costo del servicio mejor rendimiento sobre los activos totales, de igual forma se determino el nivel de relación entre el costo de servicio y retorno sobre las inversiones, donde se muestra la relación negativa moderada de -0.519, donde indica a menor costo de servicio mejor retorno sobre las inversiones, así mismo se determino el nivel de relación entre el costo de servicio y margen de utilidad neta, el nivel de relación negativa moderada con -0.584, a menor costo de servicio mayor margen neto, de la misma forma se determino el nivel de relación entre el costo de servicio y margen de utilidad operativa, tiene una relación negativa moderada con -0.568, por lo cual a menor costo de servicios mayor utilidad operativa.

Retamozo (2019) En su trabajo de investigación "Los costos de servicio y su relación con la rentabilidad en la Empresa Integra Perú SAC. De taxis en la Ciudad de Arequipa 2016-2017, concluyendo que los costos de servicio no tienen relación con la rentabilidad sobre las ventas, las cuales del 2016, fueron 0.46 al 2017 a 0.39, con una disminución del 7% de todo su beneficio, se evidencia una relación de los costos de servicios con la rentabilidad de los activos en el periodo 2016 mostraba un índice de -0.010 y al patrimonio el índice aumentos a -0.06, eso se muestra con el aumento de la utilidad neta y la disminución de los costos, para finalizar se llegó a la conclusión que los costos de servicios tienen una relación significativa y técnica con la rentabilidad de la empresa Integra Perú SAC.

López (2019) En su investigación "La influencia de costo de servicio en la rentabilidad de la empresa de Transporte Flores Hermanos S.R.L. durante el periodo 2015 al 2017" donde concluye que el costo de servicio presenta implicancia sobre el rendimiento donde se mostró el crecimiento de los costos y gastos inconsecuente con la utilidad generada, así mismo los costos directos del servicio no tienen impacto sobre la rentabilidad, mientras que los costos indirectos y los gastos indirectos del servicio son los que presentan mayor variabilidad y aumento en los periodos de estudio, por otro lado la rentabilidad sobre el valor de

ventas genera ganancias pero por los factores estudiados se ve una notable disminución en la utilidad generada en los periodos de estudio.

Atahualpa (2015) En su trabajo de investigación “Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA ingenieros SAC” concluye, que su hipótesis general los costos de los servicios se relacionan planteada significativamente la rentabilidad de la empresa de servicios ROA Ingenieros SAC Lima, 2014, donde los coeficientes alcanzaron 83.33% considerando que los costos de servicios se identifica mediante un sistema de costeo y donde si existe relación significativa de los costos de servicios y la rentabilidad en un 88.89%, del mismo modo muestra la validación a través de la aplicación práctica de la estructura de costos y los ratios financieros sobre los márgenes de utilidad donde se muestra un crecimiento en el 2013, un pico de ventas de S/. 6, 408,995.00 alcanzando un margen de utilidad de 11.23%.

Ambrosio (2019) En su investigación “Aplicación de los costos de servicio y su influencia de la rentabilidad de empresa EMAPA San Luis S.A. Huanuco-2018” concluyendo que la aplicación de costos de servicio tiene una influencia significativa en la rentabilidad de la empresa, donde muestra que no se lleva un control adecuado de sus costos, además indica que los costos indirectos son el soporte de los costos por ende se debe llevar un control adecuado.

En el ámbito local, Según Vargas (2018) en su investigación “Costos de servicios y rentabilidad financiera en la empresa de transporte público urbano Imperial S.A. Ciudad del Cusco, periodo 2017” concluye que la empresa desconoce los costos de servicios, solo considera los costos del personal de dos personas que son de la parte administrativa, así como los costos indirectos no son considerados dentro de los gastos por ende al no llevar un control de los costos de servicios lo cual no se refleja en la rentabilidad financiera.

Uturunco (2017) En su trabajo “Costos en relación con la rentabilidad de Isabó Spa, Distrito de Wanchaq-Cusco, 2016” donde concluye, que su hipótesis general, que los costos tienen relación directa y significativa con la rentabilidad de Isabó Spa, en el distrito de Wanchaq-Cusco, 2016, resultado obtenido utilizando la prueba de hipótesis correlación de Pearson, obteniendo una alta correlación con un índice de 0.879 y un nivel significativo de 0.038, donde su hipótesis específica 1, muestra que la situación actual de Isabó Spa, Distrito de Wanchaq-

cusco, 2016 es positiva en cuanto a su rentabilidad y demuestra gran posibilidad de crecimiento, donde mostró altos márgenes de utilidad por producto, logrando su objetivo económico, financiero y de gestión, teniendo ingresos semanales de 1,000.00 a 2,000.00 soles, en su hipótesis 2, determinó que los costos inciden directamente en la rentabilidad económica de Isabó Spa, Distrito de Wanchaq-Cusco, 2016, donde la rentabilidad es alta, reflejándose en los estados de resultados, teniendo como utilidad neta mensual en el año 2016, entre 1,300.00 a 2,200.00 soles, en su hipótesis 3, determinó que los costos inciden directamente en la rentabilidad financiera de Isabó Spa, Distrito de Wanchaq-Cusco, 2016, donde la empresa logro aumentar su patrimonio, lo cual permitirá conseguir financiamiento.

2.2. Bases teóricas

Variable independiente: Costo de servicios

Tua (2012) refiere que el Costo de Servicio es el gasto monetario que se realiza para poder comprar o adquirir una prestación de servicio o un beneficio. Ramirez, Garcia y Pantoja (2010) tiene su fundamento en la parte económica, donde se planifica las actividades que se va a realizar u operar, contrastando las particularidades de los servicios y en las operaciones realizadas en la producción; donde se junta al sistema contable, apoyándose con el sistema informático y el manejo interno, esto para el procesamiento y control de las operaciones, para generar y presentar los informes.

Chambergó (2012) sostiene que los costos de servicios son aquellos que se realizan en las empresas de servicios en donde no hay cambio alguno, donde los productos que ofrecen no son tangibles y está formado por costos de mano de obra, materia prima y costos directos e indirectos, elementos que debemos tomar en cuenta porque no todas las empresas de servicios manejan los mismos recursos, todo depende del servicio que se ofrezca. Choy (2012) para ello debemos tomar en cuenta los gastos como: personal, alquiler y otros recursos que se utilizan para ofrecer el servicio que es intangible y de consumo inmediato.

Dimensiones de los costos de servicios

Chambergo (2012) Define que debemos tener en cuenta que y cuáles son los costos directos e indirectos, eso depende fundamentalmente de la característica del proceso de producción o un servicio por lo cual se debe considerar lo que opina el dueño o trabajador en el área contable de la empresa.

Horngrén, Datar y Rajan (2012) Nos dice que el sistema de costos que se le atribuye a costos directos y asignados a los costos indirectos a los productos o servicios.

Costos directos

En general los costos directos están conformados por dos principales elementos, material directo y mano de obra directa, son elementos reconocibles y medibles que se relacionan directamente en el proceso de brindar el servicio. Chambergo (2012).

Los costos directos se tratan de gastos que tienen relación continua en la ejecución y fabricación del producto o servicio que brinda una empresa e inmediatamente afecta al precio del producto o servicio, dentro de los cuales podemos mencionar el combustible, costo de mantenimiento preventivo, préstamo y gastos del personal, sueldos. Torres (2013).

Combustible. El costo del combustible es un costo variable significativo, donde puede calcularse por servicios ofrecidos. Palomino (2017).

Costo de mantenimiento preventivo. Estos costos están relacionados con el kilómetro recorrido de los vehículos, a mayor cantidad de servicios realizados estos ingresan regularmente al servicio técnico. Torres (2013).

Préstamo. Es un préstamo bancario que se utilizó para la adquisición del vehículo, son los intereses que pagan por la inversión del capital. Torres (2013).

Gastos del persona y sueldos. Gomez, Balkin y Cardy (2012) Remuneración por el esfuerzo que hace la persona ofreciendo el servicio que realiza por la empresa. Torres (2013). Tomando en consideracion que la empresa tendra un conductor para cada vehiculo asi este o no operando los vehiculos, por lo cual incluye el salario minimo, los aportes de pension, seguro de salud.

Costos indirectos

Los costos indirectos son los que comprenden elementos que no pueden ser reconocibles de manera directa en la ejecución del producto o servicio de las empresas, en la cual su participación es de manera indirecta de menor a mayor proporcionalidad lo cual dependerá de acuerdo al giro del negocio el cual a su vez no puede ser medidos con exactitud para el cual se aplica ciertas técnicas de medición para identificarlos. Chambergo (2012).

Los costos indirectos son los que no están directamente aplicables a la producción de un bien o servicio, es decir son los costos en los que incurre la empresa en su actividad, como: depreciación línea recta, seguro del carro, útiles de oficina y otros. Torres (2013).

Depreciación. La depreciación es cuando disminuye el valor de una propiedad ya sea por el uso o desgaste, es un procedimiento que distribuye de forma sistemática y moderada el costo de los activos restándole su valor de desecho y divido por su vida útil. Mancilla (2014).

Seguro. El seguro vehicular se renueva cada año, y su precio puede variar de acuerdo a varios factores. Torres (2013).

Útiles de oficina. Son artículos y útiles que utilizan los empleados con lo cual realizan sus actividades, representan parte importante de los gastos de la empresa, por lo cual se debe llevar un control de compras de dichos materiales. Torres (2013).

Variable dependiente: Rentabilidad

Palomares y Peset (2015) Dice que la rentabilidad calculará los reintegros de las inversiones que hizo la empresa en la producción o prestación de servicios,

del mismo modo los reingresos que se logran del financiamiento propio y el financiamiento de otros. Archel, Lizarraga, Sánchez y Cano (2018) este es un resultado que se da entre el coeficiente y un rango de inversión. Bastons (2004) que tiene como capacidad la producción y generar un bien futuro agregado a la inversión o trabajo ejecutado dentro de las actividades.

Para Díaz (2012) La rentabilidad es la capacidad que posee una organización económica para producir o generar utilidades en inversiones a futuro, así mismo la disminución de las obligaciones con terceros, con el fin de generar mayor nivel de producción y ventas con el propósito de obtener mayores beneficios y crecimiento. Podemos resaltar que la rentabilidad se puede medir de dos tipos, la rentabilidad económica y financiera. Ccaccya (2015) por otra parte la rentabilidad se aplica a actividades económicas donde se utiliza recursos de materia prima, humanos y financieros con la finalidad de tener resultados positivos, por ende se va a medir la eficiencia y producción de los activos en la empresa para generar beneficios, así también se debe evaluar si para lograrlo se ha utilizado una cantidad grande de recursos.

Rentabilidad financiera

Para Archel, Lizarraga, Sánchez y Cano (2018) La rentabilidad financiera son las inversiones que hacen los dueños con el fin de aportarles financiamiento al patrimonio de la empresa, donde se asumen alternativas de inversión, negocio y riesgo, donde los efectos se verán reflejados en las cantidades que resultan a lo largo del periodo, donde se incluirán los costos que generen las fuentes de financiación. Ccaccya (2015) a su vez calcula el beneficio de los capitales propios de la empresa en un periodo determinado, el objeto primordial es medir la capacidad de beneficios obtenidos a favor de los accionistas, lo que ellos buscan es el incremento del capital invertido, el cual puede ser evaluado mediante ratios financieros. Rodríguez, Gallego y García definen la rentabilidad financiera como la que recoge el beneficio que obtienen los dueños de la inversión que realizaron.

Rentabilidad de activos (ROA)

La rentabilidad de los activos (ROA) es el ratio que mide la capacidad y la eficiencia de la administración de los activos, donde mide la utilidad que la empresa genera por cada moneda invertida de sus activos. Flores (2015).

Este ratio trata de calcular la rentabilidad de los activos, haciendo una operación de dividir la utilidad neta con los activos totales.

$$ROA = \frac{Utilidad\ neta}{Activos\ totales}$$

Rentabilidad del patrimonio (ROE)

Rendimiento del patrimonio es el ratio conocido como el ratio retorno sobre el patrimonio, este ratio se utiliza para examinar la capacidad de brindar ganancias de la empresa desde la inversión que se hace por los dueños, además, es el índice que mide la ganancia de la empresa al cumplir el objetivo primordial de incrementar las ganancias de los dueños, este ratio mide la eficiencia de la gestión administrativa el cual debe aportar en generar rendimientos altos del capital invertido por el accionista. Flores (2015).

Según Gitman y Zutter (2012) el rendimiento del patrimonio mide las utilidades ganadas de la inversión que hicieron los accionistas, cuanto más elevado es la rentabilidad más ganancias para los dueños.

$$ROE = \frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio}$$

Rentabilidad económica

Para Archel, Lizarraga, Sánchez y Cano (2018) La rentabilidad económica son las inversiones que realiza la empresa, ya sea un bien o servicio. Palomares y Peset (2015) mide la eficiencia de la empresa en el trabajo de su activo sin tomar

en conocimiento su forma de financiación de dicho activo. Ccaccya (2015) evalúa mediante indicadores financieros la elevación de eficiencia de la utilización de los recursos sin tomar en cuenta el financiamiento. Westreicher (2020) menciona que la rentabilidad económica son los beneficios que obtienen las empresas por inversiones hechas, esto se sabe mediante los estados financieros.

Rentabilidad sobre ventas

Rentabilidad sobre las ventas o margen sobre las ventas o índice de productividad, mide la capacidad de conseguir rentabilidad con respecto a las ventas efectuadas por la empresa. Ccaccya (2015).

$$\text{Rentas sobre las ventas} = \frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Ventas}}$$

Rentabilidad Margen bruto

Beneficio directo que la empresa obtiene por la fabricación de un producto u ofrecer un servicio, mientras más alto es el margen de utilidad bruta, es mejor ya que esto nos indica que es menor el costo de la mercancía o servicio. Además esta razón también nos indica la ganancia disponible para hacer frente a los gastos administrativos y ventas. Flores (2015).

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\textit{Utilidad bruta}}{\textit{venta}}$$

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de trabajo que se realizó fue básico, donde se produjo conocimiento con respecto del costo de servicios y la influencia en la rentabilidad de las pequeñas empresas.

Según Concytec (2018) indicó que la investigación básica está direccionada al conocimiento integral mediante la comprensión de conceptos básicos de fenómenos bajo la observación o relaciones establecidas por entidades. (Carrasco, 2017) donde se busca aumentar y ahondar el conocimiento científico existente sobre la realidad.

El diseño fue no experimental, Hernández, Fernández y Baptista (2010) estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, es decir que se observan situaciones ya existentes, donde la variable independiente ocurre y no se puede modificar porque ya sucedieron así como su efecto.

La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos a las que se refiere. Hernández, Fernández y Baptista (2010).

La investigación explicativa se encaminó a establecer la explicación de por qué se da una influencia entre las variables, tiene como objetivo comprobar las causas que generan un fenómeno específico. Hernández, Fernández y Baptista (2010).

El enfoque de la investigación fue cuantitativo donde se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar hipótesis establecidas. Hernández, Fernández y Baptista (2010).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente. Costo de servicios

Definición conceptual. Los costos de servicios, son una variable cuantitativa, que se realizan en las empresas de servicios en donde no hay cambio alguno, donde los productos que ofrecen no son tangibles y está formado por costos de mano de obra, materia prima y costos directos e indirectos, elementos que debemos tomar en cuenta porque no todas las empresas de servicios manejan los mismos recursos todo depende del servicio que se ofrezca. Chambergo (2012).

Definición operacional. La variable independiente se determinó según los materiales directos e indirectos que se utilizó para brindar el servicio para lo cual se tuvo como indicadores: combustible, costo de mantenimiento preventivo, estacionamiento, gastos del personal, hospedaje y transporte, depreciación lineal, seguro del carro, útiles de oficina.

Variable dependiente. Rentabilidad

La rentabilidad es una variable cuantitativa, que tiene la capacidad que posee una organización económica para producir o generar utilidades en inversiones a futuro, así mismo la disminución de las obligaciones con terceros, con el fin de generar mayor nivel de producción y ventas con el propósito de obtener mayores beneficios y crecimiento. Podemos resaltar que la rentabilidad se puede medir de dos tipos, la rentabilidad económica y financiera. Diaz (2012).

Definición operacional. La rentabilidad de las pequeñas empresas se determinó según la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población para López (2004) es el acumulado de personas y objetos de los que se quiere saber algo en una investigación, en este trabajo estuvo conformada por las empresas Van Service, Cotinga travel e Inkas ways EIRL los periodos, 2018 y 2019. Los datos recaudados fueron autorizados por los representantes legales, la contadora quien nos brindó la información necesaria para realizar este trabajo.

Para La muestra es constituida por los estados financieros de los periodos, 2018-2019, que están conformadas por 24 meses de las tres pequeñas empresas en estudio.

El muestreo fue no probabilístico. Por esta causa no se puede calcular con exactitud el error estándar por ende el nivel de confiabilidad no se puede determinar. Scharager (2001).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Utilizamos la técnica de revisión documental, técnica que nos ayudó a observar la realidad de las pequeñas empresas y la situación actual en la que se encontraba, lo que nos ayudó a conocer el problema principal de las pequeñas empresas.

Se empleó el instrumento de la ficha de datos para poder analizar y procesar la información y de esa manera comprobar la hipótesis que se planteó.

3.5. Procedimiento

Se inició el procedimiento con la revisión documental de los estados financieros de las pequeñas empresas, para luego llenar la base de datos y procesarlos en el programa estadístico, que nos proporcionará resultados precisos para hacer el análisis o conclusiones de la prueba de hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva donde se estableció la medida de los costos de servicios y la rentabilidad de las empresas por separado.

La estadística inferencia, donde se pudo analizar la hipótesis general y las hipótesis específicas, para determinar un grado de influencia entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

A lo largo del desarrollo de la investigación, se empleó conocimientos y aportes de terceros, además los datos que se presenta en este trabajo es en base a la información recaudada de las mismas empresas, por ende esta investigación es real y segura, tomando en cuenta los principios éticos y morales por medio de las reglas y normas establecidas por los involucrados.

Cabe destacar, que el estudio realizado pretende contribuir con fines académicos y ayudar a las empresas pequeñas en la toma de decisiones para su crecimiento.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Análisis de Costos de Servicio y Rentabilidad de la Empresa: Inv. Cotinga Travel EIRL.

Período	Costos de Servicio			Rentabilidad			
	Costos Directo	Costos Indirectos	Costo Total del Servicio	ROA	ROE	Sobre Ventas Netas	Margen Bruto
ene-18	4542.55	715.83	5258.38	0.79	0.07	0.67	83%
feb-18	2057.50	715.83	2773.33	0.96	0.09	0.89	90%
mar-18	4541.76	1222.33	5764.09	0.06	0.01	0.23	23%
abr-18	20443.69	1558.23	22001.92	0.34	0.03	0.29	30%
may-18	19312.72	2171.83	21484.55	1.11	0.10	0.57	58%
jun-18	14270.70	1049.83	15320.53	1.11	0.10	0.65	66%
jul-18	34505.71	1314.53	35820.25	1.23	0.11	0.47	48%
ago-18	18584.04	715.83	19299.87	0.47	0.04	0.39	40%
sep-18	13324.89	715.83	14040.72	1.56	0.14	0.74	75%
oct-18	13365.40	893.83	14259.23	0.54	0.05	0.49	51%
nov-18	15093.16	1007.83	16100.99	1.33	0.12	0.68	69%
dic-18	10160.46	3522.01	13682.47	0.50	0.04	0.49	50%
ene-19	6692.52	3002.75	9695.27	0.05	0.00	0.11	14%
feb-19	6892.23	2842.75	9734.98	0.14	0.01	0.26	29%
mar-19	5922.42	2943.25	8865.67	0.06	0.00	0.15	18%
abr-19	14410.43	4046.05	18456.48	0.10	0.01	0.13	15%
may-19	12974.31	3074.75	16049.06	0.26	0.02	0.29	31%
jun-19	18491.59	2866.75	21358.34	0.20	0.02	0.20	21%
jul-19	15556.72	4556.75	20113.47	0.45	0.03	0.37	38%
ago-19	77363.56	6790.99	84154.55	0.08	0.01	0.03	3%
sep-19	26197.36	4558.11	30755.47	0.33	0.03	0.22	23%
oct-19	10350.29	4840.77	15191.06	0.50	0.04	0.46	47%
nov-19	6328.91	3871.75	10200.66	0.15	0.01	0.27	29%
dic-19	8056.80	9448.00	17504.80	0.17	0.01	0.21	22%

Interpretación:

La tabla 1, muestra los resultados del análisis de los costos y ratios de la rentabilidad de la Inversiones Cotinga Travel EIRL, de acuerdo a los siguientes períodos 2018 y 2019.

Se describe sobre los costos total de servicio, siendo el resultado de la sumatoria de los costos directo y costos indirectos; se resalta mayor presencia de

gastos en los meses de Julio (S/.34505.72), Abril (S/.20197.36) del 2018 y Agosto (S/.77363.56), Setiembre (S/.26197.36) del 2019, podemos observar que tuvo mayor movimientos en costos. También podemos indicar que el índice con menor movimiento en costos se presentó en el mes de Febrero (S/.2057.50) del 2018 y Marzo (S/.5022.42) del 2019, esto nos indica que no hubo mucho movimiento por ser meses de baja afluencia turística.

Referente a la rentabilidad de Activos (ROA), refleja que los meses de Julio (1.23), Noviembre (1.33) del 2018 y Octubre (0.50), Julio (0.45) del 2019, fueron meses con mayores índices en movimientos económico; no obstante, los meses con menor movimiento fueron Marzo (0.06) del 2018 y Enero, (0.05) del 2019.

En cuanto a la rentabilidad del patrimonio (ROE), nos muestra la participación del capital y donde tuvo mayor importancia fueron en los meses de Setiembre (0.14) y Noviembre (0.12) del 2018 y Julio (0.45), Setiembre (0.33) del 2019, aunque, en los meses de menor flujo son Marzo (0.01) del 2018 y Enero y Marzo (0.00) del 2019.

Por lo que refiere a la rentabilidad sobre ventas neta, los índices reflejan niveles de alza, en los meses de Setiembre (0.74), Noviembre (0.68) del 2018 y Octubre (0,46), Julio (0.37) del 2019, los meses de Marzo (0.23) del 2018 y Enero, (0,11) del 2019 refleja todo lo contrario.

Para concluir, en la rentabilidad margen bruto nos muestra el incremento de los servicios prestados los meses de Febrero (90%) del 2018 y Octubre (47%) del 2019, aunque, en los meses de menor flujo son Marzo (23%) del 2018 y Agosto (3%) del 2019.

Se debe tener en cuenta que en el sector del turismo, existe meses con poca afluencia turística, eso es un factor en el cual muchas empresas no tienen mucho movimiento los meses bajos (Octubre, noviembre, Enero, febrero, Marzo).

Tabla 2*Análisis Descriptivos Empresa Cotinga Travel EIRL*

	Costo Directo	Costo Indirecto	Costo Total del Servicio	Rentabilidad de Activos	Rentabilidad del Patrimonio	Rentabilidad de las Ventas Netas	Margen Bruto
N Válido	24	24	24	24	24	24	24
N Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	15,809.99	2,851.93	18,661.92	.52042	.04542	.38583	.40542
Mediana	13,345.15	2,854.75	15,684.80	.39500	.03000	.33000	.34500
Moda	2,058 ^a	716	2,773 ^a	.060 ^a	.010	.290 ^a	.230 ^a
Desviación estándar	15,086.996	2,163.761	15,864.197	.460127	.042219	.225907	.233926
Rango	75,306	8,732	81,381	1.510	.140	.860	.870
Mínimo	2,058	716	2,773	.050	.000	.030	.030
Máximo	77,364	9,448	84,155	1.560	.140	.890	.900

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación:

La tabla 2, nos muestra de acuerdo a los datos los resultados descriptivos de los estados financieros de la Empresa Cotinga Travel EIRL.

En relación al costos total del servicio nos da a conocer los resultados de las dimensiones del costo directo y costo indirecto donde se sumaron todos los datos y divididos entre el número de ellos, resulta el promedio o media = S/.18,661.92, también se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana del costos total de servicio siendo = S/.15,684.80, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende existe la presencia de moda = S/.2,773a, acerca de las medidas de dispersión, la empresa Cotinga Travel presenta una desviación estándar = S/.15,864.197. Además podemos observar un máximo de =S/.84,155 y un mínimo = S/.2,773, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio del costo total del servicio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango = S/81,381.

En lo que refiere a la rentabilidad de activos (ROA), de acuerdo a los datos ingresados obtuvimos los resultados descriptivos donde se sumaron todos los datos y divididos entre el número de ellos, resulta el promedio o media = .52042, también

se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .39500, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende se deduce que existe la presencia de moda = .060a, acerca de las medidas se cuenta con una desviación estándar = .460127. Además podemos observar un máximo de 1.560 y un mínimo de .050, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =1.510.

Referente a la rentabilidad del patrimonio (ROE) de acuerdo a los datos ingresados obtuvimos los resultados descriptivos donde se sumaron todos los datos y divididos entre el número de ellos, resulta el promedio o media = .04542, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .03000, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende se deduce que existe la presencia de moda = .010, acerca de las medidas se cuenta con una desviación estándar = .042219. Además podemos observar un máximo de = .140y un mínimo = .000, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.140.

Dentro del análisis veremos la rentabilidad sobre las ventas netas, donde los datos ingresados y el resultado de la suma y división entre ellos nos muestra el siguiente resultado, donde el promedio o media = .38583, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .33000, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, al mismo tiempo se deduce que existe la presencia de moda =.290a, donde las medidas cuentan con una desviación estándar =.225907. Además podemos observar un máximo de = .890 y un mínimo = .030, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.900.

Para concluir, en la rentabilidad de margen bruto, donde los datos ingresados y el resultado de la suma y división entre ellos nos muestra el siguiente resultado, del promedio o media = .40542, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .34500, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, al mismo tiempo se deduce que existe la presencia de moda =.230a, donde las medidas cuentan con una desviación estándar =.23392. Además

podemos observar un máximo de = .900 y un mínimo = .030, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.870.

Tabla 3

Análisis de Costos Financieros de la Empresa Van Service Travel

Período	Costos de Servicio			Rentabilidad			
	Costos Directo	Costos Indirectos	Costo Total del Servicio	ROA	ROE	Sobre Ventas Netas	Margen Bruto
ene-18	3,431	6,680.25	10,111.12	0.20	0.01	0.32	34%
feb-18	4,279	6,680.25	10,959.24	0.08	0.00	0.14	16%
mar-18	4,273	6,680.25	10,952.84	0.18	0.01	0.29	30%
abr-18	7,419	6,680.25	14,099.51	0.30	0.02	0.34	35%
may-18	9,171.94	6,680.25	15,852.18	0.10	0.01	0.13	15%
jun-18	8,420.76	6,680.25	15,101.01	0.16	0.01	0.20	21%
jul-18	6,782.88	6,680.25	13,463.13	0.40	0.02	0.42	43%
ago-18	8,215.13	6,680.25	14,895.38	0.14	0.01	0.18	20%
sep-18	7,503.20	6,680.25	14,183.45	0.23	0.01	0.28	29%
oct-18	14,826.87	6,680.25	21,507.12	0.45	0.02	0.33	34%
nov-18	7,979.80	6,680.25	14,660.05	0.49	0.03	0.44	45%
dic-18	9,878.29	6,680.25	16,558.53	0.32	0.02	0.31	33%
ene-19	3,019.91	6,271.78	9,291.69	0.20	0.01	0.34	36%
feb-19	3,755.42	6,271.78	10,027.20	0.21	0.01	0.34	35%
mar-19	5,273.45	6,271.78	11,545.23	0.10	0.01	0.17	19%
abr-19	6,979.47	6,271.78	13,251.25	0.10	0.01	0.15	17%
may-19	8,639.02	6,271.78	14,910.80	0.08	0.00	0.11	12%
jun-19	3,102.72	6,271.78	9,374.50	0.28	0.02	0.41	43%
jul-19	12,204.18	6,271.78	18,475.96	0.13	0.01	0.14	15%
ago-19	8,503.01	6,271.78	14,774.79	0.05	0.00	0.08	9%
sep-19	13,286.97	6,271.78	19,558.75	0.04	0.00	0.05	6%
oct-19	9,755.91	6,271.78	16,027.69	0.10	0.01	0.12	14%
nov-19	2,947.47	6,271.78	9,219.25	0.11	0.01	0.22	24%
dic-19	7,871.53	6,271.78	14,143.31	0.36	0.02	0.38	39%

Interpretación:

La tabla 3, se muestra los resultados del análisis de los costos y ratios de la rentabilidad de la Inversiones Van service E.I.R.L, de acuerdo a los siguientes períodos 2018 y 2019.

Se detalla los costos total de servicio, donde es el resultado de la sumatoria de los costos directo y costos indirectos, se observa que hubo mayores gastos en los meses de Octubre (S/.21507.12), Diciembre (S/.16558.53) del 2018 y Setiembre (19558.75), Julio (S/.18475.96) del 2019 esto se debe a la afluencia de turistas o personas extranjeras, y los movimientos de gastos fueron mayores a otros meses esto quiere decir que hubo mayor rentabilidad y utilidad. También podemos indicar que el índice con menor movimiento en gastos se presentó en el mes de Enero (S/.10111.12) del 2018 y Noviembre (9219.25) del 2019, esto nos indica que no hubo mucho movimiento por tal razón su rentabilidad y utilidad es muy baja.

Referente a la rentabilidad de Activos (ROA), refleja que los meses de Noviembre (0,49); Julio (0.40) del 2018 y Diciembre (0.36), Julio (0.28) del 2019, fueron meses con índices mayores en movimientos económico; no obstante, los meses con menor movimiento fueron Febrero (0.08) del 2018 y Mayo (0.08) del 2019.

En cuanto a la rentabilidad del patrimonio (ROE), nos muestra la participación del capital y donde tuvo mayor importancia fueron en los meses de Noviembre (0.03) del 2018 y Junio y Diciembre (0.02), del 2019, aunque, en los meses de menor flujo de movimiento fueron Febrero (0.00) del 2018 y Mayo, Agosto y Setiembre (0.00) del 2019.

Por lo que refiere a la rentabilidad sobre ventas neta, los índices reflejan niveles de alza, en Noviembre (0.44), Octubre (0.33) del 2018 y Junio (0.41), Diciembre (0,71) del 2019, todo lo contrario se refleja, los meses de Febrero (0.14) del 2018 y Setiembre (0,05) del 2019.

Para concluir, en la rentabilidad margen bruto nos muestra el incremento de la producción en porcentaje y nos muestra que en los meses de Noviembre (45%), Julio (43%) del 2018 y Junio (43%), Diciembre (39%) del 2019, aunque, en los meses de menor flujo fueron Febrero (16%) del 2018 y Setiembre (6%) del 2019.

Tabla 4*Resultados Descriptivos – Empresa Van Service EIRL*

	Costo Directo	Costo Indirecto	Costo Total del Servicio	Rentabilidad de Activos	Rentabilidad del Patrimonio	Rentabilidad de las Ventas Netas	Margen Bruto
Válido	24	24	24	24	24	24	24
N Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	7,396.66	6,476.01	13,872.67	.18917	.01125	.22458	.23875
Mediana	7,687.37	6,476.01	14,163.38	.13500	.01000	.19000	.20500
Moda	2,947 ^a	6,272 ^a	9,219 ^a	.100	.010	.340	.060 ^a
Desviación estándar	3,256.204	208.628	3,281.470	.135130	.007974	.126765	.126536
Rango	11,879	408	12,288	.450	.030	.390	.390
Mínimo	2,947	6,272	9,219	.040	.000	.050	.060
Máximo	14,827	6,680	21,507	.490	.030	.440	.450

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación:

La tabla 4, nos muestra de acuerdo a los datos los resultados descriptivos de los estados financieros de la Empresa Van Service EIRL. En relación al costos total del servicio nos da a conocer los resultados de las dimensiones del costo directo y costo indirecto donde se sumaron todos los datos y divididos entre el número de ellos, resulta el promedio o media = 13,872.67, también se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana del costos total de servicio siendo = 14,163.38, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende existe la presencia de moda = 9,219a, acerca de las medidas de dispersión, la empresa Van Service presenta una desviación estándar = 3,281.470. Además podemos observar un máximo de =21,507y un mínimo = 9,219, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio del costo total del servicio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =12,288.

En lo que refiere a la rentabilidad de activos (ROA), de acuerdo a los datos ingresados obtuvimos los resultados descriptivos donde se sumaron todos los datos y divididos entre el número de ellos, resulta el promedio o media = .18917, también se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .13500,

así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende se deduce que existe la presencia de moda = .100, acerca de las medidas se cuenta con una desviación estándar = .135130. Además podemos observar un máximo de = .490 y un mínimo = 040, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.450.

Además en referente a la rentabilidad del patrimonio (ROE) de acuerdo a los datos ingresados obtuvimos los resultados descriptivos donde se sumaron todos los datos y divididos entre el número de ellos, resulta el promedio o media = .01125, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .01000, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende se deduce que existe la presencia de moda = 0.10, acerca de las medidas se cuenta con una desviación estándar =.007974. Además podemos observar un máximo de = .30 y un mínimo = ,000 en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.30.

Dentro del análisis veremos la rentabilidad sobre las ventas netas, donde los datos ingresados y el resultado de la suma y división entre ellos nos muestra el siguiente resultado, donde el promedio o media = .22458, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .19000, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, al mismo tiempo se deduce que existe la presencia de moda =.340, donde las medidas cuentan con una desviación estándar =.126765, Además podemos observar un máximo de = .440 y un mínimo =.050 en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.390.

Para concluir, en la rentabilidad de margen bruto, donde los datos ingresados y el resultado de la suma y división entre ellos nos muestra el siguiente resultado, del promedio o media = .23875, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .20500, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, al mismo tiempo se deduce que existe la presencia de moda =.060a, donde las medidas cuentan con una desviación estándar =.126536, Además podemos observar un máximo de = .060 y un mínimo = .450, en

consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.390.

Tabla 5

Análisis de Costos Financieros de la Empresa: Inkas Ways EIRL

Período	Costos de Servicio			Rentabilidad			
	Costos Directo	Costos Indirectos	Costo Total del Servicio	ROA	ROE	Sobre Ventas Netas	Margen Bruto
ene-18	3,035.00	1,173.23	4,208.23	0.02	0.00	0.12	17%
feb-18	3,319.00	1,173.23	4,492.23	0.06	0.01	0.27	32%
mar-18	8,280.00	1,173.23	9,453.23	0.02	0.00	0.05	8%
abr-18	4,779.00	1,173.23	5,952.23	0.21	0.04	0.49	52%
may-18	3,246.00	1,173.23	4,419.23	0.15	0.03	0.48	51%
jun-18	3,260.00	1,173.23	4,433.23	0.05	0.01	0.23	27%
jul-18	41,877.00	1,173.23	43,050.23	0.16	0.03	0.10	11%
ago-18	7,588.00	1,173.23	8,761.23	0.01	0.00	0.03	6%
sep-18	5,790.00	1,173.23	6,963.23	0.06	0.01	0.18	21%
oct-18	7,360.00	1,173.23	8,533.23	0.08	0.02	0.21	24%
nov-18	2,503.00	1,173.23	3,676.23	0.21	0.04	0.60	63%
dic-18	2,503.00	1,173.23	3,676.23	0.07	0.01	0.34	38%
ene-19	3,446.96	1,173.23	4,620.19	0.00	0.00	0.00	4%
feb-19	3,340.96	1,173.23	4,514.19	0.01	0.00	0.07	10%
mar-19	2,179.96	1,173.23	3,353.19	0.05	0.02	0.35	37%
abr-19	4,459.96	1,173.23	5,633.19	0.03	0.01	0.14	20%
may-19	3,459.96	1,173.23	4,633.19	0.03	0.01	0.18	24%
jun-19	2,459.96	1,173.23	3,633.19	0.01	0.00	0.08	17%
jul-19	2,206.96	1,173.23	3,380.19	0.06	0.03	0.37	44%
ago-19	2,276.96	1,173.23	3,450.19	0.00	0.00	0.04	13%
sep-19	7,143.96	1,173.23	8,317.19	-0.01	0.00	-0.04	1%
oct-19	6,354.96	1,173.23	7,528.19	0.01	0.01	0.06	11%
nov-19	2,226.96	1,173.23	3,400.19	0.05	0.02	0.33	40%
dic-19	2,809.96	1,173.23	3,983.19	0.02	0.01	0.15	23%

Interpretación:

La tabla 5, se muestra los resultados del análisis de los costos y ratios de la rentabilidad de la Inversiones Van service E.I.R.L, de acuerdo a los siguientes períodos 2018 y 2019.

Se detalla los costos total de servicio, donde es el resultado de la sumatoria de los costos directo y costos indirectos, se observa que hubo mayores gastos en los meses de Julio (S/.43050.23), Marzo (S/.9453.23) del 2018 y Setiembre

(S/.8317.19), Noviembre (S/.7528.19) del 2019 esto se debe a la afluencia de turistas o personas extranjeras, y los movimientos de gastos fueron mayores a otros meses esto quiere decir que hubo mayor rentabilidad y utilidad. También podemos indicar que el índice con menor movimiento en gastos se presentó en el mes de Noviembre, diciembre (S/.3676.23) del 2018 y Marzo (S/.3353.19) del 2019, esto nos indica que no hubo mucho movimiento por tal razón su rentabilidad y utilidad es muy baja.

Referente a la rentabilidad de Activos (ROA), refleja que los meses de Abril (0.49) y Noviembre (0,21); del 2018 y Julio (0.06), Noviembre (0.05) del 2019, fueron meses con índices mayores en movimientos económico; no obstante, los meses con menor movimiento fueron Agosto (0.01) del 2018 y Setiembre (0.01) del 2019.

En cuanto a la rentabilidad del patrimonio (ROE), nos muestra la participación del capital y donde tuvo mayor importancia fueron en los meses de Abril y Noviembre (0.04) del 2018 y Julio (0.03), del 2019, aunque, en los meses de menor flujo de movimiento fueron Enero, Marzo y Agosto con (0.00) del 2018 y Enero, Febrero y Junio (0.00) del 2019.

Por lo que refiere a la rentabilidad sobre ventas neta, los índices reflejan niveles de alza, en Noviembre (0.60), Abril (0.49) del 2018 y Julio (0.37), Abril (0,35) del 2019, todo lo contrario se refleja, los meses de Marzo (0.05) del 2018 y Setiembre (0,04) del 2019.

Para concluir, en la rentabilidad margen bruto nos muestra el incremento de la producción en porcentaje y nos muestra que en los meses de Noviembre (63%), 018 y Julio (44%), Diciembre (39%) del 2019, aunque, en los meses de menor flujo fueron Agosto (6%) del 2018 y Setiembre (1%) del 2019.

Tabla 6*Análisis Descriptivos Empresa Inkas Ways*

	Costo Directo	Costo Indirecto	Costo Total del Servicio	Rentabilidad de Activos	Rentabilidad de Patrimonio	Rentabilidad de las Ventas Netas	Margen Bruto
N	Válido 24	24	24	24	24	24	24
	Perdidos 0	0	0	0	0	0	0
Media	5,662.81	1,173.23	6,836.04	.05667	.01292	.20125	.24750
Mediana	3,329.98	1,173.23	4,503.21	.04000	.01000	.16500	.22000
Moda	2,503	1,173	3,676	.010	.000a	.180	.110 ^a
Desviación	7,952.839	.000	7,952.839	.063360	.013015	.170046	.166844
Rango	39,697	0	39,697	.220	.040	.640	.620
Mínimo	2,180	1,173	3,353	-.010	.000	-.040	.010
Máximo	41,877	1,173	43,050	.210	.040	.600	.630

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación:

La tabla 6, En relación al costos total del servicio nos da a conocer los resultados de las dimensiones del costo directo y costo indirecto donde se sumaron todos los datos y divididos entre el número de ellos, resulta el promedio o media = S/.6,836.04, también se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana del costos total de servicio siendo = S/.4,503.21, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende existe la presencia de moda = 3,676, acerca de las medidas de dispersión, la empresa Inkas Ways presenta una desviación estándar = S/.7,952.839, Además podemos observar un máximo de =43,050 y un mínimo = 3,353, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio del costo total del servicio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =S/.39,697.

En lo que refiere a la rentabilidad de activos (ROA), obtuvimos los resultados descriptivos donde se sumaron todos los datos y divididos entre el número de ellos, resulta el promedio o media = .05667, también se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .04000, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende se deduce que existe la presencia de moda = .10, acerca de las medidas se cuenta con una desviación estándar = .063360. Además

podemos observar un máximo de = .220 y un mínimo = -.010, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.210.

Además en referente a la rentabilidad del patrimonio (ROE) obtuvimos los resultados descriptivos donde se sumaron todos los datos y divididos entre el número de ellos, resulta el promedio o media = .01292, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .01000, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende se deduce que existe la presencia de moda = .000a, acerca de las medidas se cuenta con una desviación estándar =.013015. Además podemos observar un máximo de = .40 y un mínimo = ,000 en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.40.

Dentro del análisis veremos la rentabilidad sobre las ventas netas, nos muestra el siguiente resultado, donde el promedio o media = .20125, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .16500, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, al mismo tiempo se deduce que existe la presencia de moda =.180, donde las medidas cuentan con una desviación estándar =.170046, Además podemos observar un máximo de = .600 y un mínimo =-.040 en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.6400.

Para concluir, en la rentabilidad de margen bruto, donde los datos ingresados y el resultado de la suma y división entre ellos nos muestra el siguiente resultado, del promedio o media = .24750, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .22000, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, al mismo tiempo se deduce que existe la presencia de moda =.110a, donde las medidas cuentan con una desviación estándar =.166844, Además podemos observar un máximo de = .630 y un mínimo = .010 en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.63.

Tabla 7*Resultados Descriptivos de las Pequeñas Empresas de Transporte Turístico.*

	Costo Directo	Costo Indirecto	Costo Total del Servicio	Rentabilidad de Activos	Rentabilidad del Patrimonio	Rentabilidad Sobre la Ventas	Margen Bruto
NVálido	72	72	72	72	72	72	72
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	13,697.83	5,015.78	18,713.61	.06069	.06000	.43375	.45708
Error estándar de la media	846.289	324.627	1,087.169	.007826	.007755	.021019	.020311
Mediana	11,717.10	3,796.04	15,249.98	.03000	.03000	.42000	.44500
Moda	3,123 ^a	8,041	5,421 ^a	.020	.030	.440	.370 ^a
Desviación estándar	7,180.998	2,754.556	9,224.933	.066403	.065800	.178353	.172345
Varianza	51566730,100	7587576,215	85099384,550	,004	,004	,032	,030
Asimetría	,297	,466	,414	2,031	2,318	,657	,659
Error estándar de asimetría	,283	,283	,283	,283	,283	,283	,283
Curtosis	-1,075	-1,268	-,957	4,105	5,481	,033	,037
Error estándar de curtosis	,559	,559	,559	,559	,559	,559	,559
Rango	27,609	9,422	35,764	.290	.310	.740	.720
Mínimo	3,123	1,917	5,421	.010	.010	.170	.200
Máximo	30,732	11,338	41,185	.300	.320	.910	.920

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación:

La tabla 7, En relación al costos total del servicio nos da a conocer los resultados de las dimensiones del costo directo y costo indirecto donde se sumaron todos los datos y divididos entre el número de ellos, resulta el promedio o media = 18,713.61, también se tiene presencia de mediana = 15,249.98, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende existe la presencia de moda = 5,421a, acerca de las medidas de dispersión, de las pequeñas empresas presentan una desviación estándar = 9,224.933. Además podemos observar un máximo de = 41,185 y un mínimo = 5,421, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio del costo total del servicio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango = 35,764

En lo que refiere a la rentabilidad de activos (ROA), de acuerdo a los datos ingresados obtuvimos los resultados descriptivos donde el promedio o media = .06069, también se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .03000, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende se deduce que existe la presencia de moda = .020, acerca de las medidas se cuenta con una desviación estándar = .066403. Además podemos observar un máximo de = .300 y un mínimo = .010, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango = .290.

Además en referente a la rentabilidad del patrimonio (ROE) de acuerdo a los datos ingresados obtuvimos como resultados el promedio o media = .06000, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .03000, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, por ende se deduce que existe la presencia de moda = .030, acerca de las medidas se cuenta con una desviación estándar = .065800. Además podemos observar un máximo de = .320 y un mínimo = .010, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango =.310.

Dentro del análisis veremos la rentabilidad sobre las ventas netas, donde los datos ingresados nos muestra el siguiente resultado, donde el promedio o media = .43375, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .42000, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, al mismo tiempo

se deduce que existe la presencia de moda = .440 donde las medidas cuentan con una desviación estándar = .10103. Además podemos observar un máximo de = .910 y un mínimo = .170, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango = .740.

Para concluir, en la rentabilidad de margen bruto, donde los datos ingresados nos muestra el siguiente resultado, del promedio o media = .45708, además se tiene presencia de medidas de tendencia central en la mediana siendo = .44500, así mismo el ratio nos muestra datos repetitivos, al mismo tiempo se deduce que existe la presencia de moda = .370a, donde las medidas cuentan con una desviación estándar = .172345, Además podemos observar un máximo de = .920 y un mínimo = .200, en consecuencia a este resultado existirá una desviación en el ratio donde se aprecia la variación en el promedio y al tener diferencia entre ambos se consiguió un rango = .720.

4.2. Prueba inferencial

Prueba de normalidad de las pequeñas empresas de transporte turístico.

Tabla 8

Prueba de Normalidad con Kolmogorov-Smirnov para Costo Total del Servicio y la Rentabilidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Costo Directo	,185	72	,000
Costo Indirecto	,263	72	,000
Costo Total del Servicio	,179	72	,000
Rentabilidad de Activos	,297	72	,000
Rentabilidad de Capital	,241	72	,000
Rentabilidad Sobre la Ventas	,095	72	,171
Margen Bruto	,118	72	,015

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La tabla 8, se tiene en cuenta que el resultado será en base a la cantidad de datos que se procesó, en caso se cuente con más de 50 datos se usara Kolmogorov - Smirnov, y si los datos fuesen menos de 50 usaremos Shapiro-Wilk, para para este prueba usaremos Kolmogorov - Smirnova por contar con 72 datos.

Dentro del análisis de esta prueba de normalidad, los resultados muestran que, para el costo de servicio, rentabilidad de activos, rentabilidad capital el valor de significancia es 0.000 y para margen bruto es 0.015 menor ($<$) al valor p (0,05) donde los datos no cuentan con normalidad teniendo comportamientos no paramétrica mientras el valor de significancia para la rentabilidad de las ventas es 0,171 siendo mayor al valor p (0.05) contando con normalidad, sin embargo al ser solo uno, no se tomara en cuenta la hipótesis afirmativa, sino se considera la hipótesis negativa, los resultados determinan la aplicación para pruebas no paramétricas con el estadígrafo Rho de Spearman.

Como resultado tendremos los gráficos de la prueba de normalidad

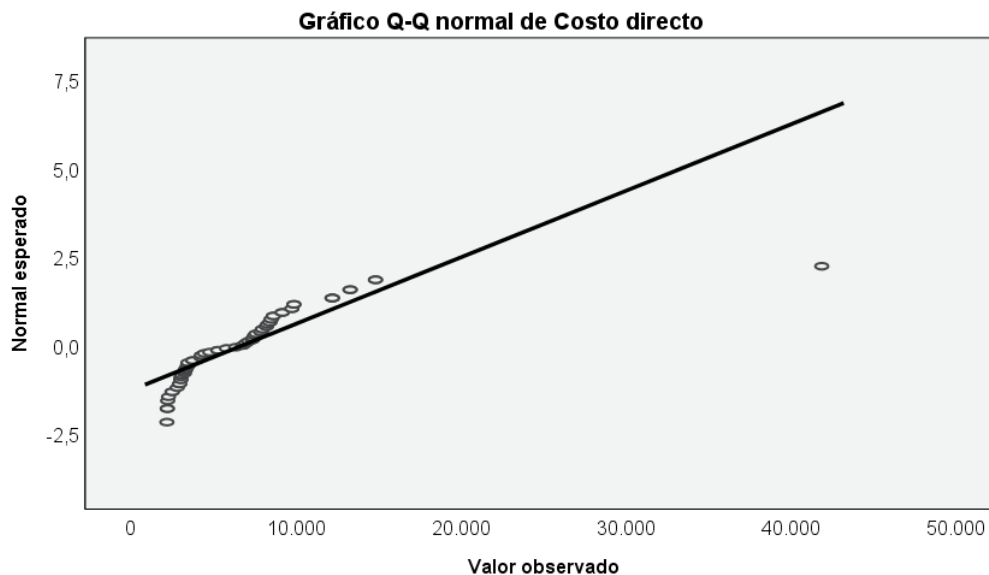


Gráfico 1. Normal del costo directo

Interpretación:

La gráfica 1 muestra a los costos directo de las pequeñas empresas de transporte turístico de la ciudad del Cusco, donde observamos que los datos están

cercanas a la línea teórica, sin embargo no tiene una secuencia normal. No contando con normalidad y su comportamiento es no paramétrica.

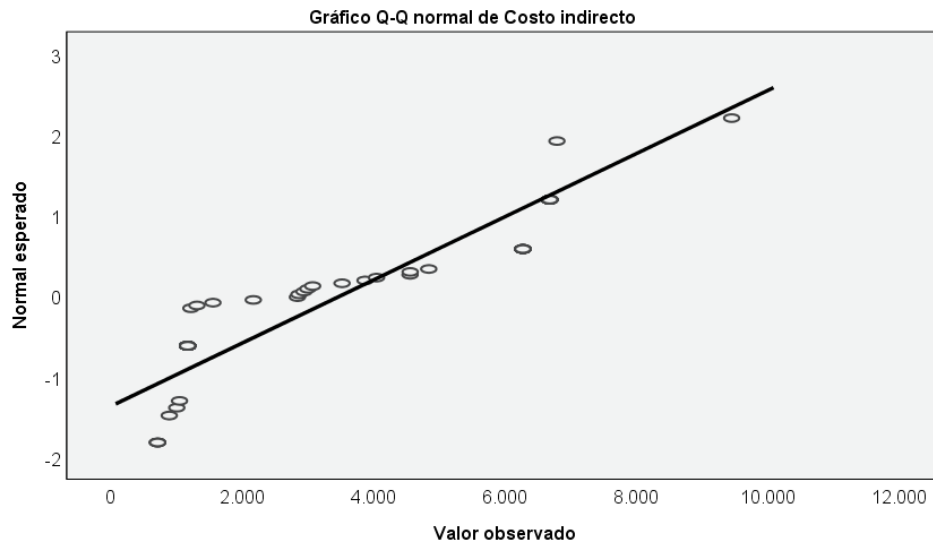


Gráfico 2. Costo indirecto

Interpretación:

La gráfica 2, muestra a los costos indirectos de las pequeñas empresas de transporte turístico de la ciudad del Cusco, en el cual vemos que los datos están dispersos a la línea teórica, no teniendo mucha cercanía y cuenta con una dispersión alta, donde no cuenta con normalidad y su comportamiento es no paramétrica

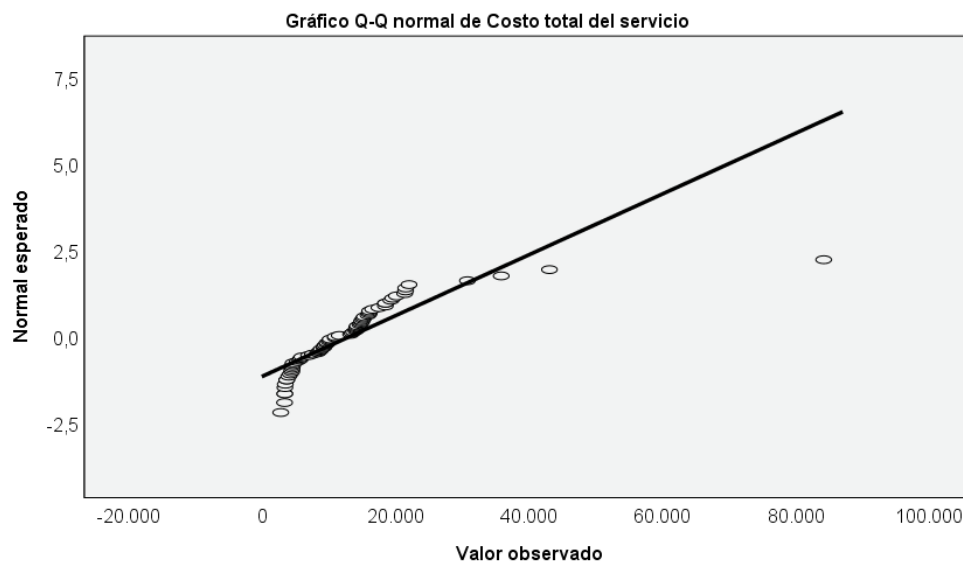


Gráfico 3. Costo total del servicio

Interpretación:

La gráfica 3, muestra a los costos totales del servicio de las pequeñas empresas de transporte turístico de la ciudad del Cusco, observamos que los datos se encuentran cercanos a la línea teórica, sin embargo no cuenta con mucha cercanía a la línea teórica y no tiene una secuencia normal, su comportamiento es no paramétrico.

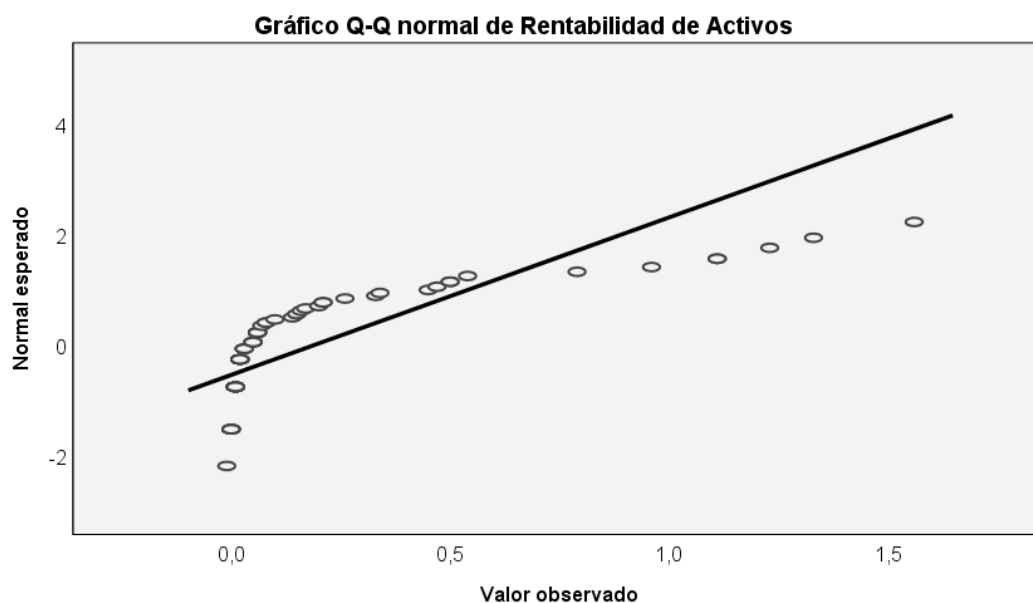


Gráfico 4. Rentabilidad de activos

Interpretación:

La gráfica 4, muestra a la rentabilidad de activos de las pequeñas empresas de transporte turístico de la ciudad del Cusco, notamos que los datos se encuentran con poca dispersión de la línea teórica, por ende decimos que no tiene relación con la prueba de normalidad y adoptando un comportamiento no paramétrico.

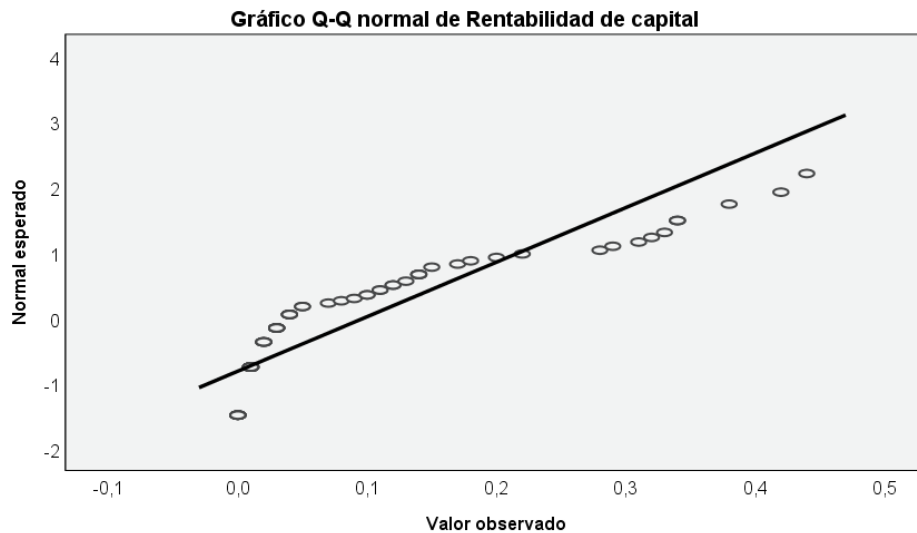


Gráfico 5. Rentabilidad de patrimonio

Interpretación:

La gráfica 5, muestra a la rentabilidad del capital de las pequeñas empresas de transporte turístico de la ciudad del Cusco, que los datos se encuentran con poca dispersión de la línea teórica, donde no cuenta con relación con la prueba de normalidad y su comportamiento será no paramétrico.

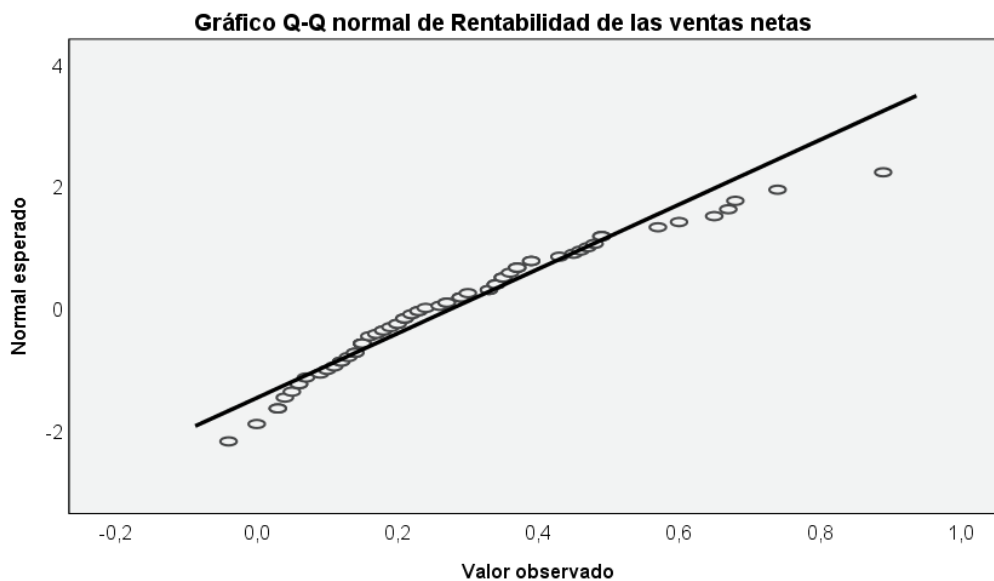


Gráfico 6. Rentabilidad de las ventas netas

Interpretación:

La gráfica 6, muestra a la rentabilidad de las ventas netas para las pequeñas empresas de transporte turístico de la ciudad del Cusco, que los datos se

encuentran cercanas a la línea teórica contando con relación con la prueba de normalidad y siendo su comportamiento es paramétrica.

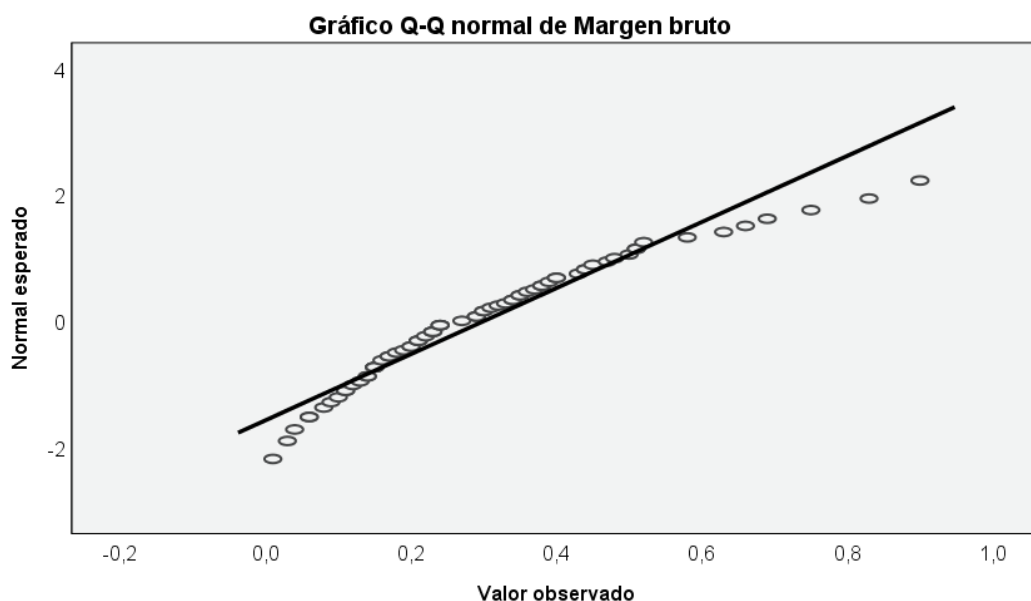


Gráfico 7. Rentabilidad de margen bruto.

Interpretación:

La gráfica 7, nos enseña de la rentabilidad de las ventas netas para las pequeñas empresas de transporte turístico de la ciudad del Cusco, que los datos se encuentran cercanas a la línea teórica sin embargo también se observa que toma distancia de la línea teórica su comportamiento será no paramétrica y no cuenta con normalidad.

4.3. Pruebas de hipótesis

Hipótesis específica 1

H₀: Los costos de servicios no influyen en la rentabilidad de los activos de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

H₁: Los costos de servicios influyen en la rentabilidad de los activos de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Regla de decisión:

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

p valor $\geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

p valor $\leq \alpha$, se acepta la hipótesis alterna (H_1)

Resultados:

Tabla 9

Prueba de Hipótesis para Costo Total de Servicio y Rentabilidad de Activos

			<i>Rentabilidad de Activos</i>
Rho de Spearman	Costo Total del Servicio	Coeficiente de Correlación	,158
		Sig. (Bilateral)	,185
		N	72

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla 9, muestra sobre los datos procesados de la prueba no paramétrica del costo de servicio y rentabilidad de activos, donde el valor de significancia bilateral p es $0.185 > 0,05$ esto significa que no existe relación entre las variables por consiguiente se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula que indica que los costos de servicios no influyen en la rentabilidad de los activos de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019, se considera una correlación positiva muy baja.

Hipótesis específica 2

H₀: Los costos de servicios no influyen en la rentabilidad del patrimonio de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

H₁: Los costos de servicios influyen en la rentabilidad del patrimonio de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Regla de decisión:

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

p valor $\geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

p valor $\leq \alpha$, se acepta la hipótesis alterna (H_1)

Resultados:

Tabla 10

Prueba de Hipótesis para Costo de Servicio y Rentabilidad del Patrimonio

			Rentabilidad de Patrimonio
Rho de Spearman	Costo Total del Servicio	Coeficiente de Correlación	,393**
		Sig. (Bilateral)	,001
		N	72

Interpretación:

La tabla 10, muestra sobre los datos procesados de la prueba no paramétrica de los costos total del servicio y la rentabilidad el patrimonio, donde el valor de significancia bilateral p es $0.001 < 0,05$ esto significa que existe relación entre las variables por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que los costos de servicios influyen en la rentabilidad del patrimonio de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019, se considera una correlación positiva baja.

Hipótesis especifica 3

H₀: Los costos de servicios no influyen en la rentabilidad sobre las ventas en pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

H₁: Los costos de servicios influyen en la rentabilidad sobre las ventas en pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Regla de decisión:

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

p valor $\geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

p valor $\leq \alpha$, se acepta la hipótesis alterna (H₁)

Resultados:

Tabla 11

Prueba de Hipótesis para Costo Total de Servicio y Rentabilidad Sobre las Ventas Netas

			Rentabilidad Sobre las Ventas
Rho de Spearman	Costo Total del Servicio	Coeficiente de Correlación	-,009
		Sig. (Bilateral)	,943
		N	72

Interpretación:

La tabla 11, muestra sobre los datos procesados de la prueba no paramétrica de los costos del servicio y la rentabilidad sobre las ventas, donde el valor de significancia bilateral p es $0.943 > 0,05$ esto significa que no existe relación entre las variables por consiguiente se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula que indica que los costos de servicios no influyen en la rentabilidad sobre las ventas de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019, se considera una correlación negativa muy baja.

Hipótesis específica 4

H₀: Los costos de servicios no influyen en el margen bruto de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

H₁: Los costos de servicios influyen en el margen bruto de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

Regla de decisión:

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

p valor $\geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

p valor $\leq \alpha$, se acepta la hipótesis alterna (H₁)

Resultados:

Tabla 12

Prueba de hipótesis para costo total de servicio y rentabilidad del margen bruto.

			Margen Bruto
Rho de Spearman	Costo Total del Servicio	Coefficiente de Correlación	-,104
		Sig. (Bilateral)	,385
		N	72

Interpretación:

La tabla 12, muestra sobre los datos procesados de la prueba no paramétrica de los costos del servicio y la rentabilidad del margen bruto, donde el valor de significancia bilateral p es $0.385 > 0,05$ esto significa que no existe relación entre las variables por consiguiente se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula que indica que los costos de servicios no influyen en la rentabilidad del margen bruto de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019, se considera una correlación negativa muy baja.

V. DISCUSIÓN

Con la finalidad de desarrollar el estudio de investigación para esta tesis, el objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia del costo de servicios y la rentabilidad en las pequeñas empresas de transporte turístico-Cusco, periodo 2018-2019.

Al iniciar la investigación observamos que las pequeñas empresas de transporte turístico del distrito del Cusco, no contaban con un control de sus costos de servicio, los costos directos e indirectos no son distribuidos y asignados de forma adecuada, es por ello que no se conoce realmente el nivel de rentabilidad que genera la empresa. Como muestra Borbor, (2018) en su trabajo de investigación "Costos por servicio y la rentabilidad de la compañía de transporte turístico terrestre paltantour SA." Donde indica que la empresa en estudio carecía de un modelo adecuado en la determinación del costo de servicio y donde existió cambios en la determinación del nivel de rentabilidad de la empresa.

Al analizar los indicadores financieros y económicos los resultados mostraron que el 2018, su margen de utilidad bruta fue del 45.52 %, el rendimiento sobre las ventas fue del 43.47%, el rendimiento del patrimonio fue de 3.51% y la rentabilidad de los activos de 11.51% y los costos generados al ofrecer el servicio fueron del 54.58% mostrando que hubo una pérdida del 9.06%, lo que nos muestra que ese año las pequeñas empresas no tuvieron una efectiva gestión, Lo cual concordó con lo mencionado por Martínez y Rodríguez (2017) en su investigación "Los Costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio ambiental Cestta de la ciudad de Riobamba y su incidencia en su Rentabilidad en el Período 2015", donde concluye que la empresa tuvo un pérdida en el periodo 2015, la cual fue analizada utilizando la aplicación de indicadores financieros para lo cual relacionaron cuentas específicas del estado de situación y del estado de resultado, donde la rentabilidad económica, el margen de utilidad bruta fue de 28,47% lo cual muestra la disminución drástica y tuvo una pérdida operacional del 0.84% y su pérdida neta de 0.86% debido a los gastos que tuvieron para la prestación del servicio, Esto muestra que la gestión de la empresa no fue efectiva.

Dentro del análisis de esta prueba de normalidad, los resultados muestran que, para el costo de servicio, rentabilidad de activos, rentabilidad capital el valor

de significancia es 0.000 y para margen bruto es 0.015 menor ($<$) al valor p (0,05) donde los datos no cuentan con normalidad teniendo comportamientos no paramétrica mientras el valor de significancia para la rentabilidad de las ventas es 0,171 siendo mayor al valor p (0.05) contando con normalidad, sin embargo al ser solo uno, no se tomara en cuenta la hipótesis afirmativa, sino se considera la hipótesis negativa que indica que, los costos de servicio no influyen en la rentabilidad de las pequeñas empresas de transporte turístico, los resultados determinan la aplicación para pruebas no paramétricas, muy diferente al que sustenta Sovero (2019) en su tesis “Costo de servicio y rentabilidad de una empresa de servicios de transporte, Distrito Santa Anita, 2016-2018” donde determino el nivel de relación entre el costo de servicio y el rendimiento sobre los activos totales, donde tiene una relación negativa moderada de -0.640, donde se mostro que a menor costo del servicio mejor rendimiento sobre los activos totales, de igual forma se determino el nivel de relación entre el costo de servicio y retorno sobre las inversiones, donde se muestra la relación negativa moderada de -0.519, donde indica a menor costo de servicio mejor retorno sobre las inversiones, así mismo se determino el nivel de relación entre el costo de servicio y margen de utilidad neta, el nivel de relación negativa moderada con -0.584, a menor costo de servicio mayor margen neto, de la misma forma se determino el nivel de relación entre el costo de servicio y margen de utilidad operativa, tiene una relación negativa moderada con -0.568, por lo cual a menor costo de servicios mayor utilidad operativa.

De los resultados se muestra que Los costos de servicios no influyen en la rentabilidad sobre las ventas de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019, se considera una correlación negativa muy baja donde que no existe relación entre las variables, para el 2018 fue de 43% y para el 2019 fue de 19% mostrando una disminución de 24% de su beneficio contrastado por el trabajo de Retamozo (2019) donde concluye que los costos de servicio no tienen relación con la rentabilidad sobre las ventas, las cuales del 2016, fueron 0.46 al 2017 a 0.39, con una disminución del 7% de todo su beneficio.

Por otro lado en nuestra investigación se mostraron los datos procesados del costo de servicio y rentabilidad de activos, donde no existe relación entre las variables e indica que los costos de servicios no influyen en la rentabilidad de los activos de las pequeñas empresas, se considera una correlación positiva muy baja, donde el 2018 fue de 39% y el 2019 fue de 12%, mostrando una disminución de 27% de sus activos totales mientras que Retamozo (2019) evidencia una relación de los costos de servicios con la rentabilidad de los activos en el periodo 2016 mostraba un índice de -0.010 y al patrimonio el índice aumentó a -0.06, eso se muestra con el aumento de la utilidad neta y la disminución de los costos.

Sobre los datos procesados del costo de servicio y rentabilidad de activos, donde no existe relación entre las variables e indica que los costos de servicios no influyen en la rentabilidad de los activos de las pequeñas empresas, se considera una correlación positiva muy baja, donde el 2018 fue de 39% y el 2019 fue de 12%, mostrando una disminución de 27% de sus activos.

Se indica que existe relación entre las variables e indica que los costos de servicios influyen en la rentabilidad del patrimonio de las pequeñas empresas de transporte turístico, se considera una correlación positiva baja, donde el 2018 fue del 4 % y el 2019 fue del 1 % mostrando una disminución del 3 %.

Los costos de servicios no influyen en la rentabilidad del margen bruto de las pequeñas empresas de transporte turístico, donde el margen de utilidad bruta para el 2018 fue de 46% y para el 2019 fue de 21% mostrando una disminución 25%.

según los datos recaudados, analizados y donde las variables fueron procesados en un sistema de estadístico, podemos observar que los resultados obtenidos nos muestra la no existencia de correlación en ninguna de las empresas así mismo indicamos que la significancia bilateral $p =$ no existe relación entre las variables por consiguiente aceptaremos la hipótesis negativa donde el costo de servicio no influye en la rentabilidad de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.

VI. CONCLUSIONES

Concluiremos la investigación indicando que, los costos del servicio no influyen en la rentabilidad en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito del Cusco, periodo 2018-2019, aun teniendo afluencia permanente en servicios ofrecidos, se debe tener en cuenta que las empresas dedicadas al sector turismo dependerán mucho de las temporadas donde existe mayor afluencia de visitantes, esto es importante ya que es un mercado bastante vulnerable y cambiante, y por ende las empresas dedicadas a este sector deben estar preparados para los meses donde no exista afluencia turística, así mismo encontramos que empíricamente realizan su coste para la atención a sus pasajeros, muchos de ellos trabajan años y deducen los costos según su criterio y la mayoría de empresas dedicadas a este sector no cuentan con ninguna instrucción contable y no ven cuan rentable es este negocio, como se muestra con los resultados obtenidos.

Al ejecutar el estudio pudimos estructurar variables, dimensiones e indicadores para el mejor estudio de las empresas, teniendo como resultado que, el valor de significancia bilateral p es $0.185 > 0,05$ donde vemos que no existe relación entre las variables por consiguiente se acepta la hipótesis nula que indica que los costos de servicios no influyen en la rentabilidad de los activos de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019, en este se considera una correlación positiva muy baja como se muestra tablas 9.

Así mismo aplicamos el mismo procedimiento del costo total del servicio con la rentabilidad del patrimonio, donde se obtuvo el valor de significancia bilateral p es $0.001 < 0,05$ esto significa que existe relación entre las variables por ser una correlación positiva baja. Por consiguiente se acepta la hipótesis alterna que indica que los costos total del servicios influyen en la rentabilidad de capital de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019, como se muestra en la tabla 10.

En el procedimiento de Costo total del servicio con la rentabilidad sobre las ventas, lo cual mostro que su valor bilateral p es $0.943 > 0.05$, esto significa que no existe relación entre las variables, por consiguiente se acepta la hipótesis nula que

indica, que los costos de servicios no influyen en la rentabilidad sobre las ventas de las pequeñas empresas de transporte turístico.

Con respecto al costo de servicio y rentabilidad de margen bruto resultando el valor p es $0.385 > 0.05$, esto significa que no existe relación entre las variables, por consiguiente se acepta la hipótesis nula que indica, que los costos de servicios no influyen en la rentabilidad de margen bruto de las pequeñas empresas de transporte turístico.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: En las pequeñas empresas de transporte turístico se recomienda implementar con urgencia un sistema de costos basado en sus actividades realizadas para conocer los elementos o indicadores directos e indirectos que intervienen en el costo del servicio esto ayudaría a tener una mejor planificación y se tendría un costo real y esto ayudaría a tomar mejores decisiones a gerencias, socios o propietarios. Así mismo la empresa debe evidenciar los gastos que realiza, para tener una información más clara sobre la rentabilidad de la empresa.

Segundo: las unidades vehiculares de transporte turístico deben llevar un control de sus recursos, como están siendo consumidos y como son costeados por separado para que nos permita calcular con precisión el costo del servicio ofrecido.

Tercero: Se recomienda aplicar estrategias de ventas para obtener mayores utilidades, en este caso sería las ofertas y su valor agregado el brindar un servicio de calidad, esto ayudaría a que las pequeñas empresas de transporte turístico puedan posicionarse en el mercado y captar más clientes y así mismo contar con la fidelidad de sus proveedores de insumos y de los servicios.

Cuarto: se recomienda regular los márgenes de utilidad en base al uso preciso de los costos de servicio, esto conlleva a que la utilidad se incremente y la rentabilidad aumente notoriamente.

REFERENCIAS

- Ambrosio, C. G. (2019). *Aplicacion de los costos de servicio y su influencia de la rentabilidad de empresa EMAPA San Luis S.A. Huanuco-2018*. Huanuco.
- Archel, D. P., Lizarraga, D. F., Sánchez, A. S., & Cano, R. M. (2018). *Estados contables: Elaboración, análisis e interpretación* (tercera edicion ed.). Madrid: Piramide.
- Atahualpa, A. J. (2015). *Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios ROA ingenieros SAC*. Lima.
- Ballena, A. I. (2017). *Costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes turismo Señor de Huamanga SRL, Chiclayo 2016*. Chiclayo.
- Bastons, P. M. (2004). *toma de desiciones: la inevitable cuestión ¿éxito o fracaso?* Ariel.
- Borbor, T. G. (2018). *COSTOS POR SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE PALTANTOURS S.A.,. La Libertad - Ecuador*.
- Carrasco, D. S. (2017). *Metodologia de la investigacion científica*. Lima: San Marcos EIRL.
- Ccaccya, B. (2015). Analisis de la rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial N.º 341 - Segunda Quincena de Diciembre 2015*.
- Centeno, L. J. (2017). *Los costos de servicios y su influencia en a rentabilidad de la agencia de viajes y turismoKontiki Tours EIRL-periodos 2012 y 2013*. Puno.
- Chambergó, G. (2012). *sistema de costos: Diseño e implementacion en las empresas de servicios, comerciales e industriales*. Lima: Instituto Pacifico.
- Choy, Z. E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc*, 14.
- Concytec. (2018). Obtenido de Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnologica-Reglamento Renacyt : https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Diaz, L. M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Eumed.
- Falcon, A. G. (2015). *EL costo de la producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Orecao S.A.* Quevedo: Facultad Ciencias Empresariales CPA, Grimanesa del Rocio Falcon Albuja. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1034>
- Flores, S. J. (2015). *Análisis financiero para contadores y su incidencia en las NIIF*. lima: Instituto pacifico.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Gomez, M. L., Balkin, D., & Cardy, R. (2012). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson Educacion.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investgacion*. mexico: McGrawHill.
- Horngren, C., Datar, S., & Rajan, M. (2012). *Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial*. mexico: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- López, P. L. (2004). poblacion, muestra y muestreo. *scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- López, R. J. (2019). *La influencia de costo de servicio en la rentabilidad de la empresa de Transporte Flores Hermanos S.R.L. durante el periodo 2015 al 2017*. Tacna.
- Mancilla, R. (2014). *Contador contado*. Obtenido de Contador Contado: [https://contadorcontado.com/2014/09/24/la-depreciacion-y-sus-diferentes-metodos/#:~:text=M%C3%A9todo%20de%20depreciaci%C3%B3n%20de%20la,del%20uso%20de%20los%20activos.&text=\(Valor%20del%20activo%2Dvalor%20de,de%20desecho%20de%201000%20pesos](https://contadorcontado.com/2014/09/24/la-depreciacion-y-sus-diferentes-metodos/#:~:text=M%C3%A9todo%20de%20depreciaci%C3%B3n%20de%20la,del%20uso%20de%20los%20activos.&text=(Valor%20del%20activo%2Dvalor%20de,de%20desecho%20de%201000%20pesos).
- Manco, Q. c., Alvares, F. L., & Arredondo, S. W. (2015). *Sistema de costos y la rentabilidad en las empresas de servicios. Caso: Pineda Automotriz SAC*. lima. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2269>
- Martinez, E. J., & Rodriguez, E. (2017). *Los Costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio ambiental Cestta de la ciudad de Riobamba y su*

- incidencia en su Rentabilidad en el Período 2015*". Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Meza, M. V. (2013). *La Gestion Estratégica de Costos en la rentabilidad en las empresas de ensamblaje e instalación de ascensores en lima metropolitana, año 2012*. Lima.
- Palomares, L. J., & Peset, G. M. (2015). *Estados financieros interpretacion y analisis*. Madrid: Piramide.
- Palomino, M. F. (2017). *Costo, gastos y resultados financieros en la empresa de transporte de carga valentin SAC, periodo 2014-2016*. Lima: Universidad peruana Union .
- Phala, L. F. (2015). *Gestion de costos de servicios y rentabilidad de hoteleria e inversiones latino S.A.-hotel tierra mistica Qalasaya de la ciudadde Puno, periodos 209-2010*. Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2507>
- Ramirez, M. C., Garcia, B. M., & Pantoja, A. C. (2010). *Fundamentos y Tecnicas de Costos*. Cartagena de Indias: Universidad Libre, sede Cartagena.
- Retamozo, C. S. (2019). *Los costos de servicio y su relación con la rentabilidad en la Empresa Integra Perú SAC. De taxis en la Ciudad de Arequipa 2016-2017*. Arequipa.
- Rodríguez, D. L., Gallego, Á. I., & García, S. I. (s.f.). *Contabilidad para no Economistas*. Universidad de Salamanca.
- Scharager, J. (2001). Muestreo no probabilistico. *Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Psicología*. Obtenido de Pontificia universidad catolica de chile:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31715755/muestreo.pdf?1376397424=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Escuela.pdf&Expires=1617520812&Signature=OEcfbAFETPSjxwhBnGXW7GoR7qyPYriKRzCTlcOYv3bmMFPGNt8H1x-OG4pL
- Soriano, C. E. (2016). *Los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa Operadora Kajol & Lavan travel Kajol & Lavan Cia. Ltda*. Ambato - Ecuador: Univerddidad tecnica de Ambato.

- Sovero, M. I. (2019). *Costo de servicio y rentabilidad de una empresa de servicios de transporte, Distrito Santa Anita, 2016-2018*. lima.
- Torres, O. G. (2013). *Tratado de contabilidad de costos por sectores económicos*. Lima: Marketing Consultores S.A.
- Tua, P. J. (2012). *Marco conceptual de la información financiera*. Madrid: AECA.
- Uturunco, I. E. (2017). *Costos en relación con la rentabilidad de Isabó Spa, Distrito de Wanchaq-Cusco, 2016*. Cusco.
- Vargas, Ñ. R. (2018). *Costos de servicios y rentabilidad financiera en la empresa de transporte público urbano Imperial S.A. Ciudad del Cusco, periodo -2017*. Cusco.
- Westreicher, G. (2020). Rentabilidad Financiera. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-economica.html>
- Yaydoo. (2018). *Yaydoo*. Obtenido de Yaydoo: <https://www.yaydoo.com/es/lista-material-suministros-de-oficina/>

Anexo 2. Matriz de consistencia

Costos de servicios y su influencia en la rentabilidad en pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito del Cusco, periodo 2018-2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo los costos de servicios influyen en la rentabilidad en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo los costos de servicios influyen en la rentabilidad de activos en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019?</p> <p>¿Cómo los costos de servicios influyen en la rentabilidad del patrimonio en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019?</p> <p>¿Cómo los costos de servicios influyen en la rentabilidad sobre las ventas en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019?</p> <p>¿Cómo los costos de servicios influyen en el margen bruto en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia del costo de servicios y la rentabilidad en las empresas pequeñas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia de los costos de servicios en la rentabilidad de los activos en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.</p> <p>Determinar la influencia de los costos de servicios en la rentabilidad del patrimonio en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.</p> <p>Determinar la influencia de los costos de servicios en la rentabilidad sobre las ventas en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.</p> <p>Determinar la influencia de los costos de servicios en el margen bruto en las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Los costos de servicios influyen en la rentabilidad en las empresas pequeñas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Los costos de servicios influyen en la rentabilidad de los activos de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.</p> <p>Los costos de servicios influyen en la rentabilidad del patrimonio de las pequeñas empresas de transporte turístico - Cusco, periodo 2018-2019.</p> <p>Los costos de servicios influyen en la rentabilidad sobre ventas de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.</p> <p>Los costos de servicios influyen en margen bruto de las pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018-2019.</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>básico</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Conformada por las empresas Van Service, Cotinga travel e Inkas ways EIRL los periodos, 2018 y 2019.</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>El análisis documental que nos permitió obtener información real.</p> <p>Procesamiento estadístico</p> <p>Se ha empleado análisis estadístico y gráficos en Excel. Tablas procesadas en SPSS</p>

Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: costo de servicios.	Los costos de servicios son aquellos que se realizan en las empresas de servicios en donde no hay cambio alguno, donde los productos que ofrecen no son tangibles y está formado por costos de mano de obra, materia prima y costos directos e indirectos, elementos que debemos tomar en cuenta porque no todas las empresas de servicios manejan los mismos recursos todo depende del servicio que se ofrezca (Chambergó, 2012).	La variable independiente se determinó según los materiales directos e indirectos que se utilizó para brindar el servicio para lo cual se tuvo como indicadores: combustible, costo de mantenimiento preventivo, estacionamiento, gastos del personal, hospedaje y transporte, depreciación lineal, seguro del carro, útiles de oficina.	Costos Directos	Combustible
				Costo de mantenimiento preventivo
				Estacionamiento
				Gastos del personal
				Hospedaje y transporte
			costos indirectos	Depreciación lineal
				Seguro el carro
Útiles de oficina y otros				
Variables Dependiente: Rentabilidad	La rentabilidad es la capacidad que posee una organización económica para producir o generar utilidades en inversiones a futuro, así mismo la disminución de las obligaciones con terceros, con el fin de generar mayor nivel de producción y ventas con el propósito de obtener mayores beneficios y crecimiento. (Díaz, 2012).	La rentabilidad de las pequeñas empresas se determinó según la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica.	rentabilidad financiera	Rentabilidad de activos (ROA) Rendimiento del capital (ROE)
			rentabilidad económica	rentabilidad sobre ventas
				rentabilidad margen bruto

Anexo 4

Cusco, 26 de Octubre del 2020

Señor (a).
Gloria Rivas Silva
Gerente general de la empresa "Inversiones turísticas Cotinga ~~Travel~~ EIRL"

Presente.

Ref.: Solicito permiso para realizar trabajo de investigacion y elaboracion de tesis.

Estimada Señora,

Por medio de la presente para solicitarle de favor nos permita realizar un trabajo de investigacion con el tema los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte turístico de la ciudad del Cusco periodos 2018 y 2019, en el cual esto nos ayudara concluir con la elaboracion de nuestra tesis para la carrera profesional de contabilidad y finanzas de la universidad Cesar Vallejo.

Por tal razón nos dirigimos a su digna persona considerando su viabilidad a nuestro pedido,

Agradeciendo la atención a la presente, los saluda

Cordialmente,



Yaneza Perca Melo



Yudy Tacuri

Anexo 5.

□

Cusco, 26 de Octubre del 2020

Señor (a).
Lucia Quispe Victoria|
Gerente general de la empresa "Inkas Ways Transporte y Turismo EIRL EIRL"

Presente.

Ref.: Solicito permiso para realizar trabajo de investigacion y elaboraci3n de tesis.

Estimada Se~ora,

Por medio de la presente para solicitarle de favor nos permita realizar un trabajo de investigacion con el tema los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte turistico de la ciudad del Cusco periodos 2018 y 2019, en el cual esto nos ayudara concluir con la elaboraci3n de nuestra tesis para la carrera profesional de contabilidad y finanzas de la universidad Cesar Vallejo.

Por tal raz3n nos dirigimos a su digna persona considerando su viabilidad a nuestro pedido,

Agradeciendo la atenci3n a la presente, los saluda

Cordialmente,



Yaneza Perca Melo



Yudy Tacuri

Anexo 6.

Empresa de Transporte turístico Inkas Ways EIRL

Calle Jr. Arequipa Nro 5/N 132 Disco - Cusco - Lamay

Carta de respuesta

Señoritas:
Vaneza Perca Melo
Yudy Tacuri Huanaco
Cusco.-

Asunto: Respuesta a la solicitud para desarrollar trabajo de investigación.

En respuesta a la carta enviada el 28 de Octubre del 2020, donde solicitan desarrollar un trabajo de investigación de nuestra empresa Inkas Ways Transporte y Turismo EIRL, identificada con Ruc 20564338215; dicho estudio tiene como título "Costo de servicios y su influencia en la rentabilidad de transporte turístico de la ciudad del Cusco los periodos 2018 y 2019" para la carrera profesional de contabilidad.

Me dirijo a Uds. Dando respuesta a lo solicitado y pongo a vuestro alcance que nuestra empresa cuenta con 3 movilidades dedicadas netamente al transporte turístico, sea factible dicha solicitud y también pongo en conocimiento que se hará alcance de la información que sea necesaria para realizar dicho estudio.

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

Cusco, 30 de Octubre del 2020

Atentamente

EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO
INKAS WAY TRAVEL EIRL
RUC-20564338215

.....
Lucia Osipova Victoria.....

DNI: 24470278

Anexo 7.

Cusco, 26 de Octubre del 2020

Señor (a).

~~Nestor David Coorimanya~~ Quispe

Gerente general de la empresa "Van ~~Service~~ transporte y turismo EIR "

Presente.

Ref.: Solicito permiso para realizar trabajo de investigacion y elaboraci3n de tesis.

Estimada Se1ora,

Por medio de la presente para solicitarle de favor nos permita realizar un trabajo de investigacion con el tema los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte turistico de la ciudad del Cusco periodos 2018 y 2019, en el cual esto nos ayudara concluir con la elaboraci3n de nuestra tesis para la carrera profesional de contabilidad y finanzas de la universidad Cesar Vallejo.

Por tal raz3n nos dirigimos a su digna persona considerando su viabilidad a nuestro pedido,

Agradeciendo la atenci3n a la presente, los saluda

Cordialmente,



~~Vaneza~~ Perca Melo



~~Yudy~~ Tacuri

Anexo 8.

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS - MYPES TRANSPORTE TURISTICO															
Período	Cotinga Travel					Van service					Inkas Ways				
	Costo total del servicio	Rentabilidad de activos (ROA)	Rendimiento del patrimonio (ROE)	Rentabilidad sobre de ventas netas	Margen utilidad bruto	Costo total del servicio	Rentabilidad de activos (ROA)	Rendimiento del patrimonio (ROE)	Rentabilidad sobre de ventas netas	Margen utilidad bruto	Costo total del servicio	Rentabilidad de activos (ROA)	Rendimiento del patrimonio (ROE)	Rentabilidad sobre de ventas netas	Margen utilidad bruto
ene-18	5,258.38	0.79	0.07	0.67	0.83	10,111.12	0.01	0.32	0.34	0.34	4,208.23	0.02	0.00	0.12	0.17
feb-18	2,773.33	0.96	0.09	0.89	0.90	10,959.24	0.00	0.14	0.16	0.16	4,492.23	0.06	0.01	0.27	0.32
mar-18	5,764.09	0.06	0.01	0.23	0.23	10,952.84	0.01	0.29	0.30	0.30	9,453.23	0.02	0.00	0.05	0.08
abr-18	22,001.92	0.34	0.03	0.29	0.30	14,099.51	0.02	0.34	0.35	0.35	5,952.23	0.21	0.04	0.49	0.52
may-18	21,484.55	1.11	0.10	0.57	0.58	15,852.18	0.01	0.13	0.15	0.15	4,419.23	0.15	0.03	0.48	0.51
jun-18	15,320.53	1.11	0.10	0.65	0.66	15,101.01	0.01	0.20	0.21	0.21	4,433.23	0.05	0.01	0.23	0.27
jul-18	35,820.25	1.23	0.11	0.47	0.48	13,463.13	0.02	0.42	0.43	0.43	43,050.23	0.16	0.03	0.10	0.11
ago-18	19,299.87	0.47	0.04	0.39	0.40	14,895.38	0.01	0.18	0.20	0.20	8,761.23	0.01	0.00	0.03	0.06
sep-18	14,040.72	1.56	0.14	0.74	0.75	14,183.45	0.01	0.28	0.29	0.29	6,963.23	0.06	0.01	0.18	0.21
oct-18	14,259.23	0.54	0.05	0.49	0.51	21,507.12	0.02	0.33	0.34	0.34	8,533.23	0.08	0.02	0.21	0.24
nov-18	16,100.99	1.33	0.12	0.68	0.69	14,660.05	0.03	0.44	0.45	0.45	3,676.23	0.21	0.04	0.60	0.63
dic-18	13,682.47	0.50	0.04	0.49	0.50	16,558.53	0.02	0.31	0.33	0.33	3,676.23	0.07	0.01	0.34	0.38
ene-19	9,695.27	0.05	0.00	0.11	0.14	9,291.69	0.01	0.34	0.36	0.36	4,620.19	0.00	0.00	0.00	0.04
feb-19	9,734.98	0.14	0.01	0.26	0.29	10,027.20	0.01	0.34	0.35	0.35	4,514.19	0.01	0.00	0.07	0.10
mar-19	8,865.67	0.06	0.00	0.15	0.18	11,545.23	0.01	0.17	0.19	0.19	3,353.19	0.05	0.02	0.35	0.37
abr-19	18,456.48	0.10	0.01	0.13	0.15	13,251.25	0.01	0.15	0.17	0.17	5,633.19	0.03	0.01	0.14	0.20

may-19	16,049.06	0.26	0.02	0.29	0.31	14,910.80	0.00	0.11	0.12	0.12	4,633.19	0.03	0.01	0.18	0.24
jun-19	21,358.34	0.20	0.02	0.20	0.21	9,374.50	0.02	0.41	0.43	0.43	3,633.19	0.01	0.00	0.08	0.17
jul-19	20,113.47	0.45	0.03	0.37	0.38	18,475.96	0.01	0.14	0.15	0.15	3,380.19	0.06	0.03	0.37	0.44
ago-19	84,154.55	0.08	0.01	0.03	0.03	14,774.79	0.00	0.08	0.09	0.09	3,450.19	0.00	0.00	0.04	0.13
sep-19	30,755.47	0.33	0.03	0.22	0.23	19,558.75	0.00	0.05	0.06	0.06	8,317.19	-0.01	0.00	-0.04	0.01
oct-19	15,191.06	0.50	0.04	0.46	0.47	16,027.69	0.01	0.12	0.14	0.14	7,528.19	0.01	0.01	0.06	0.11
nov-19	10,200.66	0.15	0.01	0.27	0.29	9,219.25	0.01	0.22	0.24	0.24	3,400.19	0.05	0.02	0.33	0.40
dic-19	17,504.80	0.17	0.01	0.21	0.22	14,143.31	0.02	0.38	0.39	0.39	3,983.19	0.02	0.01	0.15	0.23

Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime, docente de la Facultad ciencias empresariales y Escuela Profesional contabilidad, Programa académico Taller de tesis de la Universidad César Vallejo (sede Lima), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Costo de servicios y su influencia en la rentabilidad en pequeñas empresas de transporte turístico, Distrito de Cusco, periodo 2018 – 2019”, del (los) autor (autores) Perca Melo Vaneza y Tacuri Huanaco Yudy Margot, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % 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 el trabajo de investigación / 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.

Lima, 20 de Marzo del 2021

Zuñiga Castillo Arturo Jaime	
DNI 09225053	Firma 
ORCID 0000-0003-1241-2785	