



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de transporte  
turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

**AUTORES:**

Carrasco Huamán, Yuver Genaro ([ID: 0000-0003-3262-630X](#))

Valdivia Fuentes, Giuseppe Dario Anderson ([ID: 0000-0002-9986-1315](#))

**ASESOR:**

Dr. Álvarez López Alberto ([ID: 0000-0003-0806-0123](#))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. En especial a mi madre tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien.

Giussepe.

A mi pequeño hijo, por ser un motivo para continuar adelante.

Yuver.

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a mi familia, profesores, colegas y participantes de la investigación que me guiaron y me dieron todo el apoyo para realizar esta investigación.

Giussepe.

Mi sincero agradecimiento a mis padres y familiares por su inagotable esfuerzo en mi formación profesional.

Yuver.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen.....	1
Abstract.....	2
I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
3.1.1. Tipo de investigación.....	20
3.1.2. Diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
Variable 1. Costo de servicio.....	21
Variable 2. Rentabilidad .....	21
3.3. Población, muestra y muestra.....	22
3.3.1. Población. ....	22
3.3.2. Muestra. ....	22
3.3.3. Muestreo. ....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.4.1. Técnicas.....	23
3.4.2. Instrumentos. ....	23
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24

3.7. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	25
4.1. Nivel descriptivo .....	26
Descripción de la Variable 1: Costo de servicio y la Variable 2: Rentabilidad	26
Descripción de la Dimensión 1: Mano de obra directa y la Variable 2: Rentabilidad .....	28
Descripción de la Dimensión 2: Costos indirectos y la Variable 2: Rentabilidad .....	30
4.2. Nivel inferencial .....	31
Prueba de normalidad .....	31
Prueba de hipótesis general.....	33
Prueba de hipótesis específica 1 .....	34
Prueba de hipótesis específica 2 .....	35
V. DISCUSIÓN .....	36
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS .....	51

## Índice de tablas

Tabla 1 Estadística de fiabilidad del instrumento .....	25
Tabla 2 V1 Costo de servicio y V2 Rentabilidad.....	26
Tabla 3 D1 Mano de obra directa y V2 Rentabilidad .....	28
Tabla 4 D2 Costos indirectos y V2 Rentabilidad .....	30
Tabla 5 Prueba de normalidad con Shapiro-Wilk .....	31
Tabla 6 Coeficiente de correlación de Pearson.....	32
Tabla 7 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Costos de servicio y la Variable 2: Rentabilidad.....	33
Tabla 8 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Mano de obra directa y la Variable 2: Rentabilidad .....	34
Tabla 9 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Costos indirectos y la Variable 2: Rentabilidad .....	35

## Índice de figuras

Figura 1. V1 Costo de servicio y V2 Rentabilidad .....	26
Figura 2. D1 Mano de obra directa y V2 Rentabilidad.....	28
Figura 3. D2 Costos indirectos y V2 Rentabilidad .....	30

## Resumen

Las empresas de transporte turístico que prestan servicios personalizados requieren de una flota moderna y costosa. La determinación del costo de cada uno de estos servicios es el desafío constante que deben afrontar con el fin de elaborar su estructura de costos y fijar el precio que les permita alcanzar la rentabilidad esperada, ser competitivas en el mercado y garantizar su sostenibilidad. Por lo expresado, esta investigación plantea como objetivo determinar la relación del Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, con una investigación básica de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo, utilizando un cuestionario aplicado a una muestra de 34 representantes. El análisis descriptivo muestra que el 97.1% (33 administradores y/o contadores) revelan niveles Regular y Bueno para la Rentabilidad, mientras que, solo el 82.3% (28 administradores y/o contadores) muestran estos niveles para el Costo del servicio. Además, el análisis inferencial arroja una correlación de Pearson = 0.983 y un valor  $p=0.000<0.05$ , Por consiguiente, se concluye que Existe una relación directa positiva muy alta entre el Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

Palabras clave: Costo de servicio, Rentabilidad, servicio turístico



## **Abstract**

Tourist transport companies that provide personalized services require a modern and expensive fleet. Determining the cost of each of these services is the constant challenge that they must face to develop their cost structure and set the price that allows them to achieve the expected profitability, be competitive in the market and guarantee their sustainability. Therefore, this research aims to determine the relationship of the Service Cost and Profitability in the tourist transport companies of the Wanchaq district, Cusco 2020, with a basic research of a correlational descriptive level, a non-experimental cross-sectional design, and a quantitative approach. using a questionnaire applied to a sample of 34 representatives. The descriptive analysis shows that 97.1% (33 administrators and / or accountants) reveal Regular and Good levels for Profitability, while only 82.3% (28 administrators and / or accountants) show these levels for Service Cost. In addition, the inferential analysis shows a correlation of Pearson = 0.983 and a p-value = 0.000 <0.05, Therefore, it is concluded that there is a very high positive direct relationship between the Cost of service and Profitability in the tourist transport companies of the district from Wanchaq, Cusco 2020.

Keywords: Cost of service, Profitability, tourist service

## **I. INTRODUCCIÓN**

La rentabilidad es uno de los indicadores más importantes que permite medir el éxito de una empresa y evaluar la gestión de quienes lo dirigen, al respecto, Mejía (1999) destaca que la rentabilidad es una medida por excelencia de los resultados que produce la empresa al combinar las bondades del sector donde se encuentra y la adecuada gestión de quienes lo dirigen, por esta razón, la rentabilidad permite medir y comparar diferentes empresas del mismo rubro, así como empresas de sectores diferentes, por otro lado, a través de la rentabilidad también se puede visualizar las tendencias estructurales de un sector en relación con otros. Existen dos formas de medir la rentabilidad. La primera, es la rentabilidad económica que mide las ganancias que generan los activos sin considerar los gastos de financiamiento. La segunda, es la rentabilidad financiera que permite conocer las ganancias obtenidas después de cubrir los gastos de financiamiento.

Por otro lado, los niveles de rentabilidad de las empresas dependen de factores externo como el mercado, la competencia, la política fiscal del estado y otros; y de factores internos como la capacidad instalada, niveles de organización, costos de producción y otros. Así mismo, tener en cuenta que los factores internos como el costo de producción es un tema que puede y debe ser manejado por la empresa, para esto la contabilidad de costos es determinante aun cuando se trate de empresas que no sean productoras o industriales, al respecto, Morillo (2011) afirma que la contabilidad de costos por sus características y ventajas en especial por su aspecto analítico ha demostrado que no solo puede ser usada por la actividad de transformación, sino también, por las empresas de servicios. Por su parte, Morillo (2001) señala que las empresas que pretenden alcanzar niveles de rentabilidad que les permita permanecer en el mercado y cuando sus niveles ingresos son constantes debido a que los precios son fijados por el mercado y la competencia, la única alternativa es administrar eficientemente los costos de tal forma que permita planificar, medir y controlar los costos, sólo así se podrían tomar decisiones coherentes que permita manejar las variables ventas, costos, activos y otras, para incrementar la rentabilidad.

Determinar el costo de producción total y unitario de los bienes o servicios ofertados siempre ha sido y será uno de los temas más importantes para toda administración, tanto de empresas industriales o productoras como de empresas de servicios, especialmente porque de esta información dependerá muchas de las decisiones que deben adoptar los gerentes, como indica Sánchez (2014) los informes de costos tienen como propósito medir las utilidades, controlar administrativamente las actividades y operaciones, planificar el crecimiento, y tomar decisiones para alcanzar los objetivos. Uno de los principales problemas de las empresas industriales y de servicios es conocer el costo de los bienes o servicios producidos, este problema se observa de manera más evidente en las pequeñas empresas y más aún en las microempresas donde aparentemente no tiene un control de este rubro. Al respecto, en Ecuador, Artieda (2015) sostiene que las pequeñas y medianas empresas determinan sus costos, fijan precios y elaboran sus estados financieros de manera rudimentaria, así como, no clasifican ni determinan correctamente los componentes del costo de producción, por consiguiente, no cuentan con información que les permita tomar decisiones correctamente. También, en México, Durán y Zolano (2019) sostienen que las pymes industriales requieren adaptar sistemas de costos que les permita conocer sus costos totales y unitarios para tomar decisiones como la fijación de precios y así alcanzar mejores niveles de rentabilidad. Finalmente, en el Perú, Pérez y Pérez (2006) señalan que la determinación de los costos de producción tiene una enorme importancia para la empresa, este debe servir para determinar los niveles de ingresos suficientes como para cubrir los costos de producción y alcanzar la rentabilidad esperada.

Por otra parte, la Región del Cusco se caracteriza por tener una economía que depende en gran medida del turismo receptivo, especialmente de turistas extranjeros, lo que ha permitido que en los últimos años se desarrollen diferentes empresas con una gran diversidad de ofertas y dispersas en todo el circuito turístico, que a su vez viene creciendo cada día más, Guerrero y Ramos (2014) afirman que dentro del aspecto económico el turismo a diferencia de las demás actividades o sectores productivos genera el desarrollo económico de una determinada región promoviendo el desarrollo de productos turísticos que serán consumidos en el lugar donde se desarrollaron sin necesidad de trasladarlos o transportarlos, debido a que en esta actividad la demanda es la que se traslada a

donde se encuentra el producto turístico. Desde otra perspectiva, el turismo se ha convertido en una actividad generadora de puestos de trabajo, al respecto, Marsano (2018) sostiene que el turismo es una importante actividad que genera puestos de trabajo al considerar que el factor humano es importante e indispensable en los servicios utilizados por los turistas, servicios como hotelería, transporte, agencias de viaje y otros. Por último, el turismo ha enseñado a los empresarios a entender que el servicio que prestan es un componente de un grupo de servicios que forman parte del paquete turístico, por consiguiente, deben procurar cada día en mejorar la calidad y el costo de los servicios por el efecto dominó que esto genera en el grupo de empresas que forman parte de esta actividad, sobre el tema, Galle (2010) considera que la actividad turística se desarrolla dentro de un conglomerado de empresas vinculadas al turismo, por consiguientes, la planificación y el desarrollo de una de estas empresas, no solo depende de las demás empresas, sino que también afecta a las otras empresas del conglomerado.

Las empresas de transporte turístico que desarrollan actividades en el ámbito del Cusco generalmente prestan servicios a turistas a través de agencias de viajes y turismo, quienes se encargan de armar, organizar y vender los paquetes turísticos y luego contratar los servicios a las empresas o personas encargadas de brindar el servicio turístico como hoteles, restaurantes, guías de turismo, museos, transporte, otros. Los paquetes turísticos pueden ser preestablecidos o estándares, o diseñados de acuerdo con el pedido y presupuesto de los turistas. El transporte para paquetes preestablecidos se caracteriza por ser masivo y barato, mientras que, el transporte para paquetes diseñados a pedido generalmente es personalizado, caro y especializado, para prestar este servicio con detalles y características especiales las empresas de transporte deben contar con: una flota de vehículos modernos, bien equipados y con todas las autorizaciones al día; conductores calificados, certificados y uniformados; y una organización profesionalizada y con altos niveles de coordinación, todo con el fin de garantizar un servicio eficiente porque así lo exigen los usuarios “turistas” y clientes “agencias de viajes”. Por consiguiente, todas estas características o detalles del servicio generan costos adicionales que hacen difícil establecer un precio competitivo y por ende alcanzar una rentabilidad que garantice la presencia en el mercado y la sostenibilidad en el

tiempo, especialmente en mercados donde la competencia es muy reñida y la demanda bastante exigente. En tal sentido, determinar el costo de cada servicio es vital, especialmente porque los servicios son prestados a la medida del cliente, lo que no permite estandarizar costos debido a que los servicios son atendidos en función de una orden específica con detalles muchas veces novedosos que generan costos adicionales. Por último, La cuenta económicamente más importante en el balance de las empresas de transporte de turismo es la de Inmueble maquinaria y equipo, específicamente, la cuenta unidades de transporte, por la flota utilizada directamente en la prestación del servicio, al mismo tiempo, esta cuenta participa de manera directa y significativa en el costo del servicio desde dos vertientes: Primero, con la depreciación porque las grandes inversiones en vehículos generan depreciaciones significativas. Segundo con los costos de financiamiento porque debido al alto costo de las unidades normalmente se recurre al financiamiento ya sea para adquirir las primeras unidades o para renovar o incrementar la flota, ambos importantes en la determinación de la rentabilidad tanto económica como financiera.

Por lo expuesto, en esta investigación se plantea como problema principal: ¿Cómo es la relación del Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020?. Así mismo, como problemas específicos: ¿Cómo es la relación de la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020?. También, ¿Cómo es la relación de los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020?.

Por otro lado, esta investigación tiene como justificación teórica, la necesidad de conocer, analizar y aplicar los aspectos teóricos y conceptuales de las variables costo de servicio y rentabilidad, para luego describir cómo se comportan en las empresas de transporte turísticos del distrito de Wanchaq del Cusco, y determinar el tipo y grado de relación que existe entre las variables. Por otro lado, como justificación práctica, las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq del Cusco prestan sus servicios con unidades de transporte nuevas, porque así lo requiere la demanda, para ello deben contar con una flota que representa una inversión importante que genera gastos significativos por depreciación, por otra

parte, recurren constantemente a financiamiento con altas tasas de interés para renovar frecuentemente su flota generando altos gastos de financiamiento, en consecuencia, es importante relacionar el costo de servicio y la rentabilidad, los resultados de este trabajo son presentados a los representantes de las empresas con la finalidad de contribuir con su administración. Finalmente, como justificación metodológica, el desarrollo de un cuestionario como instrumento para recopilar información de la muestra diseñado de acuerdo a los objetivos de investigación, esperando que pueda ser utilizada en otras investigaciones o servir de base para diseñar otros instrumentos.

Esta investigación plantea como objetivo general: Determinar la relación del Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020. Así también, como objetivos específicos: Determinar la relación de la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020. Además, Determinar la relación de los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

Por otra parte, la hipótesis general es: Existe una relación directa entre el Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020. Así mismo, las hipótesis específicas son: Existe una relación directa entre la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020. También, Existe una relación directa entre los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de la investigación son: Rodríguez (2017) en su tesis plantea como objetivo determinar cómo incide la asignación de costos en la rentabilidad del Hotel, con una investigación descriptiva, de campo y documental con enfoque cuantitativo, concluye que en el hotel no se utiliza ningún método de asignación de costos, debido a que las operaciones se registran y clasifican de una manera simple basada en una contabilidad general, por otro lado, no se diferencian los costos por servicios de restaurante frente a los costos por servicio de hospedaje lo que hace difícil medir con exactitud la rentabilidad, finalmente, la rentabilidad de la empresa es baja.

En el ámbito nacional, Fernández (2018) en la tesis tiene como objetivo conocer la relación de los costos del servicios y la rentabilidad, utilizando una investigación de tipo aplicada correlacional y diseño no experimental, concluye que en la empresas de transporte los costos de servicios cumplen un rol muy importante respecto a la rentabilidad, por otro lado, resulta indispensable establecer el precios de los servicios prestados con el fin de generar utilidades, además, establecer un sistema de costos seria la única forma que conocer los costos que permitan generar mayor rentabilidad a la empresa.

Por otra parte, Cruz y Quesquén (2019) en la tesis plantean como objetivo analizar el sistema de costos para establecer la rentabilidad, con una investigación descriptiva aplicada, llegan a concluir que después de determinar el costo del servicio por cada uno de los tres platos más representativos de la empresa, así mismo, luego de calcular el costo de los insumos directos, la mano de obra directa y los costos indirectos se determinó que la rentabilidad por cada uno de estos platos son 49%, 28% y 23%.

También, Vega (2017) en su tesis plantea como objetivo de investigación establecer la incidencia de los costos por órdenes de servicio y la rentabilidad en la empresa, la metodología utilizada fue descriptiva con diseño no experimental, utilizando como técnicas la observación y el análisis documental, concluye que con la implementación de un sistema de costos por órdenes de servicio refleja un aumento en la rentabilidad de la empresa, debido a que el control de los elementos del costos permite optimizar el costo del servicio. La empresa no tiene

implementado un sistema de costos por órdenes, por ello su implementación facilitará el control de los costos, ayuda la gestión empresarial y optimiza la rentabilidad.

Por su parte, Ccahuantico (2018) en la tesis plantea como objetivo determinar el costo de servicio y la rentabilidad financiera del restaurante, con una investigación de tipo aplicada, no experimental y cuantitativa, concluye que en el restaurante la determinación de costos se realiza utilizando una hoja de cálculo de manera práctica sin ajustarse a las teorías del costo y sin criterio contable, en consecuencia determinan la rentabilidad de manera inadecuada, los costos se determinan de manera empírica sin considerar los elementos del costo de producción por consiguiente los precios son inadecuados para el mercado, por todo esto, resulta muy necesario adecuar los costos de producción y los precios de venta con el fin de obtener mejore rentabilidad.

Asimismo, Ballena (2017) en su tesis plantea a como objetivo conocer la influencia del costo de servicio en la rentabilidad de la empresa, la metodología usada fue aplicada, descriptiva y explicativa, utilizando como técnicas la entrevista, la observación y el análisis documental, concluye que el costo del servicio influye en la rentabilidad de la empresa, así mismo, los costos no están bien determinados debido a la falta de un sistema de costos que permita clasificar claramente cada uno de los componentes del costo, esto se evidenció al observar que algunos gastos administrativos son contabilizados como costo del servicio.

Además, Centeno (2017) en su tesis plantea como objetivo determinar cómo influye el costo de servicio en la rentabilidad, con una investigación descriptiva, analítica, deductiva y no experimental, concluye que el costo de servicio influye negativamente en la rentabilidad de la agencia, esto debido a que, por un lado, no se lleva un registro de costos que permita controlar y determinar los dos elementos del costo (mano de obra y costos indirectos), por otro lado, el análisis de los indicadores de rentabilidad muestran una mala gestión.

También, Tejada (2019) en la tesis plantea como objetivo analizar el costo de servicio y su efecto en la utilidad operativa de la empresa, con una investigación explicativa, correlacional, no experimental y cuantitativa, concluye que los costos del servicio afectan directamente la utilidad operativa, a mayor costo menor utilidad,



por otro lado, la falta de un sistema de costos no permite conocer y clasificar correctamente los elementos del costo, también, la empresa tiene como política presentar los costos en el estados de resultados como gastos de administración y de ventas.

Por otro lado, Fabian y Guevara (2017) en la tesis plantean como objetivo determinar el costo de servicio por alquiler de maquinaria y la rentabilidad de la empresa, con una investigación o experimental, concluye que en la empresa el costo de servicio por alquiler se determina de manera empírica, asimismo, se observó que al determinar el costo de la mano de obra directa no se incluyen los costos por seguros, de igual manera, los costos indirectos se determinan de manera equivocada, en consecuencia el costo de servicio es inexacto, por consiguiente, la rentabilidad calculada por los administradores no revelan los verdaderos resultados de la empresa.

Además, Atahualpa (2015) en su tesis tiene como objetivo establecer la relación existente entre los costos de servicios y la rentabilidad de la empresa, la metodología usada fue descriptiva correlacional, concluye que los costos de servicio se determinan en base a un sistema de costos, asimismo, existe una relación significativa entre los costos de servicio y la rentabilidad, también, se pudo observar que la empresa fue implementando el sistema de costos de acuerdo a su crecimiento con el fin de mejorar su rentabilidad.

Por último, Sovero (2019) en la tesis plantea como objetivo conocer el nivel de relación que existe entre el costo de servicio y la rentabilidad en la empresa de servicios de transporte, con una investigación básica de alcance descriptiva-correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño longitudinal, concluye que existe una correlación inversa negativa del costo de servicio y rentabilidad, en consecuencia, el costo de servicios se vincula valiosamente con la rentabilidad de la empresa de servicios.

Las teorías que fundamentan la primera variable Costo de servicio son: Contabilidad de costos. Es una rama de la contabilidad que tiene como propósito determinar el costo de los bienes o servicios producidos, información necesaria e indispensable para la toma de decisiones, al respecto Sánchez (2014) sostiene que se encarga de la clasificación de los costos incurridos en el proceso de producción,

la acumulación, el control y finalmente la asignación del costo final a los bienes producidos u objetos de costo. Así también, Rincón et al. (2012) señalan que es una disciplina que compila, custodia, ordena, analiza, resume y reporta a través de indicadores e informes financieros los costos en los que se ha incurrido para producir un bien o servicio. Así mismo, Luján (2009) afirma que se encarga del registro e informes relacionados a la producción de bienes o servicios, por ende, es aplicable a todo tipo de actividades económicas sin limitarse a las empresas industriales. Por su parte, Horngren (2012) sostiene que se encarga de medir, analizar y reportar información de índole financiera y no financiera, por lo tanto, el cálculo del costo de producción de un producto como función de la contabilidad de costos responde a necesidades de información de la contabilidad financiera para la elaboración de los estados financieros, así como, a los requerimientos de la contabilidad administrativa para la toma de decisiones. Además, Heredia (2013) indica que es una herramienta fundamental de la contabilidad general cuya función es la de medir, examinar, determinar e informar el costo de producción con el fin de orientar la realización de operaciones, determinar la rentabilidad y decisiones. Finalmente, Bright (1992, citado en García et al., 2006) afirma que principales objetivos que persigue la contabilidad de costos son: a) mejorar la rentabilidad del producto, b) Reducir los costos y c) obtener información ágil y relevante para la gestión

Costo. según Garrido et al. (2018) costos son los cargos o erogaciones que se realizan para producir bienes o prestar de servicios, los cuales serán vendidos generando ingresos. Así también, Azparren (2004) sostiene que costo es el consumo de bienes y servicios utilizados en la producción. Por su parte, Villajuana (2013) señala que costo implica pertenencia o propiedad de un bien, en decir, costo es el valor económico de los bienes o servicios producidos que mientras que sean propiedad de la empresa son activos y forman parte de balance, en cambio, cuando estos se venden pasan a formar parte del estado de ganancias y pérdidas.

Costo de servicio. Chambergo (2012) afirma que el costo de servicio son todos los costos en los que se incurre con el fin de brindar un servicio determinado, el mismo que por ser un intangible, no pueden formar parte del inventario, por otra

parte, los elementos que son parte de la estructura del costo de servicio son fundamentalmente la mano de obra directa y los costos indirectos.

Mano de obra directa. Chambergo (2012) sostiene que la mano de obra es todo esfuerzo físico o mental utilizado o aplicado durante el proceso de elaboración del servicio, además, que es fundamental porque es la generadora de este intangible, en la determinación del costo de la mano de obra directa se debe considerar las remuneraciones o salarios y las cargas sociales o prestaciones, por el personal directamente relacionado con el servicio, por ejemplo, en una empresa transporte los choferes. Por otra parte, Sánchez (2014) señala que la mano de obra directa son las remuneraciones y los beneficios sociales de los trabajadores que fabrican el bien o prestan el servicio, ya sea con sus manos o con la ayuda de herramientas, consumidos y devengados en un periodo y expresados en dinero. Por último, Viaña (2014) afirma que para determinar el costo de la mano de obra en primer lugar se debe diferenciar la mano de obra directa e indirecta posteriormente se procede a calcular la tarifa de la mano de obra directa, el mismo que se logra con el siguiente cálculo: *Tarifa de la mano de obra directa = (Remuneraciones + Cargas sociales) / Nro total de horas trabajadas.*

Remuneraciones. Son los pagos realizados directamente a los trabajadores como retribución por el trabajo realizado, generalmente obedece a un contrato celebrado entre el empleador y el empleado, algunas veces las remuneraciones son fijas como la remuneración básica y otras pueden ser variables como las comisiones, salarios a destajo, remuneración por productividad, otros, al respecto, Hoyos (2017) sostiene que para calcular correctamente el costo de la mano de obra directa es necesario establecer procedimientos y funciones orientadas a controlar la asistencia, realizar análisis de rendimiento y otros, para determinar su costo se debe tener dos aspectos muy importantes: cuánto se debe pagar a cada trabajador y cómo se debe distribuir ese costo entre los bienes o servicios producidos.

Beneficios sociales. Son todos los gastos adicionales que se generan como conexos a la remuneración del trabajador, Sánchez (2014) afirma que los beneficios sociales asignados a los trabajadores de manera directa como: Las gratificaciones, la compensación por tiempo de servicios, asignaciones y bonificaciones, así como,

las cargas sociales como el pago a Essalud y otros seguros, también forman parte del costo de la mano de obra directa.

Remuneración básica. El gobierno del Perú define, es la cantidad mínima que el trabajador recibe por una jornada de trabajo completa, es decir, por 8 horas diarias o 48 horas por semana, esta cantidad es el equivalente a la Remuneración Mínima Vital (RMV), al respecto, el Decreto Supremo N° 004-2018-TR (2018) fija en 930.00 soles la RMV vigente a partir de 1 de abril del 2018.

Asignación familiar. Tokman y Martínez (1999) aseguran que la asignación familiar es un beneficio que es igual al 10% de la RMV vigente en el mes en que se paga y se abona bajo la misma modalidad con que se paga la remuneración al trabajador. El requisito para que el trabajador tenga derecho a este beneficio es que tenga vigente el vínculo laboral y ser padre de por lo menos un hijo menor de 18 años o menores de 24 años cuando el hijo se encuentra realizando estudios superiores. Asimismo, la Ley N° 25129 (1989) señala que los trabajadores del sector privado que tengan a su cargo uno o más hijos menores de 18 años deben percibir por concepto de asignación familiar el 10% de la RMV vigente, este beneficio se extiende hasta por 6 años cuando el hijo esté cursando estudios superiores o universitarios.

Vacaciones. Tokman y Martínez (1999) sostienen que el descanso por vacaciones es el derecho que tiene los trabajadores y consiste en sustraerse de sus obligaciones laborales y de permanecer a disposición de la empresa, el descanso es igual a 30 días calendarios por cada año completo de trabajo, además, el importe de la remuneración vacacional es igual a la remuneración que debería recibir en caso de estar trabajando y debe abonarse al inicio del descanso. Así mismo, el Decreto Legislativo N° 713 (1991) señala que el trabajador tiene derecho al descanso vacacional de 30 días por año, asimismo, la remuneración vacacional es igual a la remuneración que el trabajador hubiera recibido en caso de seguir laborando, la misma que debe ser abonada antes de iniciar el descanso.

Gratificaciones. La Ley N° 27735 (2002) señala que los trabajadores del sector privado tienen derecho a dos gratificaciones por año, una con motivo fiestas patrias y la otra por navidad, además, este beneficio es aplicable para todos los trabajadores sea cual fuera la modalidad de contrato o el tiempo de trabajo,

asimismo, el monto de cada gratificación es igual a la remuneración total que percibe el trabajador en el mes en que corresponda el beneficio, la remuneración total es igual a la remuneración básica más todas cantidades que regularmente recibe el trabajador a excepción de la CST (cuando se trata de remuneraciones fijas) o al promedio de las seis últimas remuneraciones (cuando se trata de remuneración variable), así también, la oportunidad de pago es la primera quincena de julio y diciembre respectivamente, por último, estas gratificaciones no están afectas a aportaciones, contribuciones ni descuentos de ninguna índole.

Compensación por tiempo de servicio (CTS). El Decreto Supremo N° 001-97-TR (1997) y su reglamento Decreto Supremo N° 004-97-TR (1997) señalan que la CTS es un beneficio social, de previsión de contingencias ocasionadas por el cese laboral, al que tienen derecho los trabajadores del sector privado que cumplan por lo menos 4 horas de trabajo diario, por otra parte, este beneficio se debe depositar semestralmente en mayo y noviembre por la CTS devengada en los semestres noviembre-abril y mayo-octubre respectivamente, además, el cálculo se realiza a razón de dozavos por los meses y treintavos por los días trabajados en el semestre. La remuneración que se toma en cuenta para el cómputo incluye la remuneración básica más todo lo que percibe regularmente el trabajador, cualquiera que sea la denominación, siempre que sea de su libre disposición a excepción de los contemplados en los artículos 19 y 20, cuando se trate de remuneraciones complementarias y variables, se considera remuneración computable si en el transcurso del semestre se ha percibido por lo menos tres meses, en este caso se promedia los montos percibidos en el semestre y se adiciona a la remuneración computable, así mismo, las remuneraciones semestrales, como las gratificaciones, se suman a la remuneración computable a razón de un sexto de lo percibido en el semestre.

Costos indirectos. Flores (2014) afirma que los costos indirectos están constituidos por todos los costos cuya característica es que no son pequeños y que no están estrechamente ligados al servicio. Por su parte, Chambergo (2012) señala que los costos indirectos están constituidos por los costos que no están directamente relacionados con el producto o servicio prestado, pero son consumidos durante el proceso de fabricación o prestación del servicio, bajo esta

premisa los costos indirectos más representativos son: los alquileres, servicios básicos, depreciación del activo fijo, mano de obra directa, entre otros. Así mismo, Viaña (2014) sustenta que los costos indirectos de fabricación son aquellos costos necesarios para la producción de bienes o servicios, pero que no se identifican directamente con el bien o servicio, es decir son los materiales indirectos, la mano de obra indirecta y otros costos. Por otra parte, la asignación de estos costos al bien o servicio producido se debe realizar o aplicar en función a una tasa predeterminada, esta tasa es un factor que resulta de dividir estos costos indirectos entre una base determinada que puede ser: Costo de la mano de obra directa, número de horas de la mano de obra, número de unidades producidas, otros. El procedimiento para determinar el Costo indirecto es:

*Primero. Tasa predeterminada = Costos indirectos / Base*

*Segundo. Costo indirecto del servicio = Tasa X total Costos indirectos*

**Materiales indirectos.** Son aquellos materiales o suministros usados de manera indirecta en la producción del servicio pero que no forma parte del mismo o por lo menos es difícil identificar en el servicio, Viaña (2014) sostiene que son los costos de materiales, que no son materiales directos, necesarios para la producción del servicio, pero que de ninguna manera se puede identificar y valorizar fácilmente en el bien o servicio producido, por ejemplo, los combustibles, los lubricantes, otros.

**Mano de obra indirecta.** Es el costo de las remuneraciones y cargas sociales de los trabajadores y prestadores de servicios que participan de manera indirecta en la producción de los servicios, se caracterizan porque el costo no se puede identificar con facilidad a un servicio determinado, Polimeni et al. (1997) sostiene que la mano de obra indirecta está involucrada en la producción del servicio pero que no se considera como mano de obra directa, porque no se asocia directamente con el bien o servicio producido, es decir, se incluye como parte de los costos indirectos.

**Otros costos.** Son todos los costos incurridos en la producción de los servicios pero que no pueden ser considerados como materiales directos o indirectos ni como mano de obra directa o indirecta, Viaña (2014) afirma que estos costos son diferentes a los materiales indirectos y a la mano de obra indirecta, estos pueden ser: los servicios públicos, el arrendamiento, la depreciación, otros. Cabe

mencionar que, uno de los rubros más importantes y significativos que componen los costos indirectos en una empresa de transportes es la depreciación de las unidades de transporte por el monto que significa la inversión realizada para su adquisición, al respecto, Flores (2014) afirma que la depreciación es el deterioro o desgaste que sufren los activos fijos utilizados en el proceso del servicio.

Las teorías que sustentan la segunda variable Rentabilidad son: Mejía (1999) indica que la rentabilidad es la medida por excelencia que sirve para evaluar el resultado integral obtenidos al combinar las bondades del sector donde se desarrolla la empresa y la adecuada gestión de quienes lo dirigen. Asimismo, Faga y Ramos (2006) sostienen que la rentabilidad suministra los fondos y la tranquilidad necesaria para mantenerse en el mercado aun cuando el contexto se presente difícil o cuando lleguen las épocas de las vacas flacas. También, Córdoba (2012) sustenta que la rentabilidad es una relación expresada de forma porcentual que indica la utilidad obtenida por los recursos invertidos. Además, Cano et al. (2013) señalan que la rentabilidad es muy importante porque expresa la capacidad que tiene la empresa para mantenerse viva sin que los accionistas aumenten capital de manera constante, así mismo, muestra la capacidad de la gerencia para administrar eficientemente los costos y gastos con el propósito de lograr utilidades. Finalmente, Bonsón et al. (2009) afirman que la rentabilidad es el instrumento utilizado para medir la forma como la empresa, después de realizar la actividad principal de ventas o prestación de servicios, y luego a haber remunerados todos los factores productivos implicados en la gestión, es capaz de generar ganancias para ser repartidos entre los socios o accionistas, estas ganancias son comparadas con los recursos invertidos o usados en la actividad para evaluar la eficiencia lograda. El estudio de la rentabilidad se puede realizar a través de la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera.

Rentabilidad económica. Mide el rendimiento de los activos de la empresa, según Parada (1988) la rentabilidad económica es independiente de la estructura del financiamiento de la empresa, es decir, para el análisis de esta rentabilidad no se considera el endeudamiento externo como elemento clave. Mientras que, Bonsón et al. (2009) sustenta que la rentabilidad económica es conocida también como rentabilidad de la inversión total o rendimiento de los activos, y mide la

relación entre la utilidad operativa o beneficio de explotación y el total del activo, como una medida de la inversión necesaria para obtener esa utilidad o beneficio. El índice de rentabilidad económica es de gran utilidad cuando se quiere comparar la rentabilidad de empresas de diferentes sectores y países, debido a que, al ser antes de intereses, es independiente de la composición del pasivo de la empresa, y al ser antes de impuestos es neutral respecto a la estructura fiscal que afecta la empresa.

**Ventas.** Son los ingresos provenientes de actividades del giro del negocio realizadas fundamentalmente con el propósito de obtener ganancias, Díaz (2011) afirma que son ingresos generados por la venta de bienes o prestación de servicios.

**Costo de ventas.** Es el costo de adquisición o producción de los bienes vendidos o costo de elaboración de los servicios prestados, Abanto y Luján (2013) sostienen que el costo del servicio está compuesto por el costo de la mano de obra y otros costos del personal que está involucrado directamente en la prestación del servicio más los otros costos indirectos necesarios atribuibles al servicio.

**Gastos de Administración.** Baca (2010) indica que los gastos de administración son aquellos que provienen de la gestión administrativa de la empresa, sin embargo, no solo se considera dentro de estos gastos los sueldos de los administradores, directores, gerentes, contadores, auxiliares o secretarías, sino también los gastos relacionados a las áreas de trabajo y las actividades que se realizan para administrar la empresa. así mismo, Abanto y Luján (2013) sostienen que son los gastos que están vinculados directamente con la dirección y conducción de la empresa. Contienen los sueldos del personal administrativos, alquileres de oficinas, útiles de oficina, suministros de oficina, entre otros.

**Gastos de ventas.** Son los gastos que la empresa realiza con el propósito de promocionar y ejecutar las ventas, Abanto y Luján (2013) afirma que son gastos incurridos en la venta y distribución, por ejemplo, remuneración de vendedores, comisiones por ventas, publicidad, gastos de crédito y cobranza, gastos de la oficina de ventas, otros.

**Utilidad operativa.** Es la utilidad obtenida por la empresa después de cubrir el costo de ventas y los gastos operativos, según Gonzáles (2013) la utilidad operativa a menudo se llaman utilidades puras que gana la empresa en el valor



de cada venta, se llaman puras porque no considera los gastos financieros o gubernamentales como intereses e impuestos, es decir, son utilidades que genera la empresa en sus operaciones.

Activo. Son los bienes y derechos propiedad de la empresa que son utilizados en la actividad de la empresa con la esperanza de que generen beneficios, Bonsón et al. (2009) señala que los activos son los bienes, derechos y otros recursos controlados por la empresa, de los que se espera generen en el futuro rendimientos económicos en favor de la empresa. Asimismo, Díaz (2011) señala que el activo es la representación financiera de los recursos obtenidos por la empresa como resultado de hechos pasados, pero, de su utilización se espera fluyan ganancias futuras.

Rentabilidad financiera. Mide el rendimiento generado por el patrimonio o capital social, Wild et al. (2007) señala que, el rendimiento del capital invertido es el indicador que mide la fortaleza financiera a largo plazo, para su análisis usa elementos del estado de resultados como las utilidades y del balance general como el patrimonio con el fin de evaluar su rentabilidad. Esta medición de la rentabilidad otorga ventajas frente a otras medidas de largo plazo que evalúan la fortaleza financiera o la solvencia. Por su parte, Bonsón et al. (2009) sostiene que la rentabilidad financiera es conocida como rentabilidad de la inversión y mide la relación que existe entre la utilidad neta después de restar los intereses e impuestos y el total del patrimonio neto, tiene como propósito evaluar el rendimiento de los recursos que los socios o accionistas han invertido en la empresa.

Gastos financieros. Son los gastos generados por la actividad de financiamiento, Abanto y Luján (2013) indican que es el costo que representa el financiamiento de terceros o el costo de los pasivos, es decir, el costo que genera las deudas de la empresa con los bancos, proveedores u otros terceros. El rubro más importante es el interés, pero, también forma parte de estos gastos las comisiones, servicios bancarios y cualquier otro que esté directamente relacionada con el financiamiento.

Utilidad neta. La utilidad neta es el resultado obtenido por la empresa después de cubrir el costo de ventas, los gastos operativos, los intereses y los impuestos, en otras palabras, es la utilidad para los dueños, Morillo (2001)

sostiene que la utilidad neta es el incremento del patrimonio como resultado de operaciones lucrativas llevadas a cabo por la empresa, este resultado es esperado por quienes invierten en el capital social de la empresa para incrementar el valor de su inversión, además, esta utilidad se ve reflejada en el incremento de cualquier cuenta del activo o la disminución de cuentas del pasivo.

Patrimonio. Es la porción de la empresa que le corresponde a los dueños o socios, para otros, es la deuda de la empresa con sus dueños, Prieto (2010) sostiene que el patrimonio representa la participación de los socios en la empresa, también se denomina capital contable o capital social. Además, Bonsón et al. (2009) sostiene que el patrimonio neto está constituido por fondos propios como el aporte de capital, las primas de emisión o la reinversión de los beneficios obtenidos mediante las reservas, también, por los ajustes del cambio de valor de los activos financieros y las donaciones recibidas. También, Díaz (2011) indica que el patrimonio también se llama pasivo interno y representa la participación de los dueños o accionistas en la empresa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación.**

Esta investigación es tipo básica porque el estudio se basa en el marco teórico y conceptual existente sobre las variables costo de servicio y rentabilidad, esta información es utilizada para su evaluar su comportamiento y determinar sus características en la realidad de las empresas de transporte turísticos del distrito de Wanchaq de Cusco. Al respecto, Behar (2008) afirma que las investigaciones básicas parten de un marco teórico y permanecen en él, el propósito de estas investigaciones es enriquecer el conocimiento científico.

##### **3.1.2. Diseño de investigación.**

Esta investigación tiene nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo. La información sobre las variables de investigación Costo de servicio y Rentabilidad, fue recopilada tal como se encuentra en el ámbito de estudio sin manipular intencionalmente los datos, así mismo, esta información fue recolectada en un solo acto, finalmente, a través de la estadística se describieron y caracterizaron las variables, luego fueron sometidas a la prueba de hipótesis para analizar la relación existente entre ellas. Sobre el tema, Hernández et al. (2014) afirman que las investigaciones descriptivas buscan detallar características y propiedades más relevantes del fenómeno estudiado. Por su parte, Tamayo (2003) señala que la investigación correlacional tiene como propósito determinar si el grado de variación de un factor es concomitante con la variación de otros factores, la medición de esta covariación generalmente se realiza estadísticamente a través de coeficientes de correlación. Al mismo tiempo, Hernández et al (2014) sostiene que en las investigaciones no experimentales las variables son analizadas sin ser manipuladas de forma deliberada y los fenómenos son observados y analizados en su ambiente natural, al mismo tiempo, señalan que el diseño transversal recopila los datos en un momento único y tiene como propósito es describir las variables en un momento dado. Para finalizar, Del Cid et al. (2011) sostienen que en la investigación con enfoque cuantitativo se trabaja con datos que son analizados a través de la estadística mediante gráficos y tablas que permiten mostrar de manera adecuada e ilustrada un fenómeno.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables de investigación son Costo de servicio y Rentabilidad, Baena (2017) señala que las variables son instrumentos de análisis que muestran características o propiedades que pueden variar entre elementos o individuos. Asimismo, Bernal (2010) sostiene que operacionalizar una variable es traducir a indicadores con la finalidad de ser medidos.

#### **Variable 1. Costo de servicio**

El costo de servicio son todos los costos en los que se incurre con el fin de brindar un servicio determinado, el mismo que por ser un intangible, no pueden formar parte del inventario, por otra parte, los elementos que forman parte de la estructura del costo del servicio son fundamentalmente la mano de obra directa y los costos indirectos. (Chambergo, 2012).

##### **Dimensiones:**

- Mano de obra directa
- Costos indirectos

##### **Indicadores:**

Remuneración básica, asignación familiar, vacaciones, gratificaciones, compensación por tiempo de servicios, bonificaciones, cargas sociales, materiales indirectos, mano de obra indirecta y otros costos

#### **Variable 2. Rentabilidad**

La rentabilidad es el instrumento que utilizado para medir la forma como la empresa, después de realizar la actividad principal de ventas o prestación de servicios, y luego a haber remunerados todos los factores productivos implicados en la gestión, es capaz de generar ganancias para ser repartidos entre los socios o accionistas, estas ganancias son comparadas con los recursos invertidos o usados en la actividad para evaluar la eficiencia lograda. El estudio de la rentabilidad se puede realizar a través de la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera. (Bonsón et al., 2009)

##### **Dimensiones:**

- Rentabilidad económica

- Rentabilidad financiera

### **Indicadores:**

Ventas, costo de ventas, gastos de administración, gastos de ventas, utilidad operativa, activos, gastos financieros, impuestos, utilidad neta y patrimonio.

## **3.3. Población, muestra y muestra**

### **3.3.1. Población.**

Vara (2010) sostiene que población es el conjunto de elementos, individuos, documentos o eventos que tienen propiedades en común y se encuentran en un determinado territorio. La población de esta investigación lo constituyen los 34 representantes (contadores y administradores) de las 17 empresas de transporte turístico ubicadas en el distrito de Wanchaq del Cusco.

### **Criterios de selección.**

#### **Criterios de inclusión**

Arias et al (2016) afirman que los criterios que se debe tener en cuenta para incluir lo elementos de la población son las características particulares que deben cumplir cada uno de ellos para ser considerados parte de la investigación. En esta investigación se incluyeron a las empresas que prestan servicio de transporte para agencias de viaje que organizan paquetes personalizados.

#### **Criterios de exclusión**

Arias et al (2016) señalan que los criterios que se debe tener en cuenta para excluir ciertos elementos de la población son las características particulares que podrían alterar o distorsionar los resultados de la investigación. Para esta investigación se excluyeron a las empresas que prestan servicios de transporte para agencias que ofrecen paquetes preestablecidos o estandarizados.

### **3.3.2. Muestra.**

Hernández et al. (2014) afirma que muestra es el subgrupo representativo de la población de donde se recolectan los datos para la investigación, en ese entender, debido a que la población es pequeña, la muestra de esta investigación está constituida por el 100% de la población, es decir 34 representantes

(Contadores y Administradores) de las 17 empresas que forman parte de la población.

### **3.3.3. Muestreo.**

En esta investigación se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, sobre el tema, Hernández et al. (2014) señalan que el muestreo no probabilístico permite elegir los elementos que forman parte de la muestra sin depender de la estadística, sino de las características de la investigación y del propósito que persigue el investigador.

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

### **3.4.1. Técnicas.**

Niño (2011) afirma que las técnicas de investigación son operaciones, procedimientos o actividades orientados a recopilación de información para la investigación. En ese sentido, las técnicas usadas en la investigación son la revisión bibliográfica y la encuesta, la primera para recabar información que sirve para sustentar el marco teórico y la metodología y la segunda para recolectar información que servirá para caracterizar las variables y probar las hipótesis. Al respecto, Páramo (2017) sostiene que la encuesta es la técnica más utilizada en la investigación debido a las ventajas que ofrece respecto a las demás técnicas.

### **3.4.2. Instrumentos.**

Baena (2017) afirma que los instrumentos son elementos que sirven de apoyo a las técnicas para cumplir sus propósitos. En tal sentido, en la investigación se utilizaron como instrumentos la ficha bibliográfica y el cuestionario con 13 ítems para la variable Costo de servicio y 13 ítems para la variable Rentabilidad, todos valorados con la escala de Likert.

Hernández et al. (2014) sostienen que el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas con el propósito de medir una o más variables, así mismo, señalan que la escala de Likert consiste en un conjunto de ítems planteados en forma de afirmaciones, ante los cuales se pide a los encuestados reaccionen eligiendo una de los puntos o categorías de la escala.

### **3.5. Procedimientos**

En esta investigación la información fue recolectada de dos fuentes. En primer lugar, la información teórica y conceptual fue extraída de fuentes confiables como libros, trabajos de investigación, artículos científicos y otros, que fue utilizada para redactar la introducción, el marco teórico y la metodología. En segundo lugar, la información necesaria para alcanzar los objetivos y probar las hipótesis se recolectó aplicando el cuestionario a la muestra de estudio.

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

Los datos recopilados con el instrumento fueron organizados en la hoja electrónica Excel y luego fue exportada al software estadístico SPSS para ser analizados y reportados a través de la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

Estadística descriptiva. Los datos fueron analizados en el programa SPSS con el fin de caracterizar las dos variables y ser presentados en gráficos y tablas de frecuencias.

Estadística inferencial. Para probar las hipótesis de investigación, en primer lugar, se utilizó el estadístico Shapiro-Wilk con el fin de determinar el tipo de distribución de las variables. En segundo lugar, utilizó la prueba paramétrica de Pearson para probar las hipótesis debido a que las variables presentan una distribución normal. Finalmente, los resultados son presentados en tablas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se realizó respetando lo establecido en la guía de investigación elaborada por el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo, así mismo, la redacción se hizo de acuerdo con lo establecido en las Normas APA sexta y séptima edición. Por otro lado, la recolección de datos, el procesamiento de la información y la presentación de los resultados se realizaron respetando las reglas más elementales de la ética como la objetividad, la participación, la veracidad, la originalidad y la confidencialidad.

#### IV. RESULTADOS

Con el propósito de alcanzar el objetivo de la investigación que es: Determinar la relación del costo de servicio y la rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, el instrumento fue sometido a la prueba de Alfa de Cronbach con el fin de determinar su confiabilidad, el resultado se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

*Estadística de fiabilidad del instrumento*

<b>Variables y Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
V1. Costo de servicio	0.963
D1. Mano de obra directa	0.957
D2. Costos indirectos	0.964
V2. Rentabilidad	0.959
D3. Rentabilidad económica	0.956
D4. Rentabilidad financiera	0.971

Fuente: Software estadístico SPSS

En la Tabla 1 se aprecia que el coeficiente de Alfa de Cronbach de los 26 ítems del cuestionario que representan a la variable Costo de servicio y sus dimensiones Mano de obra directa y Costos indirectos, así como a la variable Rentabilidad y sus dimensiones Rentabilidad económica y Rentabilidad Financiera, refleja índices que señalan una confiabilidad del instrumento muy alta.



#### 4.1. Nivel descriptivo

##### Descripción de la Variable 1: Costo de servicio y la Variable 2: Rentabilidad

Tabla 2

V1 Costo de servicio y V2 Rentabilidad

Baremos	Niveles/escala	Costo de servicio		Rentabilidad	
		fi	hi	Fi	hi
[13 - 30]	[13 - 30]	6	17.6%	1	2.9%
[31 - 48]	[31 - 48]	18	52.9%	19	61.8%
[49 - 65]	[49 - 65]	10	29.4%	14	35.3%
Total		34	100.0%	34	100.0%

Fuente: Software estadístico SPSS

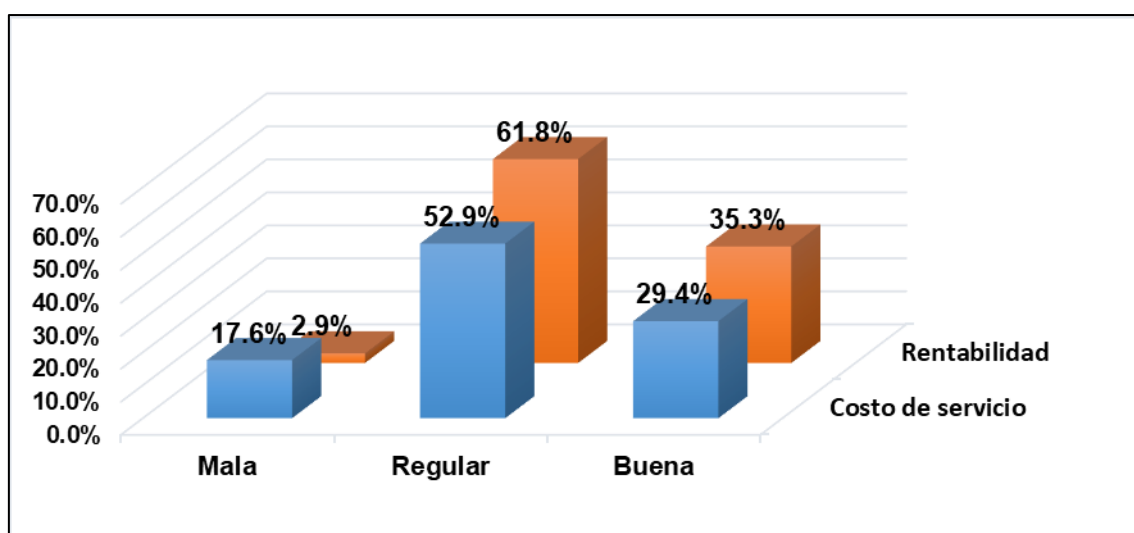


Figura 1. V1 Costo de servicio y V2 Rentabilidad

En la Tabla 2 y Figura 1 se aprecia que de los 34 administradores y contadores de las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq de Cusco, el 52.9% (18 administradores y/o contadores) muestran un nivel Regular en la valoración del Costo de servicios, entre tanto, el 61.8% (19 administradores y contadores) reflejan el mismo nivel para la Rentabilidad; asimismo, el 29.4% (10 administradores y/o contadores) revelan un nivel Bueno para el Costo de servicio, mientras que, el 35.3% (14 administradores y/o contadores) muestran ese nivel para la Rentabilidad, finalmente, el 17.6% (6 administradores y/o contadores) indican un nivel Malo para el Costo de servicio, frente al 2.9% (1 administrador y/o contador) revelan este nivel para la Rentabilidad. En consecuencia, se concluye

que la Rentabilidad muestra un mejor nivel que el Costo de servicios, esto debido a que el 97.1% (33 administradores y/o contadores) revelan niveles Regular y Bueno para la Rentabilidad, mientras que, solo el 82.3% (28 administradores y/o contadores) muestran estos niveles para el Costo del servicio.

## Descripción de la Dimensión 1: Mano de obra directa y la Variable 2: Rentabilidad

Tabla 3

*D1 Mano de obra directa y V2 Rentabilidad*

Baremos		Niveles/escala	Mano de obra directa		Rentabilidad	
			fi	hi	Fi	hi
[7 - 16]	[13 - 30]	Mala	4	11.8%	1	2.9%
[17 - 26]	[31 - 48]	Regular	20	58.8%	21	61.8%
[27 - 35]	[49 - 65]	Buena	10	29.4%	12	35.3%
Total			34	100.0%	34	100.0%

Fuente: Software estadístico SPSS

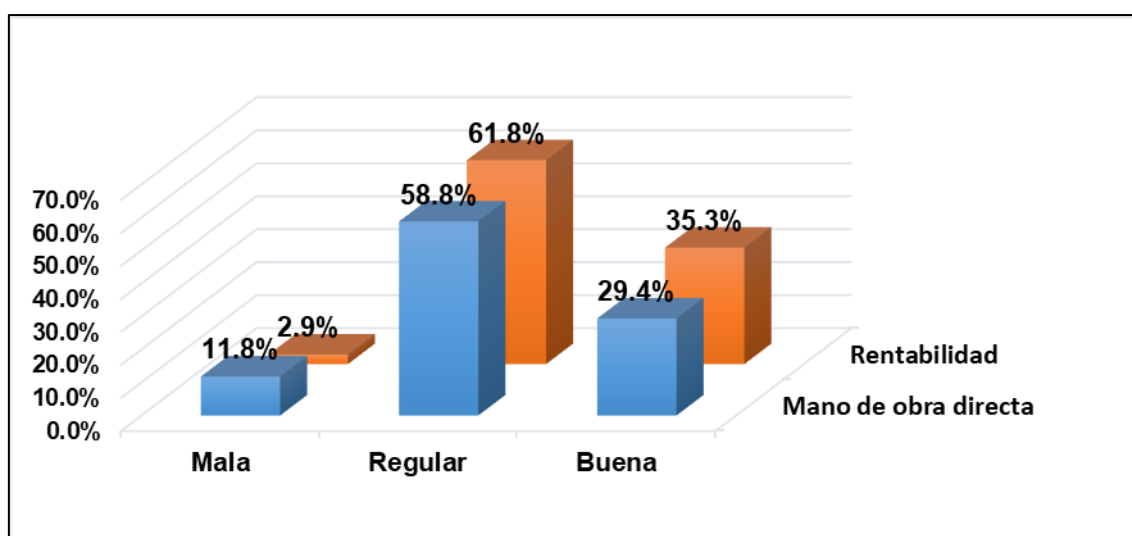


Figura 2. D1 Mano de obra directa y V2 Rentabilidad

En la Tabla 3 y Figura 2 se observa que de los 34 administradores y contadores de las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq de Cusco, el 58.8% (20 administradores y/o contadores) muestran un nivel Regular para la Mano de obra directa, entre tanto, el 61.8% (19 administradores y contadores) reflejan el mismo nivel para la Rentabilidad; así mismo, el 29.4% (10 administradores y/o contadores) revelan un nivel Bueno para la Mano de obra directa, mientras que, el 35.3% (14 administradores y/o contadores) muestran ese nivel para la Rentabilidad, por último, el 11.8% (4 administradores y/o contadores) indican un nivel Malo para la Mano de obra directa, frente al 2.9% (1 administrador y/o contador) revelan este nivel para la Rentabilidad. En consecuencia, se concluye

que la Rentabilidad muestra un mejor nivel que la Mano de obra directa, esto debido a que el 97.1% (33 administradores y/o contadores) revelan niveles Regular y Bueno para la Rentabilidad, mientras que, solo el 88.2% (30 administradores y/o contadores) muestran estos niveles para la Mano de obra directa.

## Descripción de la Dimensión 2: Costos indirectos y la Variable 2: Rentabilidad

Tabla 4

D2 Costos indirectos y V2 Rentabilidad

Baremos		Niveles/escala	Costos indirectos		Rentabilidad	
			fi	hi	Fi	hi
[6 - 13]	[13 - 30]	Mala	8	23.5%	1	2.9%
[14 - 21]	[31 - 48]	Regular	17	50.0%	21	61.8%
[22 - 30]	[49 - 65]	Buena	9	26.5%	12	35.3%
Total			34	100.0%	34	100.0%

Fuente: Software estadístico SPSS

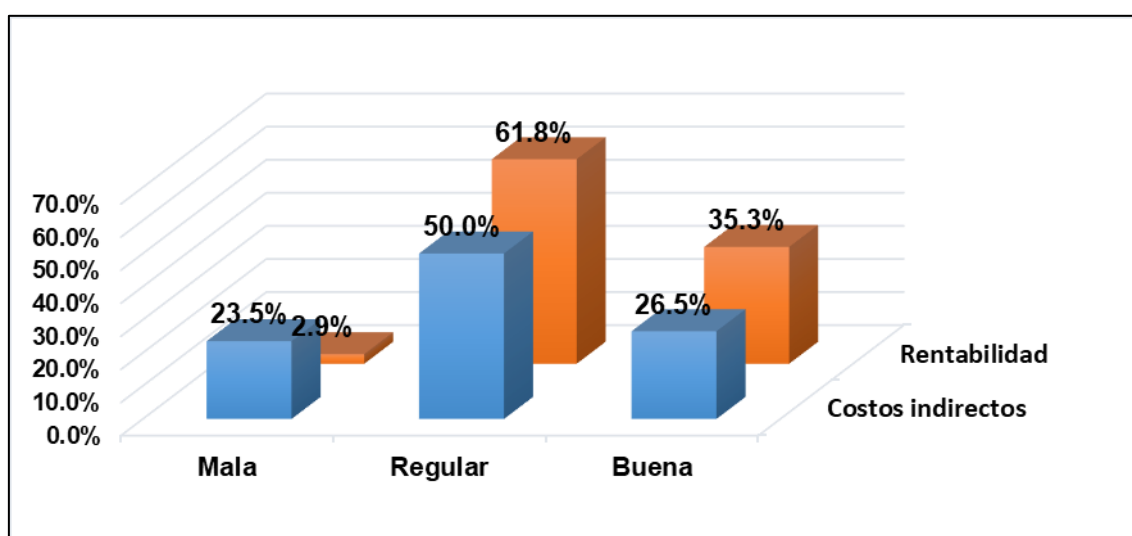


Figura 3. D2 Costos indirectos y V2 Rentabilidad

En la Tabla 4 y Figura 3 se aprecia que de los 34 administradores y contadores de las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq de Cusco, el 50.0% (20 administradores y/o contadores) muestran un nivel Regular para los Costos indirectos, entre tanto, el 61.8% (19 administradores y contadores) reflejan el mismo nivel para la Rentabilidad; así mismo, el 26.5% (9 administradores y/o contadores) revelan un nivel Bueno para los Costos indirectos, mientras que, el 35.3% (14 administradores y/o contadores) muestran ese nivel para la Rentabilidad, finalmente, el 23.5% (8 administradores y/o contadores) indican un nivel Malo para la Mano de obra directa, frente al 2.9% (1 administrador y/o contador) revelan este nivel para la Rentabilidad. Por consiguiente, se concluye que la Rentabilidad muestra un mejor nivel que los costos indirectos, esto debido a que el 97.1% (33

administradores y/o contadores) revelan niveles Regular y Bueno para la Rentabilidad, mientras que, solo el 76.5% (26 administradores y/o contadores) muestran estos niveles para los Costos indirectos.

#### 4.2. Nivel inferencial

La contrastación de hipótesis se realizó a través de la estadística inferencial, en este sentido, con el fin de conocer el tipo de distribución de las variables se realizó la prueba de normalidad con el estadístico Shapiro Wilk, en vista de que la muestra de estudio está conformada por 34 administradores y contadores de las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq de Cusco. El tipo de distribución permite elegir entre:

- a) Prueba paramétrica o correlación de Pearson (para distribución normal)
- b) Prueba no paramétrica o correlación de Spearman (para distribución diferente a la normal).

#### Prueba de normalidad

Consideraciones:

- a) Nivel de significancia límite = 5% ó 0.05
- b) Si  $p > 0.05$  = Distribución normal
- c) Si  $p < 0.05$  = Distribución diferente a la normal

Tabla 5

*Prueba de normalidad con Shapiro-Wilk*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig. (p)
V1. Costo de servicio	0.958	34	0.211
V2. Rentabilidad	0.963	34	0.294

Fuente: Software estadístico SPSS

En la Tabla 5 se presenta los datos obtenidos con el estadístico Shapiro-Wilk, observando que el valor  $p$  de la variable Costo de servicio = 0.211 > 0.05 y el valor  $p$  de la variable Rentabilidad = 0.294 > 0.05, lo que permite concluir que ambas variables presentan una distribución normal, por consiguiente, las hipótesis son contrastadas con la prueba paramétrica o correlación de Pearson.

Tabla 6

*Coefficiente de correlación de Pearson*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014).

### Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub> No existe una relación directa entre el Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

H<sub>a</sub> Existe una relación directa entre el Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

Tabla 7

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Costos de servicio y la Variable 2: Rentabilidad*

		V2. Rentabilidad
V1. Costo de servicio	Correlación de Pearson	0.983
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	34

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 7 se aprecia que existe una correlación positiva muy alta entre la variable Costo de servicios y la variable Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, esto debido a que el valor de Pearson = 0.983 y un sig. bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), lo cual indica que: Existe una relación directa entre el Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, por lo tanto, se concluye que: Existe una relación directa positiva muy alta entre el Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.



### Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub> No existe una relación directa entre la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

H<sub>a</sub> Existe una relación directa entre la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

Tabla 8

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Mano de obra directa y la Variable 2: Rentabilidad*

		V2. Rentabilidad
	Correlación de Pearson	0.987
<b>D1. Mano de obra directa</b>	Sig. (bilateral)	0.000
	N	34

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 8 se aprecia que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión Mano de obra directa y la variable Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, esto debido a que el valor de Pearson = 0.987 y un sig. bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), lo cual indica que: Existe una relación directa entre la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, en consecuencia, se concluye que: Existe una relación directa positiva muy alta entre la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

## Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub> No existe una relación directa entre los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

H<sub>a</sub> Existe una relación directa entre los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

Tabla 9

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Costos indirectos y la Variable 2: Rentabilidad*

		<b>V2. Rentabilidad</b>
	Correlación de Pearson	0.942
<b>D2. Costos indirectos</b>	Sig. (bilateral)	0.000
	N	34

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 8 se aprecia que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión Costos indirectos y la variable Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, esto debido a que el valor de Pearson = 0.942 y un sig. bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), lo cual indica que: Existe una relación directa entre los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, por consiguiente, se concluye que: Existe una relación directa positiva muy alta entre los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

## V. DISCUSIÓN

Luego de recolectar la información aplicando el cuestionario a la muestra de estudio y analizada a través de la estadística descriptiva e inferencial, se presenta los resultados los mismos que permiten la siguiente discusión.

### **Hipótesis general.**

Según la hipótesis general: Existe una relación directa entre el Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020. Se obtuvo como resultado un sig. bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , lo que indica que existe relación entre la variable Costo de servicio y la variable Rentabilidad, así también, una correlación de Pearson = 0.983, índice que muestra que existe una correlación positiva muy alta entre el Costo de servicios y la Rentabilidad. Estos resultados concuerdan con Rodríguez (2017) quien concluye que en el hotel la deficiente asignación de costos de los servicios hace difícil medir con exactitud la rentabilidad de la empresa. También, con Fernández (2018) al concluir que los costos de servicios cumplen un rol importante en las empresas de servicios de transporte para generar mayor rentabilidad empresarial. Así mismo, con Ccahuantico (2018) quien concluye que en el restaurante el costo del servicio se determina sin ajustarse a las teorías del costo lo que trae como consecuencia que la rentabilidad se determine de manera inadecuada. Además, con Ballena (2017) cuando concluye que el costo del servicio influye en la rentabilidad de la empresa. De manera similar, con Tejada (2019) quien concluye que los costos del servicio afectan directamente la utilidad. De la misma manera, con Vega (2017) cuando concluye la aplicación de un sistema de costos muestra un incremento en la rentabilidad de la empresa. También, con Atahualpa (2015) al concluir que existe una relación significativa entre los costos del servicio y la rentabilidad, asimismo, la empresa implementa un sistema de costos de acuerdo con su crecimiento con el fin de mejorar su rentabilidad. Finalmente, con Sovero (2019) cuando concluye que el costo de servicios se vincula valiosamente con la rentabilidad de la empresa de servicios. En consecuencia, se concluye que: Existe una relación directa positiva muy alta entre el Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

### **Hipótesis específica 1.**

Respecto a la hipótesis específica 1: Existe una relación directa entre la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020. Se obtuvo como resultado un sig. bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , lo que indica que existe relación entre la dimensión Mao de obra directa y la variable Rentabilidad, así también, una correlación de Pearson = 0.987, índice que muestra la existencia de una correlación positiva muy alta entre la Mano de obra directa y la Rentabilidad. Estos resultados concuerdan con Cruz y Quesquén (2019) quienes concluyen que, en el restaurante la determinación del costo de cada plato de comida y por cada elemento del costo como la mano de obra directa facilita la determinación de la rentabilidad por cada plato. De igual manera, con Centeno (2017) al concluir que el costo de servicio influye negativamente en la rentabilidad de la agencia debido a que no se lleva un registro de costos que controle y determine los dos elementos del costo como son la mano de obra y los costos indirectos y el análisis de los indicadores de rentabilidad muestran una mala gestión. Por último, con Fabian y Guevara (2017) quienes señalan que en la empresa es costo del servicio de alquiler de maquinaria se determina de manera empírica observando que la determinación del costo de la mano de obra directa no incluye costos como Essalud y otros seguros, en consecuencia, la rentabilidad de calcula de manera incorrecta. En consecuencia, concluye que: Existe una relación directa positiva muy alta entre la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

### **Hipótesis específica 2.**

Con relación a la hipótesis específica 2: Existe una relación directa entre los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020. Se obtuvo como resultado un sig. bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , lo que indica que existe relación entre la dimensión Costos indirectos y la variable Rentabilidad, así mismo, una correlación de Pearson = 0.942, índice que muestra la existencia de una correlación positiva muy alta entre los Costos indirectos y la Rentabilidad. Estos resultados concuerdan con Cruz y Quesquén (2019) quienes concluyen que determinar el costo de servicio por cada elemento como los costos indirectos permite determinar la rentabilidad por servicio. Así mismo, con Centeno

(2017) al concluir que el costo de servicio influye negativamente en la rentabilidad de la agencia debido a que no se lleva un registro de costos que controle y determine los dos elementos del costo como son la mano de obra y los costos indirectos y el análisis de los indicadores de rentabilidad muestran una mala gestión. Por último, con Fabian y Guevara (2017) quienes señalan que en la empresa el costo de alquiler de maquinaria se determina de manera inexacta debido a que los costos indirectos se determinan de manera equivocada, en consecuencia, la rentabilidad calculada no refleja las ganancias reales de la empresa. Por consiguiente, se concluye que: Existe una relación directa positiva muy alta entre los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general de la investigación y los resultados descriptivos se concluye que el Costo de servicios muestra niveles más bajos que la Rentabilidad, esto debido a que el 82.3% (28 administradores y/o contadores) revelan niveles Regular y Bueno para el Costo de servicios, mientras que, el 97.1% (33 administradores y/o contadores) muestran esos niveles para la Rentabilidad. Además, los resultados inferenciales, valor de Pearson = 0.983 y sig. bilateral  $p = 0.000$ , permiten concluir que: Existe una relación directa positiva muy alta entre el Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.
2. Con relación al objetivo específico 1 y los resultados descriptivos se concluye que la Mano de obra directa muestra niveles más bajos que la Rentabilidad, esto debido a que el 88.2% (30 administradores y/o contadores) revelan niveles de Regular y Bueno para la Mano de obra directa, frente al 97.1% (33 administradores y/o contadores) que muestran estos niveles para la Rentabilidad. Así mismo, los resultados inferenciales, valor de Pearson = 0.987 y sig. bilateral  $p = 0.000$ , permite concluir que: Existe una relación directa positiva muy alta entre la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.
3. Respecto al objetivo específico 2 y los resultados descriptivos se concluye que los Costos indirectos muestran niveles por inferiores a la Rentabilidad, esto debido a que el 76.5% (26 administradores y/o contadores) muestran niveles Regular y Bueno, mientras que, el 97.1% (33 administradores y/o contadores) revelan esos niveles para la Rentabilidad. Así también, los resultados inferenciales, valor de Pearson = 0.942 y sig. bilateral  $p = 0.000 < 0.05$ , permiten concluir que: Existe una relación directa positiva muy alta entre los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. De acuerdo al objetivo general de esta investigación que fue determinar la relación del Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, del análisis descriptivo se obtiene que el 17.6% (6 administradores y/o contadores) indican un nivel Malo para la variable Costo de servicio, frente al 2.9% (1 administrador y/o contador) que revelan este nivel para la variable Rentabilidad, estos resultados reflejan debilidades en la determinación del Costo de servicio más que en la determinación de la Rentabilidad, por consiguiente, se recomienda a los gerentes de las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq de Cusco adaptar sistemas de costos que permitan reconocer, clasificar, registrar y determinar eficientemente cada uno de los elementos del costo por cada servicio prestado con el propósito de conocer y determinar correctamente la Rentabilidad de la empresa.
2. Con relación al objetivo específico 1 que fue determinar la relación de la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, del análisis descriptivo se obtiene que el 11.8% (4 administradores y/o contadores) indican un nivel Malo para la Mano de obra directa, frente al 2.9% (1 administrador y/o contador) revelan este nivel para la Rentabilidad, estos resultados revelan mayor deficiencias en la determinación del costo de la Mano de obra directa respecto a la determinación de la Rentabilidad, por lo tanto, se recomienda a los gerentes de las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq de Cusco establecer políticas de reconocimiento y cálculo del costo de la Mano de obra directa que coadyuven a determinar correctamente el Costo de servicio y la Rentabilidad de la empresa.
3. Respecto al objetivo específico 2 que fue determinar la relación de los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020, del análisis descriptivo se desprende que el 23.5% (8 administradores y/o contadores) indican un nivel Malo para la Mano de obra directa, frente al 2.9% (1 administrador y/o contador) revelan este nivel para la Rentabilidad, estos datos muestran una preocupante deficiencia en la determinación de los Costos indirectos, por lo que, se recomienda a los

gerentes de las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq de Cusco trabajar con los involucrados en la prestación del servicio de transporte y con los encargados del área contable con el fin de establecer de manera sistemática y clara cada uno de los costos, diferentes al de la Mano de obra directa, en los que se incurre frecuentemente en la prestación del servicio de transporte con el propósito de determinar eficientemente el Costo de servicio y la Rentabilidad de la empresa.



## REFERENCIAS

- Abanto, M., & Luján, L. F. (2013). *El gasto, el costo y el costo computable: análisis contable y tributario*. Imprenta Editorial El Búho E.I.R.L.
- Abril, J., Berrera, H., & Mayorga, M. P. (2017). Costos de producción y fijación de precios en empresas artesanales. Caso de estudio DAYANEX. *Revista Publicando*, 4(12), 541-553. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/236644985.pdf>
- Arias, J., Villasís, M. A., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Armijo, P. A., & Lara, R. F. (2018). *Los costos por órdenes de producción y su incidencia en la determinación de la rentabilidad de la Asociación de Mujeres Chimbeñas dedicadas a la confección de prendas de vestir, del Cantón San José de Chimbo, provincia Bolívar, años 217-218*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Bolívar]. Obtenido de <http://190.15.128.197/bitstream/123456789/2657/1/Informe%20Final%20Proyecto%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Artieda, C. (2015). Análisis de los sistemas de costos como herramientas estratégicas de gestión en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). *Revista Publicando*, 2(2), 90-113. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833491>
- Atahualpa, J. L. (2015). *Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicio Roa Ingenieros SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1514>
- Azparren, M. R. (2004). *Manuel de Contabilidad de Costes*. España: Universidad Pública de Navarra.
- Baca, G. (2010). *Evaluación de proyectos (6.a ed.)*. McGraw-Interamericana Hill Editores S.A.

- Baena, G. M. (2017). *Metodología de la investigación (3.a ed.)*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Baena, G. M. (2017). *Metodología de la investigación (3.a ed.)*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Ballena, I. M. (2017). *Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Turismo Señor de Huamantanga SRL, Chiclayo 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10173>
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Ediciones Shalom.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación (3.a Ed.)*. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bonsón, E., Cortijo, V., & Flores, F. (2009). *Análisis de estados financieros*. España: Pearson Educación S.A.
- Bonsón, E., Cortijo, V., & Flores, F. (2009). *Análisis de estados financieros*. Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Cano, M., Olivera, D., Balderrabano, J., & Pérez, G. (2013). Rentabilidad y competitividad en la PYME. *Ciencias Administrativas*(2), 80-86. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/01/11CA201302.pdf>
- Centeno, J. G. (2017). *Los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la Agencia de Viajes y Turismo Kontiki Tours EIRL, periodo 2012 y 2013*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4632>
- Chambergó, I. (2012). *Sistemas de costos: Diseño e implementación en las empresas de servicios, comerciales e industriales*. Instituto Pacífico.
- Chávez, N., & Chávez, E. (2016). *Sistema de costos por orden de producción y rentabilidad del hotel Amanecer en el Sol 2014 - 2015, Cusco 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Austral del Cusco]. Obtenido de <http://repositorio.uaustral.edu.pe/handle/UAUSTRAL/6>
- Congreso de la República. (2002, 28 de mayo). Ley N° 27735. *Ley que regula el otorgamiento de las gratificaciones para los trabajadores del régimen de la*

*actividad privada por fiestas patrias y navidad.* Diario Oficial El Peruano, 22358.

Congreso de la República del Perú. (1989, 06 de diciembre). Ley N° 25129. *Los trabajadores de la actividad privada cuyas remuneraciones no se regulan por negociación colectiva, percibirán el equivalente al 10% del ingreso mínimo legal por todo concepto de Asignación Familiar.* Diario Oficial El Peruano.

Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera.* Colombia: Ecoe Ediciones.

Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera.* Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Cruz, K. D., & Quesquén, M. (2019). *Análisis de los costos del servicio y la determinación de la rentabilidad por plato en el restaurante la taberna, Trujillo, enero 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23256>

Cueva, D. J. (2017). *Costos por órdenes de producción y su impacto en la rentabilidad de la empresa Aromali S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1937>

Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología.* México: Pearson educación.

Díaz, H. (2011). *Contabilidad general (Tercera edición).* Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Durán, M. G., & Zolano, M. L. (2019). - La importancia de la planeación de costo de producción y su efecto en la fijación de precios de productos. *Revista de Investigación Académica Sin Fronteras*(31), 1-28. Obtenido de [https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIA\\_SF/article/view/272](https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIA_SF/article/view/272)

Fabian, J. E., & Guevara, S. T. (2017). *Determinación del costo del servicio de alquiler de maquinaria y la rentabilidad por orden en la empresa Servicios y Maquinarias R & C S.A.C., Trujillo - 2016.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12484>

- Faga, H. A., & Ramos, M. E. (2006). *Cómo conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Fernández, M. T. (2018). *Costos de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte de carga en el distrito de Barranco, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1227963>
- Flores, J. (2014). *Costos y Presupuestos. Teoría y práctica concordados con el PCGE y NIIF*. Gráfica Santo Domingo.
- Flores, J. D. (2016). *Sistema de costos por órdenes y su incidencia en la rentabilidad de las empresas constructoras del Perú: caso empresa F & C E.I.R.L., Trujillo, 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chombote]. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/491>
- Galle, R. E. (2010). Producción de paquetes turísticos. *V Congreso de costos del Mercosur*. Obtenido de <https://www.iapuco.org.ar/trabajos/2010/mercosur/A003.pdf>
- García, B. P. (2017). *Contabilidad de costos en la alta gerencia*. Colombia: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
- García, D., Marín, S., & Martínez, F. J. (2006). La contabilidad de costos y rentabilidad en la Pyme. *Contaduría y administración*, 218, 39-59. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10317/480>
- Garrido, Y., Merino, L., & Colcha, R. (2018). *Casos prácticos resueltos de contabilidad de costos por orden de producción con aplicación de la NIIF*. Riobamba, Ecuador: Aval ESPOCH.
- González, P. (2013). *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. Perú: Centro de Producción de Materiales Académicos CEPMA-PROESAD.
- Guerrero, P. E., & Ramos, J. R. (2014). *Introducción al Turismo*. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Guillin, M. M., & Naula, N. P. (2019). *Sistema de costos por órdenes de producción en la determinación de la rentabilidad en la Mecánica Industrial Melenita Jr.*,

*Cantón Chimbo, provincia Bolívar. Periodo noviembre 2018-abril 2019.*  
[Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Bolívar]. Obtenido de  
<http://www.dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/3113/1/INFORME%20FINAL.pdf>

Heredia, N. (2013). *Gerencia de compras*. Colombia: ECOE Ediciones.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6.a ed.)*. México: McGraw Hill.

Horngren, C. T. (2012). *Contabilidad de Costos. Un enfoque gerencial (Decimocuarta edición)*. México: Pearson Educación.

Hoyos, Á. (2017). *Contabilidad de Costos I*. Huancayo, Perú: Universidad Continental.

Hurel, G. P. (2018). *Los costos por órdenes de producción y su incidencia en los estados financieros*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Obtenido de  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2204>

Jiménez, W. (2010). *Contabilidad de Costos*. Bogotá, Colombia: FOCO Ediciones.

Lazo, M. (2013). *Contabilidad de Costos I*. Perú: Editorial Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.

Luján, L. F. (2009). *Contabilidad de costos*. Perú: Imprenta Editorial El Búho E.I.R.L.

Marsano, J. M. (2018). Cusco: turismo cultural e inclusión económica. *Turismo y Patrimonio* (12), 131-159. Obtenido de  
<http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/172/142>

Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Mejía, C. A. (1999). La importancia de medir la rentabilidad. *Documentos Planning*, 1-4. Obtenido de [http://planning.com.co/bd/valor\\_agregado/Julio1999.pdf](http://planning.com.co/bd/valor_agregado/Julio1999.pdf)

Ministerio de Trabajo y Promoción Social. (1997, 01 de marzo). Decreto Supremo N° 001-97-TR. *Texto Único Ordenado de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios*. Diario Oficial El Peruano.

- Ministerio de Trabajo y Promoción Social. (1997, 15 de abril). Decreto Supremo 004-97-TR. *Reglamento de la Ley de compensación por tiempo de servicios*. Diario Oficial El Peruano.
- Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018, 22 de marzo). Decreto Supremo N° 004-2018-TR. *Decreto Supremo que incrementa la Remuneración Mínima Vital de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada*. Diario Oficial El Peruano. .
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y reducción de costos. *Actualidad contable*, 4(4), 35-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Morillo, M. C. (2011). Sistema de Costos Convencionales para establecimientos de Alojamiento Turístico. *Visión Gerencial*(2), 373-394. Obtenido de Morillo Marysela Coromoto
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y Ejecución*. Colombia: Ediciones de la U.
- Parada, J. R. (1988). *Rentabilidad Empresarial. Un enfoque de Gestión*. Chile: Editorial Universidad de Concepción.
- Paramo, P. F. (2017). *La investigación en ciencias sociales. Técnicas de recolección de información*. Universidad Piloto de Colombia.
- Pérez, D., & Pérez, I. (2006). El precio. Tipos y estrategias de fijación. *EOI Marketing*, 1-53. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/componente45108.pdf>
- Polimeni, R. S., Fabozzi, F. J., Adelberg, A. H., & Kole, M. A. (1997). *Contabilidad de costos (3.a ed.)*. Colombia: McGRAW-HILL Internacional S.A.
- Polimeni, R. S., Fabozzi, F. J., Adelberg, A. H., & Kole, M. A. (1997). *Contabilidad de costos (Tercera edición)*. Colombia: McGRAW-HILL Internacional S.A.
- Presidente de la República. (1991, 11 de noviembre). Decreto Legislativo N° 713. *Consolidan la legislación sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada*. Diario Oficial El Peruano.

- Prieto, C. A. (2010). *Análisis Financiero*. Bogotá, Colombia: Fundación para la Educación Superior San Mateo.
- Reyes, L., & Carmona, F. A. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. *Universidad Simón Bolívar*, 1-4. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6630>
- Rincón, C. A., Lasso, G., & Parrado, A. (2012). *Contabilidad siglo XXI*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Rodríguez, L. G. (2017). *La asignación de costos y la rentabilidad en el Hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25907>
- Sánchez, B. J. (2014). Problemática de conceptos de costos y clasificación de costos. *Quipucamayoc*, 16(32), 103-112. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v16i32.4827>
- Sánchez, B. J. (2014). Problemática de conceptos de costos y clasificación de costos. *Quipucamayoc*, 16(32), 103-112. Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/3073>
- Sánchez, J. P. (2002). Análisis de la rentabilidad de la empresa. *5campus*, 1-24. Obtenido de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Sovero, I. R. (2019). *Costo de servicios y rentabilidad de una empresa de servicios de transporte, distrito Santa Anita, 2016-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43668>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación científica (4.a ed.)*. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Tejada, J. U. (2019). *Análisis del costo de servicio y su efecto en la utilidad operativa de la empresa Danubio Hotel, Jaén*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35383>

- Tokman, V., & Martínez, D. (1999). *INseguridad Laboral y competitividad: modalidades de contratación*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Vara, A. (2010). *7 pasos para una tesis exitosa, desde la idea inicial hasta la sustentación*. USMP, Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.
- Vara, A. (2010). *7 pasos para una tesis exitosa, desde la idea inicial hasta la sustentación*. Lima: USMP, Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.
- Vega, K. M. (2017). *Costo por órdenes de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mannucci Diesel S.A.C. Año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11643>
- Vera, J. J. (2016). *Aplicación del sistema costos por órdenes de trabajo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa industrial de poliestireno, Nexpol S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/356>
- Viaña, L. E. (2014). *Manual de Costos y Presupuestos*. Colombia: Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico - ITSA.
- Villajuana, C. (2013). *Costos y presupuestos: Paso a paso*. Perú: Editorial Nueman.
- Villena, L. E. (2017). *Costos por órdenes de producción para mejorar la rentabilidad de la empresa textil "Rose" del Cantón Pelileo*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6302>
- Wild, J. J., Subramanyam, K. R., & Halsen, R. F. (2007). *Análisis de Estados Financieros*. México: McGraw-Hill Companies. Inc.
- Zapata, P. (2015). *Contabilidad de Costos. Herramienta para la toma de decisiones*. Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.



**ANEXOS:**

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

“Costo de servicio y Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>Variable 1:</b> Costo de servicio	<b>Tipo de investigación:</b> Básica  <b>Diseño de la investigación:</b> Nivel descriptivo correlacional, diseño no experimenta transversal y enfoque cuantitativo  <b>Población:</b> 17 empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq del Cusco  <b>Muestra:</b> 34 contadores y administradores de las 17 empresas que forman parte de la población.  <b>Técnicas e instrumentos:</b> Análisis bibliográfico = Ficha bibliográfica Encuesta = Cuestionario  <b>Método de análisis</b> Estadística descriptiva e inferencial con SPSS.
¿Cómo es la relación del Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020?	Determinar la relación del Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020	Existe una relación directa entre el Costo de servicio y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020	<b>Variable 2:</b> Rentabilidad	
<b>ESPECÍFICAS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	
¿Cómo es la relación de la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020?	Determinar la relación de la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020	Existe una relación directa entre la Mano de obra directa y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020	<b>Variable:</b> <b>Costos de servicio</b> - Mano de obra directa - Costos indirectos  <b>Variable:</b> <b>Rentabilidad</b> - Rentabilidad económica - Rentabilidad financiera	
¿Cómo es la relación de los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020?	Determinar la relación de los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020	Existe una relación directa entre los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020		

## Anexo 2. Operacionalización de variables

"Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020"					
HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL</b>	VARIABLE1: Costo de servicio	El costo de servicio son todos los costos en los que se incurre con el fin de brindar un servicio determinado, el mismo que por ser un intangible, no pueden formar parte del inventario, por otra parte, los elementos que forman parte de la estructura del costo del servicio son fundamentalmente la mano de obra directa y los costos indirectos. (Chambergó, 2012).	La variable costo de servicio está relacionada con la parte operativa de la empresa y es medida a través de los elementos del costo.	Mano de obra directa	Remuneración básica
Existe una relación directa entre el Costo de servicios y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020					Asignación familiar
					Vacaciones
					Gratificaciones
					Compensación por tiempo de servicios
					Bonificaciones
				Cargas sociales	
<b>ESPECÍFICOS</b>	VARIABLE 2: Rentabilidad	La rentabilidad es el instrumento que utilizado para medir la forma como la empresa, después de realizar la actividad principal de ventas o prestación de servicios, y luego a haber remunerados todos los factores productivos implicados en la gestión, es capaz de generar ganancias para ser repartidos entre los socios o accionistas, estas ganancias son comparadas con los recursos invertidos o usados en la actividad para evaluar la eficiencia lograda. El estudio de la rentabilidad se puede realizar a través de la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera. (Bonsón et al., 2009)	La variable rentabilidad está relacionada a los resultados obtenidos y es medida a través del análisis de los estados financieros.	Costos indirectos	Materiales indirectos
1. Existe una relación directa entre la Mano de obra y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.					Mano de obra indirecta
					Otros costos
2. Existe una relación directa entre los Costos indirectos y la Rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020.				Rentabilidad económica	Ventas
					Costo de ventas
					Gastos de administración
					Gastos de ventas
					Utilidad operativa
				Activos	
				Rentabilidad financiera	Gastos financieros
					Impuestos
					Utilidad neta
					Patrimonio




## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo ,**Alberto Alvarez Lopez** , docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo **Lima Los Olivos**, asesor de la Tesis titulada: “**Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de transporte turístico del distrito de Wanchaq, Cusco 2020**” de los autores **Yuver Genaro Carrasco Huaman y Giussepe Dario Anderson Valdivia Fuentes** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Los Olivos, 17 de agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Alvarez Lopez , Alberto	
DNI 10690346	Firma 
ORCID 0000-0003-0806-0123	