

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y

SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Tesis

Costo total y la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C.,

Cusco, 2023

Asesor:

Dr. Cutipa Añamuro, Salomon

Autores:

Carbajal Aime, Alvaro Omar

Ugarte Zevallos, Olga

Para optar el Título Profesional de:

Contador(a) Público

Cusco - Cusco - Perú

2026



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

ACTA N°: 0024

En la ciudad de Cusco, a los 11 días del mes de mayo del 2026, siendo las 10:31 am horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 192-2026-UTEA-FC-FCJCS-EPC de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales:

Presidente:	Mag. Ferro Caballero, Yovana Irene
Dictaminante:	Mag. Gastañaga Gudiel, Marco Antonio
Replicante:	Mag. Sánchez Quispe, Daisy

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

☒ Tesis ☐ Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

Costo total y la rentabilidad de la empresa de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023

Desarrollado por el (los) Bachiller (es)

Br.: Carbajal Aime, Alvaro Omar
(Apellidos y Nombres)

Br.: Ugarte Zevallos, Olga
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Contador(a) Público

(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) **APROBADO (S)**:

APROBADO(S) ☒ o **DESAPROBADO(S)** ☐:

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Nota	Detalle (**)
Br. Carbajal Aime, Alvaro Omar	14	Aprobado
Br. Ugarte Zevallos, Olga	14	Aprobado

Siendo las 11:35 am horas concluyo la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Mag. Ferro Caballero, Yovana Irene

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Dictaminante: Mag. Gastañaga Gudiel, Marco Antonio

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Replicante: Mag. Sánchez Quispe, Daisy

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Nota: Desaprobado: 0 - 10; Aprobado: 11 - 20

(**): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.

22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 19%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Metadatos

Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Carbajal Aime, Alvaro Omar
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Número de documento de identidad	:	70451255
URL ORCID (opcional)	:	https://orcid.org/0009-0001-3357-1550
Apellidos y nombres	:	Ugarte Zevallos, Olga
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Número de documento de identidad	:	46059479
URL ORCID (opcional)	:	https://orcid.org/0009-0001-3488-1600
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	Dr. Cutipa Añamuro, Salomon
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Número de documento de identidad	:	01287584
URL ORCID	:	https://orcid.org/ 0000-0002-8204-5151
Datos de la Investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales.
Escuela profesional	:	Contabilidad
Línea de investigación	:	Contabilidad Pública, Privada y Negocios
Rango de años en que se realizó la investigación	:	Marzo 2024 - mayo 2026
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	22%
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios, por acompañarme en cada paso, por darme la paciencia en los momentos difíciles y la luz para seguir adelante.

A mi familia, especialmente a mis padres Eduardo y Victoria, por su amor firme y constante.

A mi hermano Saulo, por ser una presencia incondicional y por compartir conmigo este camino de crecimiento.

Y a todas aquellas personas que, con su apoyo sincero, me impulsaron a seguir creyendo en mis metas.

Porque a pesar de las dudas, el cansancio o el dolor, siempre fui de los que siguen corriendo.

Alvaro Omar

Esta investigación se la dedico a Dios, fuente inagotable de sabiduría y guía.

Con un amor eterno, la dedico a mi padre en el cielo, cuya ausencia aún resuena en mi corazón, pero cuya valentía y fortaleza inquebrantable fueron mi más grande inspiración para perseverar. A mi amada madre aquí en la tierra, pilar de mi vida, por su apoyo incondicional y el amor que me impulsó a cada paso.

Finalmente, a mi pequeño hijo, quien con su alegría y constante motivación me impulsó a crecer y superarme tanto en el ámbito profesional como personal.

Olga

Agradecimiento

A Dios, por ser nuestra fortaleza y guía constante, iluminando cada paso que dimos para alcanzar uno de los objetivos más significativos en nuestra trayectoria académica.

Al Dr. Salomón Cutipa Añamuro, nuestro asesor, por su confianza en nuestro trabajo y por su acompañamiento constante, brindándonos paciencia, orientación y conocimientos valiosos a lo largo de esta investigación. Su profundo conocimiento en el área de investigación, junto con su dedicación y compromiso, fueron esenciales para la consecución de este resultado.

A la Universidad Tecnológica de los Andes, por ofrecer el entorno, las herramientas y la información necesaria que nos permitió desarrollar este estudio con responsabilidad y compromiso.

A nuestras familias, por su comprensión ante el tiempo, esfuerzo y ausencias que este proceso conllevó. Agradecemos su apoyo incondicional, que nos alentó constantemente con su cariño y paciencia.

Y a todas las personas que, con sus palabras de ánimo, buenos deseos y gestos sinceros, nos motivaron a seguir adelante, superando cada obstáculo. Su presencia, aunque a veces silenciosa, fue fundamental en este logro.

A todos ustedes, nuestro más sincero agradecimiento.

Los Autores.

Resumen

El estudio titulado "Costo total y la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023" tiene como objetivo describir cómo el costo total y los gastos operativos se relacionan con la rentabilidad de la empresa. A nivel teórico, se explora la relación entre los costos y la rentabilidad en el sector turístico, y se analizan las implicaciones que tiene una gestión eficiente de estos aspectos en el desempeño económico de la empresa. El enfoque metodológico adoptado es cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal y nivel descriptivo-correlacional, lo que permite obtener una visión detallada de los elementos estudiados. Los resultados, derivados de encuestas y análisis documental, muestran que los trabajadores perciben deficiencias en la gestión de los costos, especialmente debido a la falta de planificación y la ausencia de herramientas tecnológicas apropiadas. El análisis financiero indica que la rentabilidad sobre el activo total (ROA) es del 71%, lo que sugiere una eficiencia moderada en la generación de ingresos a partir de los activos de la empresa, mientras que la rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE) alcanza el 240%, lo que refleja un uso eficiente del capital invertido. No obstante, la gestión inadecuada de los costos operativos y la falta de claridad en los informes financieros afectan negativamente la rentabilidad general. Se concluye que, a pesar de los buenos resultados financieros, es necesario optimizar el control y la clasificación de los costos operativos, y adoptar herramientas como el costeo basado en actividades (ABC), con el fin de mejorar la rentabilidad y asegurar la sostenibilidad financiera a largo plazo.

Palabras clave: Costo total, costos operativos, empresa turística, gestión financiera y rentabilidad.

Abstract

The study titled "Total Cost and Profitability of the Company Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023" aims to describe how total cost and operational expenses relate to the company's profitability. Theoretical analysis explores the relationship between costs and profitability in the tourism sector and examines the implications of efficient management on the company's economic performance. The adopted quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive-correlational level, allows for a detailed examination of the studied elements. Results from surveys and document analysis reveal that employees perceive deficiencies in cost management, mainly due to a lack of planning and technological tools. Financial analysis shows that the return on assets (ROA) is 71%, indicating moderate efficiency in generating revenue from assets, while the return on equity (ROE) is 240%, reflecting efficient use of invested capital. However, inadequate management of operational costs and lack of clarity in financial reporting negatively affect overall profitability. The study concludes that, despite favorable financial outcomes, optimizing the control and classification of operational costs and adopting tools such as Activity-Based Costing (ABC) are essential for improving profitability and ensuring long-term financial sustainability.

Keywords: Total cost, operating costs, tourism company, financial management y profitability.

Índice

Portada	i
Acta de sustentación	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiv
Índice de anexos	xvi
Lista de acrónimos.....	xvii
I. Introducción	18
II. Planteamiento del problema.....	22
2.1. Descripción y formulación del problema	22
2.2. Objetivos	25
2.2.1. <i>Objetivo general</i>	25
2.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	25
2.3. Justificación e importancia.....	25
2.4. Hipótesis.....	26
2.5. Variables	27
III. Marco teórico	30
3.1. Antecedentes	30
3.2. Bases teóricas	36
3.3 Definición de términos	57
IV. Metodología	61
4.1. Tipo y nivel de investigación	61
4.2. Ámbito temporal y espacial.....	64
4.3. Población y muestra	64
4.4. Instrumentos.....	67
4.5. Procedimientos estadísticos.....	68
4.6. Análisis de datos	69

4.7. Consideraciones éticas	70
V. Resultados y discusión.....	72
VI. Conclusiones	136
VII. Recomendaciones.....	138
VIII. Referencias.....	140
IX. Anexos	146

Índice de tablas

Tabla 1. Grupo poblacional de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C.	65
Tabla 2. Prueba de confiabilidad sobre costo total	72
Tabla 3. Prueba de confiabilidad sobre rentabilidad.....	72
Tabla 4. Análisis descriptivo relacionado con el costo total.....	74
Tabla 5. Análisis descriptivo relacionado con los costos de servicios	75
Tabla 6. Costos directos relacionados con la mano de obra	77
Tabla 7. Costos directos asociados a los subcontratamos a terceros	78
Tabla 8. Costos indirectos relacionados con el servicio al cliente	80
Tabla 9. Costos indirectos como electricidad, mantenimiento y otros gastos	81
Tabla 10. Análisis descriptivo relacionado con los gastos operativos.....	83
Tabla 11. Salarios y beneficios del personal administrativo	85
Tabla 12. Gastos administrativos de alquileres, servicios y otros gastos	86
Tabla 13. Gastos relacionados con la publicidad de servicios turísticos	87
Tabla 14. Promociones y descuentos que se aplican los servicios	89
Tabla 15. Registros de los pagos relacionados con los gastos financieros	90
Tabla 16. Condiciones de los préstamos.....	91
Tabla 17. Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad	93
Tabla 18. Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera	94
Tabla 19. Utilidad neta generada por sus operaciones.....	96
Tabla 20. Crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.....	97
Tabla 21. Administración del patrimonio neto para la toma de decisiones	99
Tabla 22. Estrategias para mejorar la rentabilidad.....	100
Tabla 23. Patrimonio neto como un indicador para medir la rentabilidad.....	101

Tabla 24. Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera	103
Tabla 25. Utilidad neta afecta la eficiencia de los recursos	105
Tabla 26. Maximizar la utilidad neta	106
Tabla 27. Utilización del activo total para generar mayores ingresos	107
Tabla 28. Activos de la empresa gestionados de forma eficiente	109
Tabla 29. Uso de su activo total para generar ingresos.....	110
Tabla 30. Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad bruta sobre ventas al 2023	112
Tabla 31. Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas al 2023.....	112
Tabla 32. Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad neta sobre ventas al 2023	113
Tabla 33. Ratio de rentabilidad neta sobre ventas al 2023	114
Tabla 34. Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad del activo total al 2023	115
Tabla 35. Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad del activo total al 2023	115
Tabla 36. Ratio de rentabilidad del activo total al 2023	116
Tabla 37. Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad económica al 2023	117
Tabla 38. Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad económica al 2023	118
Tabla 39. Ecuación de la rentabilidad económica al 2023.....	118
Tabla 40. Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad sobre capitales propios al 2023	119

Tabla 41. Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad sobre capitales propios al 2023	120
Tabla 42. Ratio de rentabilidad sobre capitales propios al 2023	120
Tabla 43. Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad financiera al 2023	121
Tabla 44. Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad financiera al 2023.	122
Tabla 45. Ecuación de la rentabilidad financiera al 2023	122
Tabla 46. Prueba de hipótesis general: Gestión de costos y Rentabilidad.....	126
Tabla 47. Prueba de hipótesis específica 1: Costos de servicios y ROE	128
Tabla 48. Prueba de hipótesis específica 2: Gastos operativos y Rentabilidad económica (ROA)	130

Índice de figuras

Figura 1. Factores clave que afectan el costo	40
Figura 2. Estrategias para mejorar la rentabilidad.....	51
Figura 3. Análisis de la rentabilidad.....	52
Figura 4. Análisis descriptivo relacionado con el costo total.....	74
Figura 5. Análisis descriptivo relacionado con los costos de servicios.....	76
Figura 6. Costos directos relacionados con la mano de obra	77
Figura 7. Costos directos asociados a los subcontratamos a terceros.....	79
Figura 8. Costos indirectos relacionados con el servicio al cliente	80
Figura 9. Costos indirectos como electricidad, mantenimiento y otros gastos	82
Figura 10. Análisis descriptivo relacionado con los gastos operativos	83
Figura 11. Salarios y beneficios del personal administrativo.....	85
Figura 12. Gastos administrativos de alquileres, servicios y otros gastos	86
Figura 13. Gastos relacionados con la publicidad de servicios turísticos	88
Figura 14. Promociones y descuentos que se aplican los servicios.....	89
Figura 15. Registros de los pagos relacionados con los gastos financieros	90
Figura 16. Condiciones de los préstamos	92
Figura 17. Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad	93
Figura 18. Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera	95
Figura 19. Utilidad neta generada por sus operaciones.....	96
Figura 20. Crecimiento y sostenibilidad a largo plazo	98
Figura 21. Administración del patrimonio neto para la toma de decisiones	99
Figura 22. Estrategias para mejorar la rentabilidad.....	100
Figura 23. Patrimonio neto como un indicador para medir la rentabilidad.....	102

Figura 24. Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera	103
Figura 25. Utilidad neta afecta la eficiencia de los recursos	105
Figura 26. Maximizar la utilidad neta	106
Figura 27. Utilización del activo total para generar mayores ingresos	108
Figura 28. Activos de la empresa gestionados de forma eficiente	109
Figura 29. Uso de su activo total para generar ingresos.....	110

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	147
Anexo 2 Operacionalización de variables	149
Anexo 3 Matriz del instrumento relacionado con el costo total	152
Anexo 4 Matriz del instrumento relacionado con la rentabilidad	154
Anexo 5 Instrumento de recolección de datos tipo encuesta	156
Anexo 6 Guía de ratios financieros	159
Anexo 7 Estado de Situación Financiera de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.....	161
Anexo 8 Estado de Resultados de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023	162
Anexo 9 Base de datos de la encuesta	163
Anexo 10 Reporte del SPSS-27	165
Anexo 11 Carta de Autorización	166
Anexo 12 Validación de Instrumento	167
Anexo 13 Evidencia de aplicación del instrumento	170
Anexo 14 Ficha RUC	172
Anexo 15 Evidencia Fotográfica	174

Lista de acrónimos

ABC: Activity Based Costing

CIF: Costos indirectos de fabricación

EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization

INEI: Instituto de Estadística e Informática

ROE: Rentabilidad económica

ROA: Rentabilidad financiera

S.A.C.: Sociedad Anónima Cerrada

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

POS: Terminales de punto de venta

I. Introducción

El turismo es vital para la economía de Perú, especialmente en la región de Cusco. Esta zona cuenta con varios sitios culturales e históricos importantes, lo que la convierte en una área turística principal. En 2022, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) reportó el turismo como un sector económico importante, impactando tanto en el Producto Interno Bruto (PIB) como en el empleo regional. En el sector turístico, como en la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C, el enfoque principal está en los impactos del mercado competitivo y la demanda en la calidad del servicio proporcionado.

Para la mayoría de las empresas turísticas, tener un negocio exitoso depende del manejo de los costos operativos y administrativos. Los costos incluyen la mano de obra, los costos de servicio y los costos indirectos de fabricación (CIF). Una buena gestión de los costos operativos y administrativos permite a una empresa turística incrementar sus ganancias y competir con otras empresas turísticas (Polimeni, 1994). El análisis de estructuras de costos es igualmente importante en esta situación porque el control de los costos en su totalidad puede tener un impacto positivo en la rentabilidad. La inversa también puede ser cierta, los costos no controlados pueden conducir a una pérdida significativa de beneficios y la empresa puede dejar de ser viable (Horngren, 2012).

Este estudio busca abordar la relevancia de implementar un sistema adecuado de costos y la correcta asignación de recursos para asegurar que las empresas turísticas no solo se mantengan competitivas, sino que también maximicen su rentabilidad y contribuyan al desarrollo económico y social de la región (Pincay et al, 2023). En este contexto, el análisis detallado de los costos operativos y su impacto sobre la rentabilidad es esencial para mejorar la gestión financiera y garantizar la sostenibilidad en un mercado dinámico y competitivo.

La empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C. ha experimentado fluctuaciones en sus márgenes de rentabilidad, lo que ha suscitado interrogantes sobre la gestión de sus costos totales. En consecuencia, la pregunta central de esta investigación es: ¿Cómo se refleja el costo total en la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco 2023?

El estudio aporta a la teoría contable y de costos y su relación con la ganancia utilizando fuentes recientes y válidas para la justificación teórica. Desde la perspectiva de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C. y empresas similares, el estudio pretende optimizar su gestión financiera e incluso proporcionar nuevos instrumentos para investigaciones futuras. De manera similar, para la justificación social del estudio, el objetivo es sensibilizar sobre la correcta determinación de costos con el consiguiente aumento en la ganancia y la mejora de la situación socioeconómica local.

El objetivo general de este estudio es describir la asociación entre el costo total y la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023. La metodología implementada es cuantitativa, dado que se enfoca en la recopilación y análisis de datos numéricos mediante encuestas (con la escala Likert) y el examen de indicadores financieros (ratios ROE y ROA) derivados de los estados financieros. Esta metodología facilita la determinación y descripción del nivel de evaluación entre las variables, empleando la estadística descriptiva como instrumento primordial para el procesamiento de datos.

Este estudio se realiza en el campo de la contabilidad de costos y se centra en analizar el costo total y la rentabilidad de las empresas de turismo en Cusco. El objetivo principal es reconocer la gestión adecuada de los costos como un elemento esencial para la mejora de la competitividad y sostenibilidad de las empresas turísticas.

El estudio consta de nueve capítulos que abordan diferentes aspectos de la investigación.

Capítulo I

Introducción: Este apartado proporciona una visión general del estudio, destacando la importancia del tema, el contexto de la investigación, y los objetivos que guiarán el trabajo. Además, introduce el propósito principal de la tesis.

Capítulo II

Planteamiento del problema: En este capítulo se describe el problema de investigación, formulando las preguntas principales y los objetivos del estudio. Además, se justifica la relevancia de la investigación y su impacto en el área de estudio.

Capítulo III

Marco Teórico: El marco teórico presenta un análisis detallado de los antecedentes relevantes, definiendo las variables clave y términos fundamentales. Este capítulo proporciona las bases conceptuales necesarias para contextualizar la investigación.

Capítulo IV

Metodología: Este capítulo describe el enfoque metodológico, el diseño de la investigación, la población y la muestra seleccionada. Se detallan los procedimientos y herramientas utilizados para la recolección de datos y análisis.

Capítulo V

Resultados y discusión: En este capítulo se exponen los resultados obtenidos durante la investigación. También se realiza una discusión, relacionando los hallazgos con la teoría y los antecedentes estudiados en el marco teórico.

Capítulo VI

Conclusiones: Este capítulo resume los resultados de la investigación, alineándolos con los objetivos planteados en el inicio del estudio. Se presentan las conclusiones clave derivadas del análisis y los hallazgos obtenidos.

Capítulo VII

Recomendaciones: En este capítulo se ofrecen sugerencias prácticas para los responsables del área de estudio, generalmente dirigidas al gerente general, con base en los resultados de la investigación.

Capítulo VIII

Referencias: Este capítulo contiene la lista completa de las fuentes bibliográficas utilizadas a lo largo de la investigación, siguiendo las normas de citación correspondientes.

Capítulo IX

Anexos: El capítulo de anexos proporciona información adicional relevante, como datos, tablas, gráficos, y cualquier otro material que complementa la investigación y que no se incluye en los capítulos anteriores.

II. Planteamiento del problema

2.1. Descripción y formulación del problema

2.1.1. Descripción del problema

A nivel mundial, las industrias del turismo y la hotelería se citan como algunos de los sectores de más rápido crecimiento y cambio en la economía mundial, pero debido a la naturaleza de su negocio, son fácilmente afectadas por cambios en el medio ambiente. Zenker y Kock (2020) entienden la situación como si el segmento estuviera en una fase de reestructuración donde el nuevo orden del juego requiere el máximo nivel de eficacia operacional para sobrevivir. En esta nueva realidad, las cadenas hoteleras más grandes del mundo están luchando, ya que se ha creado una situación extraordinaria de compresión de los márgenes de beneficio debido al aumento de los costos de energía, materiales y tecnología. Para agencias como la OMT (2024), la sostenibilidad de un negocio turístico hoy en día ya no se mide por la tasa de crecimiento de nuevos clientes, sino por la capacidad del negocio para alcanzar un margen operativo saludable para sostener la reinversión del negocio y protegerlo de cambios imprevistos en la economía.

La situación en América Latina presenta diferentes factores debido a la dependencia de muchos países del turismo internacional. Las fluctuaciones en los tipos de cambio y la inestabilidad política en la región generan incertidumbre para las empresas de alojamiento. La imposibilidad de controlar los costos totales, directos e indirectos, ha provocado que muchas de estas empresas operen con liquidez permanente, perdiendo dinero. No existen modelos de gestión de costos para América Latina que ayudan a los gerentes a tomar decisiones que eliminen las bajas ganancias, obligándolos a reducir personal o a recortar la calidad de los alojamientos. Paradójicamente, estas medidas tomadas para proteger las

ganancias a corto plazo terminan generando resultados negativos a largo plazo para la empresa.

El panorama empresarial de Perú es impresionante cuantitativamente, pero persisten deficiencias en el funcionamiento interno. INEI (2024) predice un aumento del 5,8% en las empresas según su definición de empresas activas en el primer trimestre de 2024 y un incremento en la presión competitiva en el sector de servicios del país. En el año fiscal 2023, ese nivel de actividad fue amortiguado por una desaceleración en el crecimiento económico y una inflación persistente. El estudio del INEI (2024) encontró que los servicios de alojamiento y restaurantes fueron los más afectados por la subida de los precios de la canasta básica y por un aumento en el costo de transporte de servicios (logísticos), lo cual elevó los costos básicos de producción y servicio. El aumento de costos ha generado una paradoja. Un incremento en los costos y una estagnación en el poder adquisitivo de los turistas ha comprimido la Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) en el caso de los servicios turísticos locales y ha empeorado el crecimiento del Patrimonio de los servicios hoteleros locales.

Específicamente en la ciudad del Cusco, el año 2023 representó un punto de inflexión y crisis para el sector hotelero local debido a la convulsión social que paralizó la región durante el primer trimestre. La empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C. enfrentó un escenario de estrés financiero extremo, donde la estructura de costos fijos y gastos operativos (mantenimiento de infraestructura de alto nivel, planillas de personal especializado, servicios públicos y tributos) se mantuvo invariable, a pesar de que la ocupación hotelera cayó a niveles mínimos debido al cierre de Machu Picchu y las vías de comunicación. Esta desconexión entre el gasto real y el ingreso proyectado puso en evidencia que la empresa carece de una estrategia de gestión de costos flexible que le permita amortiguar el impacto en su rentabilidad financiera (ROA) ante situaciones de fuerza mayor.

Actualmente, se ha considerado que Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C. cuenta con un sistema de gestión de costos que es tradicional y mal monitoreado, causando una asignación ineficaz de recursos. No hay control sobre la compra de materiales y suministros, ni un análisis detallado de cómo cada sol destinado a operaciones ayuda a incrementar la utilidad neta de la empresa. La situación se agrava por la ausencia de diagnósticos financieros actualizados que ayuden a la gerencia a determinar qué está consumiendo el presupuesto y no está generando valor. En este orden de ideas, es necesario estudiar la relación del costo total con la rentabilidad, porque la comprensión de esta relación permitirá corregir las deficiencias identificadas para el año 2023 y también contribuirá a desarrollar una planificación estratégica del hotel más confiable en el futuro, de modo que las operaciones del hotel puedan lograr las metas financieras establecidas y apoyar el desarrollo económico de la región de Cusco.

2.1.2. Formulación del problema

2.1.2.1. Problema general

¿Cómo el costo total se relaciona con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023?

2.1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relacionan los costos de servicios con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023?

¿Cómo los gastos Operativos se relacionan con La Rentabilidad De La Empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023?

2.2. Objetivos

2.2.1. *Objetivo general*

Determinar cómo se relaciona el costo total con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.

2.2.2. *Objetivos específicos*

Determinar cómo los costos de servicios se relacionan con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco 2023.

Determinar cómo los gastos operativos se relacionan con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.

2.3. Justificación e importancia

Esta investigación se llevó a cabo debido a la observación del sector hotelero de la provincia del Cusco en el año 2023, donde la importancia de la gestión de costos y la relación directa de la gestión de costos con la rentabilidad fue evidente. Se observó que en un entorno competitivo para el negocio de hostelería, las empresas de este sector necesitan un control riguroso de los costos de los servicios que ofrecen y los costos operativos para lograr sostenibilidad, y la ausencia de un análisis técnico detallado de costos no permite traducir las implicaciones de la eficiencia en el control de costos en la mejora de la rentabilidad económica (ROE) y financiera (ROA) que limita las decisiones de gestión que deberían basarse en la información.

Asimismo, este estudio aportará a una comprensión más exhaustiva de la conexión existente entre la gestión de recursos operativos y la obtención de beneficios en las empresas de este sector. Se busca fortalecer el saber práctico de la organización al ofrecer un instrumento de diagnóstico que permita mejorar su administración financiera, así como

también fortalecer el conocimiento teórico en el ámbito contable. El objetivo es ofrecer una fundamentación robusta y contemporánea que actúe como un punto de referencia y de partida para investigaciones futuras orientadas a optimizar la eficiencia económica y la competitividad en el sector servicios de la región de Cusco. Con este enfoque, se busca no solo fortalecer el saber práctico de la organización mediante la oferta de una herramienta de diagnóstico que mejora su administración financiera, sino que también amplía el conocimiento teórico en el ámbito de la contabilidad. El objetivo es establecer una fundación robusta y contemporánea que funcione como un punto de partida y una referencia para investigaciones futuras orientadas a optimizar la eficiencia económica y la competitividad en el sector servicios de la región de Cusco.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el costo total y la rentabilidad en la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad económica (ROE) en la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.
- Existe una relación significativa entre los gastos operativos y la rentabilidad financiera (ROA) en la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.

2.5. Variables

2.5.1. *Variable independiente: Costo total*

a. Definición conceptual

Según Westreicher (2020), el costo total se define como el valor monetario que representa la agregación de todos los gastos incurridos por una empresa en el desarrollo de sus actividades y en la prestación de sus servicios. Considera tanto los costos de los servicios como los costos directos e indirectos imprescindibles para la producción o la prestación del servicio. Asimismo, se incluyen los gastos operativos, que abarcan los costos administrativos, los gastos de venta y los gastos financieros vinculados a la gestión y operación de la empresa.

b. Definición operacional

La variable costo total fue evaluada utilizando un cuestionario estructurado dirigido a los 25 trabajadores de la empresa, compuesto por 10 preguntas cerradas con escala de Likert. De estas, cuatro se centraron en la dimensión de costos de servicios y las seis restantes abordaron los gastos operativos. Este enfoque permitió realizar un análisis organizado y exhaustivo de la información obtenida, identificando la percepción del personal operativo sobre la gestión del costo total y su incidencia en la rentabilidad.

Dimensiones

- Costos de servicios
- Gastos operativos

2.5.2. Variable dependiente: Rentabilidad

a. Definición conceptual

Gascó (2019) establece que la rentabilidad constituye un parámetro que refleja la capacidad de una organización para producir ganancias en función de los recursos empleados. Se clasifica en rentabilidad Económicamente, la cual evalúa la proporción entre las utilidades y el patrimonio neto, analizando de qué manera la organización genera beneficios a partir de su capital propio. En contraposición, la rentabilidad financiera evalúa la conexión entre la utilidad neta y el total de activos, lo cual refleja la eficacia con la que la empresa emplea sus recursos globales para producir ganancias. Estas dos modalidades de rentabilidad son fundamentales para analizar el desempeño de la empresa desde diversas ópticas.

b. Definición operacional

La variable de rentabilidad fue objeto de análisis a través de dos instrumentos. El primer instrumento de recolección de datos consistió en un cuestionario conformado por 10 preguntas de tipo cerrado, el cual fue administrado a los 25 empleados de la organización. Los interrogantes se organizaron de forma equilibrada en dos categorías: cinco de ellas abordaron la rentabilidad económica (ROE), que se encargan de medir la eficacia en la utilización del patrimonio, mientras que las otras cinco se concentraron en la rentabilidad financiera (ROA), la cual analiza el rendimiento respecto a los activos totales. El segundo instrumento consistió en una guía destinada al análisis documental, elaborada con el propósito de identificar y valorar información fundamental obtenida de los Estados Financieros de la entidad, centrándose particularmente en el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados. Mediante esta guía, se llevó a cabo un análisis de varios

indicadores financieros con el propósito de evaluar la rentabilidad de la empresa, lo que permite obtener una perspectiva completa de su desempeño tanto económico como financiero.

Dimensiones

Rentabilidad económica (ROE)

Rentabilidad financiera (ROA)

III. Marco Teórico

3.1. Antecedentes

3.1.1. *A nivel internacional*

Gómez y Morales (2022), en su investigación titulada “Análisis de los costos de operación y su relación con la rentabilidad en el sector hotelero: un estudio de caso internacional”, presentada para la Universidad Libre de Colombia, tuvo como objetivo principal evaluar de qué manera la estructura de costos influye en los márgenes de utilidad neta. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental. Los resultados revelaron que un control riguroso de los costos operativos permite un incremento del 12% en la rentabilidad sobre los activos (ROA). Se concluyó que la falta de una asignación técnica de los costos totales limita la capacidad de maniobra financiera y reduce la viabilidad económica de las empresas de hospedaje a largo plazo.

Ramírez y Castro (2022), en su tesis internacional titulada “Los costos operativos y su relación con la rentabilidad en las empresas hoteleras de la ciudad de Bogotá”, presentada en la Universidad de la Salle, Colombia, se propuso como objetivo principal determinar el grado de correlación entre la gestión de costos y los niveles de rentabilidad. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel correlacional. Los resultados evidenciaron que un incremento descontrolado en los costos operativos reduce significativamente el margen de utilidad neta y el ROE de la organización. En conclusión, se determinó que la optimización de los costos totales es el factor determinante para asegurar la rentabilidad económica en el sector hospedaje.

En un enfoque similar, Pincay et al. (2023), en su artículo “Costos operativos y rentabilidad de la Asociación ‘Asesagra’ del cantón Jipijapa, periodo 2018-2021”, publicado

en la revista Polo del Conocimiento de Ecuador, también abordaron la problemática de la gestión de costos, pero en el ámbito de una asociación. Utilizando una metodología cualitativa y cuantitativa con enfoque descriptivo y de campo, los autores concluyeron que, aunque la asociación optimizaba recursos en su producción, no contaba con un sistema formal de costeo. La falta de un registro adecuado de costos y una incorrecta asignación de precios afectaron la rentabilidad de la asociación, lo que llevó a sugerir la implementación de un sistema de costeo estructurado para mejorar la gestión financiera y, en consecuencia, la rentabilidad.

Mendoza y Véliz (2020), en su investigación titulada "Análisis de costos para mejorar la rentabilidad en la empresa Hotel y Restaurante Oro Verde, provincia de El Oro: Ecuador", presentada en la Universidad Técnica de Machala, examinaron el impacto de la gestión de costos en la rentabilidad de una empresa con actividades hoteleras y de restauración. Mediante una metodología descriptiva y cuantitativa, los autores se enfocaron en el costo total de los servicios y productos, identificando que el problema principal era la ausencia de un control riguroso. Los resultados mostraron que el deficiente control del costo total generaba pérdidas significativas, lo que llevaba a una baja rentabilidad. Se concluyó que un análisis detallado de los costos operativos es la herramienta clave para la toma de decisiones gerenciales y el aumento efectivo de la rentabilidad hotelera.

Finalmente, García (2020), en su trabajo investigativo "Análisis de los costos operativos y su impacto en la rentabilidad de las empresas hoteleras categoría 3 estrellas de la provincia de Tungurahua" (Ecuador), tuvo como propósito evaluar cómo la gestión de los costos operativos influye en el desempeño financiero de los hoteles de su provincia. El estudio adoptó una metodología cuantitativa y un diseño de tipo no experimental, basándose principalmente en la revisión documental de los estados financieros de las empresas. Los

hallazgos revelaron que una porción considerable de los establecimientos hoteleros carece de una planificación y supervisión efectiva respecto a sus costos fijos y variables. Se concluyó que la carencia de un examen exhaustivo del costo total afecta de manera adversa los márgenes de ganancia, lo cual incide negativamente en la rentabilidad y en la sostenibilidad de las empresas dentro del ámbito hotelero.

3.1.2. A nivel nacional

Pérez Cachique (2021), en su tesis: “Costo y rentabilidad del servicio hotelero del albergue turístico plaza del bosque, Tarapoto” (Perú), tuvo como objetivo establecer el costo del servicio hotelero y determinar su relación con la rentabilidad del albergue turístico. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque descriptivo, empleando un diseño no experimental de carácter cuantitativo. Los hallazgos revelaron que la compañía carecía de un sistema de costos que se ajustara a sus requerimientos, lo que provocaba una deficiencia en el control de inventarios y, como resultado, derivaba en pérdidas y afectaba negativamente la gestión administrativa. En resumen, se subrayó la importancia de establecer un sistema eficiente de gestión de costos que permita una toma de decisiones financieras precisas y en el momento adecuado, con el objetivo de optimizar la rentabilidad del sector hotelero.

Castillo y Rivera (2021), en su tesis titulada “Gestión de costos y su relación con la rentabilidad en las empresas hoteleras del distrito de Miraflores, Lima”, presentada en la Universidad de San Martín de Porres para optar el título de Contador Público, se plantearon como objetivo determinar de qué manera la gestión de los costos totales se relaciona con la rentabilidad económica y financiera. El estudio se clasificó como investigación aplicada, adoptando un enfoque cuantitativo y un nivel de análisis correlacional. Los hallazgos

evidencian una asociación significativa y directa entre las dos variables analizadas, concluyendo que un manejo inadecuado de los costos operativos disminuye el margen de utilidad neta. Se sugiere implementar políticas de gestión de costos con el fin de mejorar los indicadores de rentabilidad, tales como el ROA y el ROE.

Sembrera (2025), en su tesis “La gestión de costos de servicios y la rentabilidad en una empresa hotelera del distrito de Miraflores” (Lima, Perú), tuvo como propósito determinar la medida en que la gestión de costos de servicio se asocia con la rentabilidad en una empresa hotelera. La investigación empleó una metodología aplicada, con enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-correlacional. Los resultados revelaron una correlación significativa entre ambas variables, confirmando que las ineficiencias en la gestión de costos de servicio generaban una rentabilidad insuficiente. Se concluyó que el análisis operacional de los elementos del costo total es fundamental para asegurar el éxito y la sostenibilidad de las operaciones hoteleras.

Por otro lado, Fernández y Jiménez (2020), en su tesis “Propuesta de un sistema de costos de servicios para mejorar la rentabilidad en el Hostal Residencial J&J Omar Joesfer E.I.R.L. Jaén -2019”, presentada en la Universidad César Vallejo de Chiclayo: Perú, elaboraron una propuesta para mejorar la rentabilidad mediante un sistema de costos de servicios. Se empleó un diseño descriptivo de carácter no experimental, y los hallazgos indicaron que el hostal carecía de un procedimiento formal para fijar el precio de venta, lo cual obstaculizaba el cálculo preciso de los costos y limitaba la mejora en la rentabilidad. En síntesis, se sugiere la adopción de un sistema de costos estructurados, el cual facilitaría la fijación de precios de los servicios de acuerdo con los costos reales, además de potenciar la administración financiera del hostal.

En línea con estos estudios, Mena y Tocto (2020), en su tesis “Propuesta de un sistema de costos ABC para mejorar la rentabilidad en los establecimientos de hospedaje de la región Tumbes 2019”, presentada en la Universidad Nacional de Tumbes: Perú, analizaron la gestión de costos en empresas hoteleras. Mediante un Enfoque metodológico descriptivo, los hallazgos revelaron que el 56.3% de los participantes en la encuesta manifestaron que el sistema de costos ABC les ofrecía con poca frecuencia una comprensión adecuada del servicio, lo que subraya la urgencia de mejorar la implementación del sistema ABC. En conclusión, se determinó que una adecuada implementación de este sistema tiene el potencial de optimizar la gestión de costos, lo que a su vez podría incrementar la rentabilidad y reforzar la competitividad en la industria hotelera.

Por último, Farfán y Saldarriaga (2020), en su tesis “El costeo ABC y su incidencia en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, Los Olivos, 2018”, presentada en la Universidad Privada del Norte de Lima: Perú, evaluaron el impacto del costeo ABC en la rentabilidad por cliente. Se emplearon métodos de entrevista, observación y análisis documental, llegando a la conclusión de que la empresa no asignaba costos de manera individualizada por cliente, lo que repercutía negativamente en la exactitud de la evaluación de la rentabilidad. Se subrayó que una La asignación más exacta de los costos, fundamentada en las actividades ejecutadas para cada cliente, podría potenciar el control de costos y maximizar la rentabilidad, favoreciendo así una mayor eficiencia en las operaciones.

Finalmente, Santa Cruz (2020), en su tesis “Diseño de una estructura de costos de servicio para mejorar la rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo’S SCRL. (Bagua 2018”, presentada en la Universidad César Vallejo de Chiclayo) Perú, analizó la estructura de costos del hotel y detectó fallas en la asignación de precios y en el control de los costos. Se concluye que la ineficiencia del departamento de contabilidad, junto con la ausencia de una estructura

de precios adecuada, estaba impactando negativamente la rentabilidad del hotel. Por lo tanto, se sugiere la creación de un modelo de costos apropiado que facilite una asignación más precisa de precios y un manejo más eficiente de los gastos, lo cual contribuiría a aumentar la rentabilidad y la eficacia operativa del establecimiento.

3.1.3. A nivel regional y local

Mamani (2022), en su tesis titulada “Gestión de costos y su incidencia en la rentabilidad de las empresas hoteleras de la ciudad del Cusco, 2021”, presentada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, tuvo como propósito determinar la relación entre el manejo de los costos y la rentabilidad financiera de los hospedajes locales. El estudio se clasificó como investigación aplicada, con un enfoque correlacional y un diseño no experimental. Los hallazgos demuestran que una gestión inadecuada de los costos operativos disminuye de manera considerable tanto el ROA como el ROE. Se determinó que la implementación de un sistema integral de costos es esencial para maximizar los beneficios económicos en la industria turística de la región.

En una línea similar, Herrera (2023), en su investigación “El costo total de producción y su relación con la rentabilidad de las cevicherías en el distrito de Wanchaq - Cusco, 2021”, presentada en la Universidad Tecnológica de los Andes del Cusco, tuvo como objetivo determinar la relación entre el costo total de producción y la rentabilidad de las cevicherías del distrito. El estudio, de carácter aplicado y con un enfoque correlacional, utilizó una metodología cuantitativa mediante un diseño no experimental de tipo transversal. Los Se encontró evidenciaron una evaluación significativa entre el costo total de producción y la rentabilidad de las cevicherías. Esta relación fue validada a través de la aplicación de la prueba de chi-cuadrado, la cual arrojó un valor de significancia inferior a 0.05. Además, la

calificación de Spearman presentó un coeficiente de 0.694, lo que sugiere una calificación positiva moderada. De este modo, se determinará que es fundamental ejercer un control riguroso sobre los costos de producción para asegurar una gestión eficaz de los recursos y garantizar la rentabilidad sostenida a lo largo del tiempo.

Por otro lado, Tejada y Ojeda (2023), en su investigación “Costos de servicios y la rentabilidad del paquete turístico Lares en la agencia de turismo Quechuas Perú Travel E.I.R.L., Cusco 2019-2020”, presentada en la Universidad Andina del Cusco, tuvo como objetivo analizar la relación entre los costos de servicio y la rentabilidad del paquete turístico Lares. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo transversal, los hallazgos corroboraron una relación significativa entre los costos de servicio y la rentabilidad del paquete. Esto se evidencia mediante la prueba de Pearson, que arrojó un valor de 0.000, sugiriendo así una comparación directa entre estos dos elementos. Asimismo, el coeficiente de valoración de 0,373 sugiere que la influencia de los costos de servicios sobre la rentabilidad es positiva, aunque se manifiesta en un nivel relativamente bajo. En síntesis, se enfatizó que una administración eficaz de los costos de servicios es fundamental para potenciar la rentabilidad, mediante la optimización de recursos, la disminución de gastos superfluos y el incremento de la eficiencia operativa.

3.2. Bases teóricas

3.2.1 Costo total

De Según Euroinnova (2020), el costo total se establece como la combinación de los costos fijos y los costos variables . Los costos fijos se definen como aquellos gastos que se mantienen inalterables sin importar el nivel de producción, en contraste con los costos variables, que experimentan variaciones en función del volumen de producción. De manera

general, el costo total abarca todos los diseños requeridos para llevar a cabo la actividad económica de una empresa, independientemente de si estos son o no vinculantes a la producción.

Por su parte, Westreicher (2020) señala que el costo total de una empresa está compuesto por la suma de sus costos y gastos, los cuales son indispensables para llevar a cabo su actividad económica. El cálculo adecuado del costo total es esencial, ya que determinará el beneficio neto de la empresa. Si el costo total es elevado mientras los ingresos permanecen constantes, las ganancias disminuirán, y si el costo total es bajo, las ganancias aumentarán. En resumen, para que una empresa sea rentable, sus ingresos deben superar su costo total. Este concepto puede resumirse en la siguiente ecuación:

$$CT=CV+CF$$

$$CT=CVU*Q+CF$$

Donde:

CT: Coste total.

CVU: Coste variable unitario o por unidad producida.

Q: Cantidad producida.

CF: Costes fijos.

A. Costos

USMP (2023) define que los costos en un restaurante comprenden los gastos necesarios para su funcionamiento y la prestación de servicios, incluyendo ingredientes, productos de limpieza, suministros de cocina y salarios del personal. Estos costos afectan directamente la rentabilidad y calidad del negocio, por lo que su adecuada gestión es fundamental. Factores

como la negociación con proveedores y la estacionalidad influyen en el control de los costos, mientras que estrategias como la estandarización de recetas y la reducción de desperdicios contribuyen a la optimización de recursos. Además, el cumplimiento de las normativas de higiene es esencial para garantizar la sostenibilidad del negocio. Un control eficiente de los costos facilita la estabilidad financiera y mejora la experiencia del cliente.

Por otro lado, el equipo editorial Etecé (2021) menciona que los costos abarcan los pagos necesarios para el funcionamiento del proceso productivo, involucrando los recursos utilizados directamente en la fabricación de bienes o prestación de servicios. Estos incluyen materiales, mano de obra directa, insumos y maquinaria, los cuales participan en la creación del producto final. Además, los costos también comprenden los gastos indirectos, como los servicios generales necesarios para la producción, tales como electricidad, alquiler de espacios y servicios de mantenimiento. Estos costos son cruciales para determinar el precio de venta, ya que reflejan el gasto requerido para producir y ofrecer productos o servicios, impactando directamente en la rentabilidad de la empresa.

Finalmente, ITSON (2020) señala que la determinación de costos en servicios es más compleja, ya que no se pueden cuantificar de la misma manera que en las empresas productivas. Los procedimientos para su cálculo varían según el tipo de servicio ofrecido, considerando factores intangibles como la mano de obra directa, el tiempo de atención y los recursos administrativos. Además, la asignación de costos indirectos presenta mayores desafíos, dado que los servicios no generan inventarios tangibles.

B. Importancia del costo total

El cálculo del costo total es fundamental para determinar la rentabilidad de una empresa. Si el costo total aumenta mientras los ingresos se mantienen constantes, las ganancias

disminuirán. Por el contrario, si la empresa consigue mantener los ingresos por encima del costo total, sus ganancias aumentarán. En términos generales, lograr un equilibrio adecuado entre los ingresos y los componentes del costo total es crucial para el éxito financiero de la empresa.

C. Elementos del costo total

Costos fijos: Se trata de los costos que la empresa está obligada a cubrir sin considerar la cantidad de producción. Entre los ejemplos de costos fijos se encuentran el diseño destinado al arrendamiento de las instalaciones y los gastos relacionados con el mantenimiento de las máquinas empleadas en el proceso de producción.

Costos variables: Estos costos fluctúan en función del volumen de producción. Incluyen gastos como los de mano de obra y materias primas, los cuales aumentan conforme se incrementa la producción. Este tipo de costos exige la contratación de más empleados y la adquisición de mayores cantidades de insumos, lo que impacta directamente en el costo total y las ganancias de la empresa.

D. Factores que afectan el costo

FasterCapital (2024) define que los elementos que afectan el costo total son cruciales para que las empresas puedan tomar decisiones estratégicas basadas en un análisis financiero adecuado. El costo total engloba todas las erogaciones asociadas a la producción de bienes o la prestación de servicios, abarcando tanto los costos fijos como los variables. Al analizar estos elementos, las empresas pueden identificar áreas de mejora, lo que les permite reducir gastos, optimizar procesos y, en consecuencia, incrementar la rentabilidad. En este apartado, se profundizará en los principales factores que inciden en el costo total y sus implicaciones en la estructura financiera de la empresa.

Figura 1.

Factores clave que afectan el costo

Economías de escala

- Las economías de escala se producen cuando el costo por unidad de producción disminuye conforme aumenta el volumen de producción. Este fenómeno es común en la industria manufacturera, donde los costos fijos, como la maquinaria y la infraestructura, pueden ser distribuidos entre un mayor número de unidades producidas. Por ejemplo, un fabricante de automóviles puede reducir sus costos al producir más vehículos, ya que los costos fijos asociados con la instalación de una línea de producción se diluyen entre más unidades. Al comprender estas economías de escala, las empresas pueden buscar aumentar sus niveles de producción para disfrutar de costos promedio más bajos.

Costos de insumos

- El costo total se ve directamente afectado por el precio de las materias primas, la mano de obra y otros suministros. Las variaciones en estos costos pueden tener un impacto considerable en la rentabilidad de una empresa. Por ejemplo, un aumento inesperado en el precio del petróleo puede elevar los costos de transporte para empresas que dependen en gran medida de este combustible, como aerolíneas o proveedores de logística. Para contrarrestar el impacto de estas fluctuaciones en los costos de los suministros, las empresas pueden buscar proveedores alternativos, negociar contratos más favorables o implementar tecnologías que reduzcan los gastos.

Avances tecnológicos

- Los avances tecnológicos y la automatización pueden tener un impacto significativo en el costo total de una empresa. Aunque las inversiones iniciales en tecnología y automatización pueden ser considerablemente altas, a largo plazo pueden generar ahorros de costos al disminuir la necesidad de mano de obra y aumentar la productividad. Por ejemplo, una planta de fabricación que invierte en sistemas robóticos puede mejorar los procesos de producción, reducir errores y disminuir la dependencia de mano de obra humana. Esto, a su vez, puede reducir los costos totales relacionados con contratación, capacitación y gestión de un gran número de empleados.

Nota. La figura representa los factores clave que afectan el costo *Economías de escala y otros factores económicos* [Imagen]. (s. f.). Archivo personal.

Existen diversos factores que influyen en el costo total, y es esencial que las empresas los consideren para gestionar sus finanzas de manera eficiente y optimizar su rentabilidad. Factores como las economías de escala, los costos de suministros, la tecnología, las regulaciones gubernamentales, la dinámica del mercado y la ubicación son elementos clave que impactan la estructura de costos. Al analizar estos factores de manera exhaustiva y tomar decisiones informadas, las empresas pueden mejorar su eficiencia operativa, obtener una ventaja competitiva y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

3.2.1.2. Dimensiones sobre costo total

A. Costo de servicios

Chambergó (2016) define el costo de un servicio como el gasto que incurre una empresa durante su operación, el cual no depende directamente del volumen de producción. Cada servicio tiene un costo específico, debido a que el producto generado es intangible. Entre los costos asociados, se incluyen principalmente la materia prima, la mano de obra y los costos indirectos de fabricación (CIF).

Según Von (2015), es fundamental que los costos asociados a los servicios, tales como la mano de obra directa y los gastos indirectos, sean especificados de manera precisa en el marco de un sistema de costos bien estructurado. Estos gastos inciden de manera directa en la rentabilidad de la organización. La mano de obra directa se define como el conjunto de trabajadores que llevan a cabo la prestación del servicio, mientras que los costos indirectos incluyen los gastos relacionados con la administración y las operaciones. Dado que los servicios implican procesos que no son tangibles, su distribución exige un enfoque técnico y contable meticuloso. Un sistema adecuado permite distribuir estos costos de manera eficiente, optimizando los recursos y garantizando una correcta valoración y competitividad de los servicios.

A.1. Costos directos

Los costos directos son aquellos que pueden ser vinculados de forma precisa a la generación de un servicio o bien.

Ejemplo 1: Costo de las habitaciones (ropa de cama y toallas)***Descripción***

El costo de la ropa de cama y las toallas en un hotel está directamente vinculado a la cantidad de habitaciones ocupadas. Es decir, a medida que aumenta la ocupación, también lo hace el gasto en estos artículos, ya que deben ser proporcionados para cada habitación alquilada.

Cálculo

El costo de un set de sábanas y toallas para una habitación es de S/. 50. Este representa un costo directo, ya que solo se incurre en este gasto cuando se alquila una habitación.

Ejemplo 2: Mano de obra (empleados de limpieza)***Descripción***

El personal responsable de la limpieza y el mantenimiento de las habitaciones, así como de las áreas comunes, constituye un gasto directo, dado que se remunera las horas laboradas en la tarea de garantizar el correcto funcionamiento del hotel. Este gasto está directamente asociado a la operación diaria del establecimiento.

Cálculo

El costo del salario de un empleado de limpieza, que trabaja 8 horas diarias, es de S/. 80 por día. Este constituye un costo directo, ya que está directamente asociado con la prestación del servicio de limpieza en el hotel.

Ejemplo 3: Servicios de alimentos y bebidas (para huéspedes)

Descripción

Cuando los huéspedes consumen alimentos y bebidas en el restaurante del hotel, se incurre en un costo directo relacionado con los ingredientes y productos utilizados para preparar y servir los platillos. Este costo varía según el consumo de cada huésped.

Cálculo

Si un huésped consume un desayuno cuyo costo en ingredientes (pan, jugo, café, etc.) es de S/. 25, ese monto representa un costo directo asociado a la prestación del servicio de desayuno, ya que está directamente relacionado con los productos utilizados para su preparación.

A.2. Costos indirectos

Los costos indirectos se definen como aquellos gastos que no pueden ser atribuidos de manera directa a un producto o servicio particular, aunque son fundamentales para el funcionamiento integral de la organización. Estos gastos abarcan, entre otros, los costos administrativos, el suministro eléctrico, el arrendamiento de oficinas y el mantenimiento general.

Ejemplo 1: Alquiler o arrendamiento del edificio

Descripción

El costo del alquiler o hipoteca del edificio donde se encuentra el hotel es un costo indirecto, ya que no se puede asignar directamente a una sola habitación o servicio.

Este gasto se distribuye entre todas las actividades del hotel, contribuyendo a los costos generales de operación.

Cálculo

Si el alquiler mensual del edificio es de S/. 10,000, este costo no varía en función de la cantidad de habitaciones alquiladas, por lo que se considera un costo indirecto.

Se distribuye entre todas las actividades del hotel, independientemente del nivel de ocupación.

Ejemplo 2: Servicios generales (electricidad, agua, internet)

Descripción

Los costos de los servicios generales como electricidad, agua, gas e internet son indispensables para la operación del hotel, pero no se pueden asignar a una habitación o servicio específico. Estos costos se consideran indirectos, ya que se distribuyen entre todas las actividades del hotel.

Cálculo

- Si el gasto mensual de electricidad y agua es S/. 2,000, este es un costo indirecto que debe dividirse entre todas las habitaciones y servicios del hotel.

Ejemplo 3: Publicidad y marketing

Descripción

Los gastos en publicidad, campañas de marketing o promociones son necesarios para atraer huéspedes al hotel, pero no se pueden asignar a una sola habitación o servicio específico. Estos costos son generales y afectan a toda la operación del hotel.

Cálculo

Si el hotel gasta S/. 3,000 al mes en publicidad, este es un costo indirecto que no se asigna a una sola habitación o servicio. En su lugar, se distribuye entre todas las habitaciones ocupadas y servicios prestados durante el mes.

B. Gastos

CETYS (2023) señala que los gastos están relacionados con la reducción del patrimonio de una organización, lo que implica una salida de dinero. Estos egresos pueden clasificarse como fijos o variables y pueden originarse de operaciones o actividades no operativas. No obstante, para que un egreso sea considerado como gasto, debe estar vinculado directamente con el desarrollo de las actividades empresariales.

Según USMP (2023), los gastos se describen como los desembolsos financieros generales y las responsabilidades que enfrenta una empresa, los cuales no están estrechamente vinculados a la producción de bienes o la prestación de servicios. Entre los ejemplos de estos gastos se encuentran el alquiler o la hipoteca del establecimiento, los servicios públicos el seguro, los costos de publicidad y marketing, así como los salarios y beneficios del personal no vinculados directamente a la producción, tales como los camareros y el personal administrativo.

En su obra, Galiana y Puerto (2020) caracterizan los gastos o egresos dentro del marco del plan general de contabilidad como una reducción del patrimonio neto de la entidad, la cual puede ser ocasionada por la salida o el deterioro de activos, así como por un aumento en los pasivos. Este procedimiento no contempla la entrega de distribuciones ni de no acciones monetarias.

B.1. Gastos administrativos

Llonch (2023) indica que los gastos administrativos son aquellos indispensables para la gestión general del hotel. Aunque no están directamente vinculados con la operación diaria del establecimiento, son esenciales para su funcionamiento global y el cumplimiento de las actividades estratégicas y organizativas.

Ejemplos:

- **Salarios del personal administrativo:** El sueldo del personal que trabaja en las áreas administrativas, como el gerente, los contadores, o el personal de recursos humanos.

Ejemplo: Si el sueldo mensual del gerente administrativo es de S/. 5,000 y el de un contador es S/. 3,000, el gasto administrativo en sueldos será:

Gasto administrativo = S/. 5,000 (gerente) + S/. 3,000 (contador) = S/. 8,000.

- **Suministros de oficina:** Los materiales de oficina como papel, tinta, carpetas, etc., que se usan para la administración.

Ejemplo: Si compras suministros de oficina por S/. 200 al mes, ese es un gasto administrativo.

Gasto administrativo = S/. 200 (suministros de oficina).

- **Servicios administrativos:** Costos de servicios como telefonía, internet, o software administrativo que se utilizan en la gestión del hotel.

Ejemplo: Si el hotel paga S/. 500 mensuales por internet y teléfono en la oficina administrativa, ese es otro gasto administrativo.

Gasto administrativo = S/. 500 (telefonía e internet).

$$\text{Total: Gastos Administrativos} = \text{S/. } 8,000 + \text{S/. } 200 + \text{S/. } 500 = \text{S/. } 8,700$$

B.2. Gastos de venta

Gasbarrino (2023) señala que los gastos de ventas son los gastos directamente relacionados con la venta de los servicios del hotel, como el marketing, la publicidad, y los gastos de personal de ventas.

Ejemplos:

- **Publicidad y marketing:** El dinero destinado a promocionar el hotel a través de anuncios, redes sociales, campañas publicitarias, etc.

Ejemplo: Si el hotel gasta S/. 1,500 mensuales en publicidad (en redes sociales, periódicos, etc.), ese es un gasto de venta.

$$\text{Gasto de venta} = \text{S/. } 1,500 \text{ (publicidad y marketing).}$$

- **Salarios del personal de ventas:** El sueldo del personal encargado de la venta de las habitaciones o servicios, como el equipo de reservas o agentes de ventas.

Ejemplo: Si el salario mensual de los agentes de ventas es de S/. 2,000 por persona y hay 3 agentes, el gasto en sueldos de ventas será:

$$\text{Gasto de venta} = \text{S/. } 2,000 \times 3 \text{ agentes} = \text{S/. } 6,000.$$

- **Comisiones por ventas:** El porcentaje que se paga a los agentes de ventas o personal por cada venta cerrada.

Ejemplo: Si el personal de ventas recibe una comisión del 5% sobre el valor de las ventas y las ventas del mes suman S/. 50,000, la comisión será:

$$\text{Comisión por ventas} = 5\% \text{ de } \text{S/. } 50,000 = \text{S/. } 2,500.$$

Total. Gastos de venta = S/. 1,500 (publicidad) + S/. 6,000 (sueldos de ventas) + S/. 2,500 (comisiones) = S/. 10,000

B.3. Gastos financieros

Son los gastos relacionados con la financiación del hotel, como los intereses de los préstamos y las comisiones bancarias.

Ejemplos:

- **Intereses sobre préstamos:** Si el hotel tiene préstamos bancarios, los intereses que se pagan por estos préstamos son gastos financieros.

Ejemplo: Si el hotel tiene un préstamo de S/. 20,000 con una tasa de interés del 10% anual, el interés anual sería:

Interés anual = 10% de S/. 20,000 = S/. 2,000 al año.

Interés mensual = S/. 2,000 / 12 meses = S/. 167 por mes.

- **Comisiones bancarias:** Las comisiones que se pagan por transacciones bancarias, como la gestión de pagos, transferencias, o el uso de terminales de punto de venta (POS).

Ejemplo: Si el banco cobra una comisión de S/. 100 al mes por el uso de la terminal de tarjetas de crédito, ese es un gasto financiero.

Gasto financiero = S/. 100 (comisiones bancarias).

- **Gastos por líneas de crédito:** Si el hotel usa líneas de crédito para financiar operaciones, los gastos generados por el uso de esas líneas también son gastos financieros.

Ejemplo: Si el hotel tiene una línea de crédito con una tasa de 12% anual y utiliza S/. 10,000 de esa línea, el interés mensual será:

Interés mensual = 12% de S/. 10,000 / 12 meses = S/. 100 mensuales.

Total: Gastos financieros = S/. 167 (intereses sobre préstamo) + S/. 100 (comisiones bancarias) + S/. 100 (línea de crédito) = S/. 367

3.2.2. Rentabilidad

González et Alabama. (2020) conceptualizan la rentabilidad como la proporción entre los ingresos generados y los gastos de inversión requeridos para su consecución, lo que facilita la valoración de la eficacia en la administración empresarial. Los ingresos reflejan las utilidades generadas por la venta y el uso de la inversión, los cuales deben mostrar una tendencia estable hacia el beneficio. Esta rentabilidad es fundamental para cumplir con las expectativas de las autoridades competentes, lo que subraya la necesidad de un plan estratégico enfocado en la reducción de costos y gastos generales, así como en la implementación de medidas que favorezcan la generación de ganancias.

Haryanto y colaboradores (2020) argumentan que la rentabilidad se origina a partir de los recursos indispensables para fomentar la actividad económica los cuales habitualmente se obtienen mediante la captación de financiamiento adicional, ya sea a través de endeudamiento o mediante la obtención de capital. El propósito de este procedimiento radica en la creación de ventajas económicas en el futuro. En este marco, la rentabilidad se manifiesta tanto en los ingresos que las organizaciones logran obtener como en los costos y gastos que deben enfrentar.

Gascó (2019) subraya que la rentabilidad constituye un elemento fundamental para evaluar las ganancias de una empresa o proyecto. El índice de rentabilidad constituye un

instrumento fundamental para la evaluación, ya sea favorable o desfavorable, de una potencial inversión. Este indicador se expresa en términos porcentuales y ofrece información significativa acerca de la gestión de una empresa, al establecer una relación entre el beneficio neto y las inversiones realizadas por los propietarios. Asimismo, se distingue entre rentabilidad y económico financiero, lo que permite realizar un análisis más exhaustivo de la situación económica de la organización.

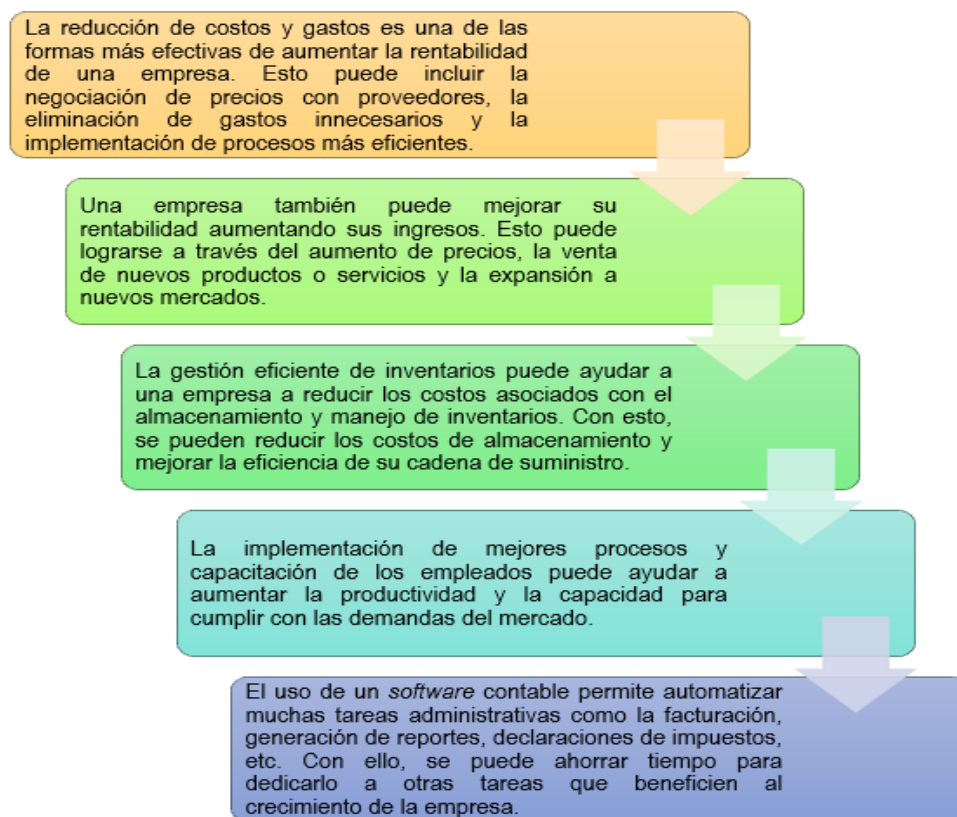
A. Importancia de la rentabilidad

Según Siigo Aspel (2023), la rentabilidad constituye un parámetro esencial que permite a los inversores analizar la habilidad de una empresa para producir ganancias en el futuro. A través de la evaluación de la rentabilidad, los inversionistas son capaces de realizar elecciones fundamentadas respecto a la distribución de su capital, teniendo en cuenta los rendimientos anticipados de su invertir. Este estudio se erige como un factor clave para captar inversiones y consolidar la confianza de los inversionistas en la entidad.

Desde una óptica empresarial, la rentabilidad se emerge como un elemento fundamental en el proceso de formulación de decisiones estratégicas. Una organización que tiene claridad sobre su grado de rentabilidad puede llevar a cabo estrategias más eficientes para su crecimiento, tales como la inauguración de nuevas sucursales o la entrada en mercados en desarrollo. Asimismo, la rentabilidad influye de manera directa en la determinación de introducir nuevos productos, ya que ofrece una valoración precisa de los recursos económicos disponibles y la habilidad para afrontar los riesgos vinculados a esa expansión.

B. Como mejorar la rentabilidad de una empresa

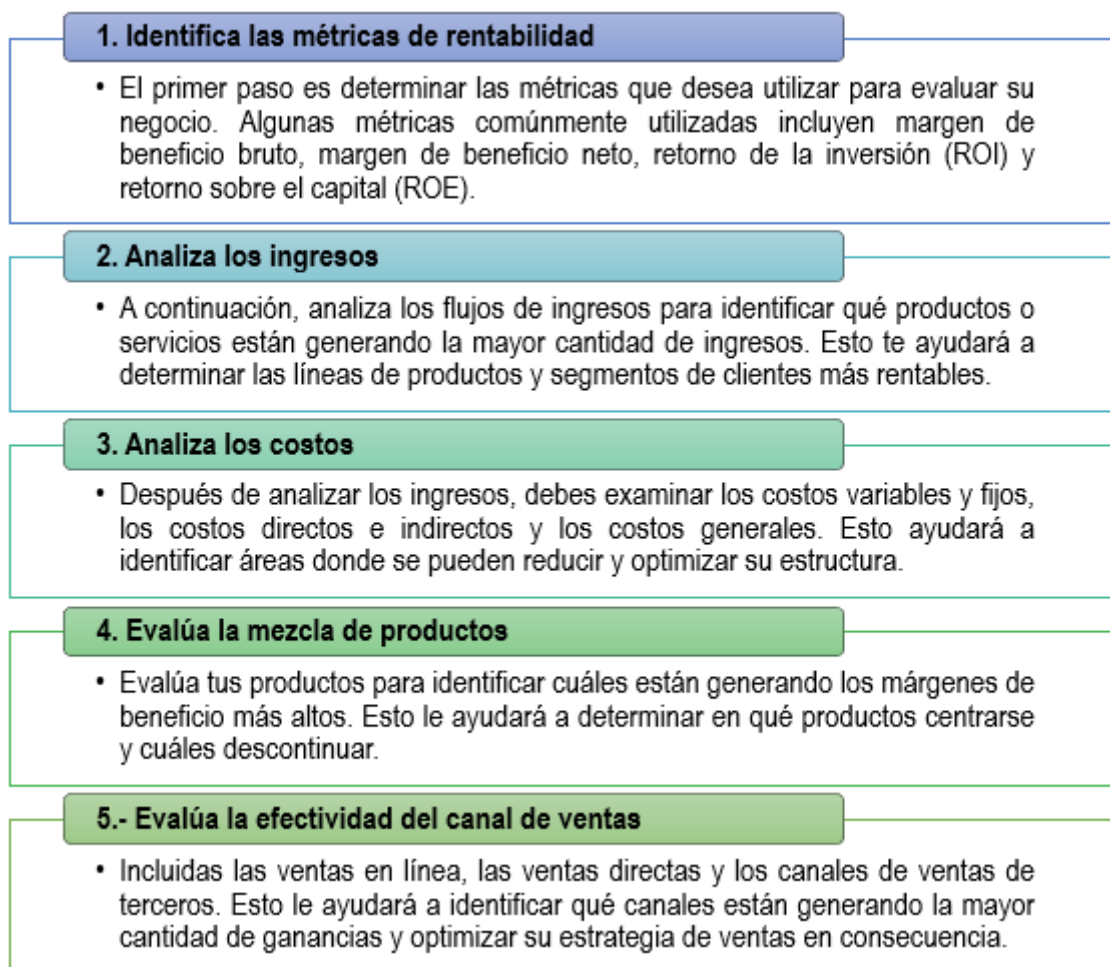
Siigo Aspel (2023) define que existen diversas estrategias que una empresa puede implementar para mejorar su rentabilidad; algunas de ellas son:

Figura 2.*Estrategias para mejorar la rentabilidad*

Nota. La figura representa las estrategias para mejorar la rentabilidad *Estrategias para mejorar la rentabilidad empresarial* [Imagen]. (s. f.). Archivo personal.

C. Análisis de rentabilidad

Outliers (2023) destaca que el análisis de rentabilidad se define como un procedimiento destinado a valorar la habilidad de una organización para producir beneficios, mediante la comparación de sus ingresos y costos. Este análisis no solo aborda los resultados financieros inmediatos, sino que también incorpora aspectos estratégicos y operativos que podrían afectar la rentabilidad en el largo plazo.

Figura 3.*Análisis de la rentabilidad*

Nota. La figura representa el análisis de la rentabilidad. *Pasos para analizar la rentabilidad de un negocio*

[Imagen]. (s. f.). Archivo personal.

3.2.2.1. Dimensiones sobre rentabilidad

A. Rentabilidad Financiera - ROE

Según Sevilla (2024), la rentabilidad financiera se define como los beneficios generados para los socios de una empresa a raíz de su inversión. Este indicador mide la habilidad de la empresa para producir ingresos a partir del capital que ha sido invertido, lo cual resulta especialmente significativo para los accionistas y propietarios, en contraste con la rentabilidad económica. El retorno sobre el patrimonio, conocido por sus siglas en inglés

como ROE (Return on Equity), es el indicador empleado para evaluar la rentabilidad financiera. Esto se determina a través de la proporción que existe entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la entidad. En consecuencia, este indicador ofrece una perspectiva precisa sobre la eficiencia con la que la organización emplea los recursos financieros invertidos.

Conforme a esta conceptualización, Muñoz (2022) se refiere a esta rentabilidad como rentabilidad sobre el capital, conocida como ROE . En este En este contexto, esta forma de rentabilidad define una conexión entre el rendimiento neto producido y los recursos requeridos para su consecución, lo cual implica el capital total que fue invertido inicialmente en la empresa. De este modo, se logra una comprensión precisa acerca de la rentabilidad que cada unidad de inversión es capaz de generar.

De igual manera, Sevilla (2022) señala que la rentabilidad financiera representa el rendimiento que obtienen los socios de la empresa, lo que implica la compensación por su inversión en la entidad. Por lo tanto, este indicador evalúa la habilidad de la empresa para generar ingresos a partir de sus propios recursos financieros, lo que lo convierte en un aspecto de gran importancia para los accionistas y propietarios. Esto se establece en contraste con la rentabilidad económica, que no toma en cuenta de manera directa el rendimiento del capital invertido.

Según Meza (2017), la rentabilidad financiera se define como el porcentaje de beneficios obtenidos en función del patrimonio neto. En este contexto, el indicador refleja la rentabilidad obtenida por la empresa en comparación con la totalidad del capital de los accionistas. El indicador empleado para su cálculo es el ratio de capital, frecuentemente denominado rentabilidad financiera o ROE. De este modo, este análisis pone de manifiesto

la conexión existente entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la entidad, ofreciendo una herramienta fundamental para la evaluación de su rentabilidad.

A.1. Cómo calcular la rentabilidad financiera

Caballero (2008) indica que para medir la dimensión Rentabilidad Financiera (ROE), se empleará el ratio de Utilidad Neta sobre el Patrimonio Neto. Este ratio se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad financiera (ROE)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}} \times 100$$

B. ROA: Rentabilidad económica

Sevilla (2024) conceptualiza la rentabilidad económica como el rendimiento medio que obtiene una empresa en función de todas las inversiones efectuadas. Se presenta en forma de porcentaje y se interpreta de la siguiente manera: si la rentabilidad de una empresa en un año determinado es del 10%, esto indica que ha producido 10 soles por cada 100 soles que han sido invertidos. Este parámetro analiza la eficacia de la compañía en función de las inversiones realizadas para alcanzar dicho rendimiento. Es importante señalar que este resultado no contempla intereses, gastos ni impuestos, y es denominado EBITDA .

Sevilla (2022) señala que la rentabilidad económica (RE) se distingue de la rentabilidad financiera (RF). La rentabilidad económica abarca la totalidad de los activos empleados en la generación de ingresos, mientras que la rentabilidad financiera se enfoca exclusivamente en los recursos propios utilizados, omitiendo en su análisis las obligaciones financieras. Esta

discrepancia subraya la relevancia de cada uno de los indicadores, según el enfoque de análisis adoptado.

Según Santiesteban (2020), la rentabilidad económica define una conexión entre el resultado generado, ya sea real o proyectado, antes de intereses, y el conjunto de recursos económicos utilizados, sin tener en cuenta la procedencia o la financiación de los mismos. De este modo, desde un enfoque económico, se evidencia el retorno sobre la inversión efectuada por la compañía.

B.1. Cómo calcular la rentabilidad económica

Según Caballero (2008), para evaluar la Rentabilidad Financiera (ROA), que mide la eficacia con la que una empresa emplea sus activos para producir beneficios, se utilizará el cociente de la Utilidad Neta en relación con el Total de Activos. La presente fórmula, esencial para llevar a cabo un análisis de la rentabilidad operativa, se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad económica (ROA)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} \times 100$$

C. Diferencia entre la rentabilidad económica y financiera

Es crucial hacer una diferenciación entre la rentabilidad económica (RE) y la rentabilidad financiera (RF). La rentabilidad económica evalúa todos los activos empleados en la generación de beneficios, en contraste con la rentabilidad financiera, que se enfoca exclusivamente en los recursos propios invertidos, dejando de lado las obligaciones financieras en su análisis.

A través de una ecuación, es posible establecer una conexión entre las dos tasas de rentabilidad, calcular el rendimiento financiero real y analizar en qué circunstancias el apalancamiento resulta ventajoso o desfavorable para una organización.

$$RF = RE [RE + k(1-t)] \times D/RP$$

RF: Rentabilidad financiera.

RE: rentabilidad económica.

K: Coste de la deuda (interés)

t: impuestos

D: deuda o pasivo total de la empresa

RP: Recursos propios

Cuando la rentabilidad del capital propio (RE) supera el costo de la deuda (k), se considera que el apalancamiento financiero es beneficio, lo que implica que la rentabilidad financiera (RF) será superior a la rentabilidad del capital propio (RE). Por otro lado, cuando el costo de la deuda sobrepasa la rentabilidad esperada (RE), se producirá un efecto de apalancamiento desfavorable, lo que resultará en una rentabilidad financiera (RF) inferior a la RE..

3.2.3. Información de la Entidad

Royal Inn Cusco Hotel, ubicado en Av. 28 de Julio M2 1 Urb Ttio Cusco, nació para recibir a quienes visitan Cusco por turismo o negocios. A sólo 08 minutos de la Plaza de Armas y próximo a Qoricancha, Saqsaywaman y la estación de trenes, ofrecemos 50 habitaciones pensadas para el confort y la seguridad de nuestros huéspedes. Como hotel 3 estrellas brindamos desayuno incluido, wifi gratuito en todo el establecimiento, parking con

costo adicional y atención cercana y profesional para que tu estadía en Cusco sea cómoda y memorable. Royal Inn Cusco Hotel mantiene un enfoque orientado al servicio profesional y cercano, con el objetivo de facilitar la experiencia del visitante en Cusco.

3.3 Definición de términos

Activo total

El total de activos se conceptualiza como un recurso que está bajo el control de la entidad, derivado de acontecimientos anteriores, del cual se anticipa la generación de beneficios económicos en el futuro (Cajo y Alvarez, 2016).

Activo corriente

Los activos corrientes se definen como aquellos que incluyen el efectivo y otros recursos que se anticipan que se transforman en efectivo en un plazo no superior a un año o durante el ciclo operativo habitual, según cuál de estos periodos sea más extenso. El ciclo de operaciones hace alusión al periodo que abarca desde la adquisición de inventarios, su posterior transformación, la comercialización de los productos y la recepción de los ingresos generados por dichas transacciones (Maza, 2019).

Activo no corriente

El activo no corriente, también conocido como activo fijo, se refiere a los recursos de la empresa cuya transformación en efectivo no se anticipa que ocurra en un período inferior a un año. De manera sencilla, se puede afirmar que dichos activos poseen una duración útil que excede el año (Sevilla, 2019).

Costo de servicios

El costo del servicio evalúa la viabilidad económica de fabricar un producto o proporcionar un servicio a los consumidores. Esta rentabilidad puede determinarse

considerando diversos elementos, tales como el cliente, el producto, el proceso, la instalación y otros factores relevantes (Capterra, 2020).

CIF

Los costos indirectos de fabricación se refieren a aquellos gastos que surgen de actividades esenciales para el proceso productivo, aunque no participan de manera directa en la elaboración de los productos. Los costos, que se denominan como gastos generales de gastos fabricación, de fabricación , son fundamentales para el correcto funcionamiento de la planta; Sin embargo, no pueden ser asignados de manera directa a un producto particular (Llamas, 2020).

Gastos administrativos

Los costos administrativos se refieren a aquellos gastos generados en el proceso de dirección, organización y gestión de la empresa, los cuales se consideran ajenos a la actividad operativa central (Llamas, 2020).

Gastos financieros

Los costos financieros abarcan los gastos asociados con la obtención de financiamiento o la posesión de deuda financiera, los cuales son imprescindibles para que una empresa realice sus operaciones. Esto incluye, por ejemplo, los préstamos adquiridos del sector bancario (Arias, 2017).

Gastos de venta

Se refieren a aquellos gastos que tienen una conexión directa con la promoción, ejecución y crecimiento del volumen de ventas, lo que implica cualquier inversión vinculada a la comercialización de un producto (Acosta, 2018).

Gastos por tributos

Los desembolsos fiscales se refieren a los pagos efectuados al Estado en virtud de la normativa del impuesto sobre la renta, la cual es supervisada por la SUNAT. Los gastos mencionados representan las sumas que la administración pública renuncia a percibir debido a la otorgación de beneficios fiscales a determinados contribuyentes o sectores económicos (López, 2017).

Gastos de personal

Los costos relacionados con el personal incluyen todos los pagos que la organización realiza para compensar a su fuerza laboral, a incluir tanto los salarios como otras obligaciones financieras vinculadas (García, 2017).

Gastos operativos

Se definan como aquellos gastos que no están directamente vinculados a las actividades fundamentales de la empresa, tales como los intereses que se abonan o los ingresos generados por las inversiones. Sin embargo, en un marco más extenso de contabilidad y administración financiera, los gastos operativos se definen como aquellos imprescindibles para garantizar el funcionamiento cotidiano de la empresa, excluyendo las actividades relacionadas con la financiación y la inversión (Facturatica, 2023).

Mano de obra

El trabajo humano constituye un elemento esencial en el ámbito laboral, representando un gasto considerable dentro del proceso productivo, dado que es imprescindible compensar a los empleados por su participación en la generación de bienes o servicios (Quiroa, 2019).

Patrimonio neto

Patrimonio en el ámbito contable, frecuentemente denominado patrimonio empresarial, se refiere al valor neto de una entidad, el cual se determina a partir de la diferencia entre sus activos y pasivos. En otras palabras, este cálculo se realiza considerando tanto los recursos y derechos de la organización como sus obligaciones y deudas (Sevilla y Sánchez, 2020).

Ratios Financieros

Las razones financieras constituyen ecuaciones empleadas para evaluar indicadores que facilitan la comparación de los resultados cuantitativos de dos periodos distintos, extraídos de los estados financieros de la organización. Estas herramientas resultan esenciales en el ámbito del análisis financiero, dado que facilitan la valoración de la viabilidad empresarial y la formulación de decisiones fundamentadas en relación con los pasivos, tanto a corto como a largo plazo (Caballero, 2008).

Utilidad neta

Se define como la variación entre los ingresos totales y los gastos totales de una organización en un intervalo específico, constituyendo este indicador fundamental para el análisis de la rentabilidad y la situación financiera de la entidad (Facturatica, 2023).

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

Carrasco Díaz S. , (2019) menciona que la investigación aplicada busca utilizar los conocimientos científicos para analizar y contribuir a la solución de problemas reales.

Por ello, el presente estudio se desarrolló bajo el tipo de investigación aplicada, ya que estuvo enfocado en analizar la relación entre el costo total y la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco 2023, con la finalidad de aportar información útil para la toma de decisiones financieras y administrativas.

Asimismo, para fortalecer el desarrollo de la investigación, se revisaron libros, artículos científicos y antecedentes relacionados con costos y rentabilidad, permitiendo sustentar teóricamente el estudio de acuerdo con la realidad empresarial analizada.

4.1.2. Nivel o alcance de investigación

El estudio que se presenta se llevó a cabo con un enfoque descriptivo-correlacional.

Según Hernández et al. (2018), este enfoque se clasifica como descriptivo, ya que su finalidad es "especificar las características, cualidades y perfiles de personas, colectivos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que son objeto de estudio". En concordancia con este enfoque, la investigación facilitó la caracterización autónoma de la administración de costos y los índices de rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., ubicada en Cusco, durante el año 2023.

Según Hernández et al. (2018), el estudio presenta un enfoque correlacional, ya que su objetivo es "Identificar la relación o el grado de asociación que puede existir entre dos o más

conceptos, categorías o variables dentro de una muestra o contexto específico". El nivel facilitó no solo una descripción precisa de las características de ambas variables, sino también una evaluación científica de la relación entre la gestión de costos y los márgenes de ganancia (ROE y ROA) en la organización, permitiendo identificar el grado de interdependencia que existe entre el control operativo y los resultados financieros.

4.1.3. Método

El enfoque empleado en el estudio corresponde al método hipotético-deductivo.

Según Bernal (2016), este enfoque se define como un proceso que inicia con una afirmación formulada como hipótesis, cuyo objetivo es demostrar su validez o invalidarla, extrayendo de dichas hipótesis conclusiones que deben ser contrastadas con la realidad. A través de la recopilación y análisis de datos cuantitativos, se pretende alcanzar conclusiones concretas que respalden esta relación en el contexto de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., 2023.

4.1.4. Enfoque Cuantitativo

El método se orienta hacia la recopilación y el análisis de datos cuantitativos con el fin de verificar hipótesis y determinar patrones de comportamiento. En el presente estudio, se fundamenta el uso del enfoque cuantitativo en la imperante necesidad de evaluar de manera objetiva la percepción del personal a través de un cuestionario. Además, se destaca la importancia de cuantificar variables financieras esenciales, tales como el Costo Total y la Rentabilidad, mediante el análisis de ratios y datos contables. El examen de estos elementos, mediante la aplicación de la estadística descriptiva, permite llevar a cabo un análisis exhaustivo y meticuloso de la correlación existente entre el costo total y la rentabilidad de la organización (Hernández et al., 2018).

4.1.5 Diseño de investigación

a. Diseño no experimental

Según Hernández y colaboradores (2014), el diseño no experimental se caracteriza por ser un enfoque de investigación en el que las variables no son manipuladas intencionadamente. En este contexto, el estudio se llevó a cabo mediante un diseño no experimental, dado que no se realizó ninguna intervención deliberada sobre las variables analizadas. En su lugar, la atención se dirigió a la descripción y el análisis de la realidad tal como se manifiesta, lo que facilitó una comprensión exacta del costo total y la rentabilidad de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C. en Cusco, durante el año 2023. Este enfoque metodológico permitió la observación de las variables en su entorno natural, proporcionando una perspectiva genuina de las dinámicas económicas de la organización.

b. Diseño transversal

Hernández y colaboradores (2014) afirman que “los diseños de investigación transaccional o transversal obtienen datos en un único instante, en un solo momento temporal”. El estudio se llevó a cabo mediante un diseño transversal, el cual fue elegido por la necesidad de obtener información precisa acerca del costo total y la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., situada en Cusco, en el año 2023. Este método facilitó la obtención de datos en un único instante, proporcionando una perspectiva nítida y contemporánea de la situación financiera y operativa de la organización. Se emplearon múltiples métodos para la recolección de datos, incluyendo la revisión de documentos financieros y la aplicación de cuestionarios a un grupo de 25 empleados, lo que permitió obtener una comprensión exhaustiva y detallada de los costos y su impacto en la rentabilidad.

4.2. Ámbito temporal y espacial

4.2.1. Ámbito temporal

El presente estudio se desarrolló con información financiera que se recolectó de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., de la ciudad del Cusco, en el año 2023.

4.2.2. Ámbito espacial

La investigación se realizó en la ciudad de Cusco, un área geográfica de gran relevancia para el estudio. Este escenario fue elegido estratégicamente debido a que alberga a la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., cuyo establecimiento constituye una fuente primaria de información crucial para el desarrollo de la investigación, específicamente en lo que respecta a la rentabilidad y el costo total.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Hernández y colaboradores (2014) indican que la población se define como el conjunto de todos los casos que cumplen con criterios específicos determinados. Una vez que se haya establecido la unidad de análisis, se procederá a definir la población objeto de estudio y a generalizar los resultados obtenidos. El grupo de participantes en la investigación actual estuvo conformado por los empleados de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., quienes llevaron a cabo sus funciones laborales a lo largo del año 2023. Los empleados en cuestión aportaron información fundamental a través de encuestas, las cuales se enriquecieron con el examen de los Estados Financieros de la organización. Este método facilitó la adquisición de una perspectiva holística acerca de los elementos vinculados al costo total y su influencia en la rentabilidad de la entidad.

Tabla 1.

Grupo poblacional de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C.

Grupo Poblacional	Carga/Área	Cantidad	Objetivo
Colaboradores operativos de la organización	Área de Contabilidad	5	Recoger información sobre el manejo y control de costos.
	Área de Administración	6	Conocer la percepción sobre la eficiencia en el uso de recursos.
	Área de Logística	5	Evaluar la relación entre abastecimiento y costos totales.
	Área de apoyo Operativo	9	Obtener una visión general del impacto de los costos en las operaciones.

Nota: La tabla representa el grupo poblacional de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C.

4.3.2. Muestra

Según lo expuesto por Fernández et al. (2014), la muestra se caracteriza como un subconjunto representativo de la población de interés, del cual se procederá a la recolección de datos. En el presente análisis, la muestra se conformó por: Veinticinco empleados de la empresa participaron en la realización del cuestionario.

Estos participantes brindaron datos clave a través de cuestionarios estructurados y la revisión de los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados del año 2023. Este análisis permitió identificar patrones financieros y tendencias operativas, facilitando la comprensión del impacto de los costos en la rentabilidad de la empresa.

4.3.3. Criterios de inclusión

Para la selección de los participantes de la presente investigación se establecieron los siguientes criterios de inclusión:

- Trabajadores que mantuvieron vínculo laboral activo con Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C. durante el ejercicio fiscal 2023.
- Personal asignado a las áreas de Contabilidad, Administración, Logística y Operaciones, cuyas funciones estuvieron relacionadas con la gestión, control y registro de costos e información financiera.
- Trabajadores con una permanencia mínima de seis (6) meses continuos en la empresa, condición necesaria para garantizar un conocimiento suficiente de la operatividad institucional.
- Trabajadores que aceptaron participar voluntariamente en el estudio mediante consentimiento informado.
- Información financiera correspondiente a los Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados del periodo fiscal 2023 de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C.

4.3.4. Criterios de exclusión

Con el propósito de garantizar la calidad y representatividad de los datos recolectados, se aplicaron los siguientes criterios de exclusión:

- Trabajadores con vínculo laboral inferior a seis (6) meses, por carecer de información suficiente sobre la gestión de costos y la rentabilidad de la empresa.

- Personal que se encontró con licencia, vacaciones o suspensión perfecta de labores durante el periodo de recolección de datos.
- Personal externo a la entidad (practicantes preprofesionales, consultores externos, proveedores y terceros sin vínculo laboral directo).
- Trabajadores que no aceptaron participar voluntariamente o que entregaron cuestionarios incompletos o con respuestas inconsistentes.
- Información financiera correspondiente a periodos distintos al ejercicio fiscal 2023 o documentación incompleta que no permitiera el cálculo confiable de los ratios financieros.

4.4. Instrumentos

4.4.1. Técnica

Según Hernández et al. (2018), las técnicas se describen como los medios que emplea el investigador, los cuales necesitan de instrumentos para su correcta implementación. La orientación de esta investigación es de carácter cuantitativo y posee un alcance descriptivo-correlacional, por lo que se utilizaron las siguientes metodologías para la recolección y el análisis de datos:

Considerando que la orientación de esta investigación es cuantitativa y posee un carácter descriptivo-correlacional, se utilizaron las técnicas de recolección y análisis de datos que se enumeran a continuación: Análisis Documental: Se revisaron los estados financieros de la empresa para calcular ratios financieros y evaluar la salud económica de la empresa.

Encuesta: Se aplicó un cuestionario a los 25 trabajadores de la empresa, recopilando información valiosa desde diferentes niveles operativos.

Estos datos permitieron describir la asociación entre el costo total y la rentabilidad de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, durante el año 2023.

4.4.2. Instrumentos

Hernández y colaboradores (2014) indican que un instrumento se refiere a la existencia de diversos tipos de herramientas en la investigación, destinadas a medir las variables relevantes, y que en ciertas ocasiones se combinan distintas técnicas para la recolección de datos. En el marco de esta investigación, se utilizaron una variedad de herramientas con el fin de recoger datos de forma exhaustiva.

- Primero, se utilizó una Ficha Guía de Análisis Documental, que permitió examinar los estados financieros de la empresa y calcular los ratios financieros necesarios para evaluar su salud económica.
- Seguidamente, se utilizó un cuestionario estructurado con la Escala Likert dirigido a 25 trabajadores, lo que permitió recoger sus percepciones y experiencias relacionadas con los costos operativos y su impacto en la rentabilidad.

Estas herramientas fueron importantes para cumplir con el objetivo de analizar y describir la influencia del costo total en la rentabilidad de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., 2023.

4.5. Procedimientos

El presente estudio se llevó a cabo la recolección de datos financieros fundamentales provenientes del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados, lo que facilitó el cálculo de diversos ratios financieros a través de la utilización de Microsoft Excel. Se enfocaron en examinar la rentabilidad de la organización, valorando su habilidad para producir ganancias a partir de las inversiones y recursos que tiene. Los indicadores

analizados abarcaron la Rentabilidad del Activo Total (ROA), la Rentabilidad de Capitales Propios (ROE), la Rentabilidad Bruta sobre Ventas y Rentabilidad Neta sobre Ventas. Estos parámetros son esenciales para evaluar cómo el costo total influye en las utilidades y para identificar oportunidades de mejora en la eficiencia y en la optimización de recursos.

Se elaboró un cuestionario estructurado utilizando la escala Likert, orientado a un grupo de 25 empleados de diferentes áreas operativas, quienes fueron seleccionados a través de un muestreo intencional, asegurando así una representación amplia de la organización. Los datos cuantitativos extraídos de los estados financieros y de las encuestas fueron analizados utilizando el software SPSS-27, lo que permitió llevar a cabo los cálculos necesarios y elaborar gráficos que facilitaron el análisis de los resultados obtenidos. Posteriormente, se integraron los resultados del análisis documental con los del cuestionario para llevar a cabo un análisis descriptivo-correlacional, lo que permitió obtener conclusiones más exhaustivas acerca de la relación entre el costo total y la rentabilidad de la organización.

Este enfoque metodológico integrado combinó el análisis financiero con la evaluación de decisiones estratégicas, ofreciendo una visión integral sobre cómo el costo total impacta la rentabilidad de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., y permitió la formulación de recomendaciones para promover la sostenibilidad y maximizar los beneficios a futuro.

4.6. Análisis de datos

Según González y Cano (2010), el análisis de datos se describe como el procedimiento mediante el cual se examina y se transforma la información con el fin de detectar patrones y tendencias. Este proceso contribuye a una mejor interpretación de los resultados y a una mayor eficiencia en las organizaciones. A través de la aplicación de tecnologías contemporáneas, el análisis de datos facilita la adopción de decisiones ágiles y eficaces,

gracias a evaluaciones automáticas realizadas en tiempo real, lo cual produce resultados significativos.

Para el análisis de los datos, se utilizó Microsoft Excel para organizar y procesar la información de los estados financieros de la empresa. Este software facilitó el cálculo de los ratios financieros necesarios para evaluar la rentabilidad y analizar el impacto del costo total en el desempeño económico. A partir de estos cálculos, se obtuvieron indicadores clave como la rentabilidad del activo total, la rentabilidad de los capitales propios, y las rentabilidades bruta y neta sobre ventas, permitiendo entender cómo los costos afectan las utilidades y la eficiencia operativa.

Para complementar el análisis estadístico, se empleó el software SPSS-27, el cual facilitó la creación de tablas y figuras descriptivas que contribuyeron a una mejor interpretación de los datos obtenidos. La incorporación de estas herramientas permitió llevar a cabo un análisis exhaustivo, lo cual fue fundamental para la elaboración de conclusiones y recomendaciones orientadas a optimizar la rentabilidad de la empresa.

4.7. Consideraciones éticas

En la presente investigación, se otorgó una especial importancia a la salvaguarda de la confidencialidad de los datos recabados de los participantes. La información obtenida, procedente de los Estados Financieros y de las encuestas realizadas, fueron gestionadas de tal manera que se asegurara su utilización únicamente con fines investigativos. Este método se adhiere a las normas éticas relacionadas con la protección de datos, garantizando que la información personal y empresarial de los involucrados no sea revelada sin su consentimiento expreso.

Además, se adoptaron medidas estrictas para preservar la anonimidad de los participantes. Los resultados se presentaron de manera generalizada y anónima, protegiendo así su identidad. De acuerdo con los principios éticos de la investigación, se evitó cualquier forma de coacción o presión durante la recolección de datos, asegurando que los participantes pudieran responder a las encuestas con total independencia. Esto permitió que sus opiniones y respuestas fueran genuinas y no influenciadas por factores externos.

Para garantizar la imparcialidad y la objetividad en el proceso investigativo, se tomaron medidas para prevenir cualquier conflicto de interés. Se aseguró que los responsables de la recolección de datos mantuvieran una postura neutral y no sesgada hacia las respuestas o percepciones de los participantes. Esta imparcialidad fue fundamental para asegurar que el proceso fuera éticamente válido y que los resultados fueran confiables.

En todo momento, se respetó el derecho a la privacidad de los involucrados, asegurando que los datos no fueran utilizados para fines distintos a los establecidos en la investigación. El proceso de recolección y análisis de datos se llevó a cabo con transparencia y respeto hacia los participantes, protegiendo tanto su integridad como los resultados del estudio. Estas consideraciones éticas fueron esenciales para mantener un entorno de confianza y responsabilidad, asegurando la validez y la integridad del estudio.

V. Resultados y discusión

5.1. Resultados

5.1.1. Confiabilidad del estudio

Tabla 2.

Prueba de confiabilidad sobre costo total

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.869	0.870	10

Nota. La tabla muestra la confiabilidad del estudio sobre costo total: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los valores de la Tabla 2, el coeficiente alfa de Cronbach de 0.869 para la variable “costo total” indica que el instrumento utilizado es confiable y adecuado para la investigación. Este valor refleja una buena correlación interna entre las preguntas, asegurando resultados consistentes y válidos.

Tabla 3.

Prueba de confiabilidad sobre rentabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.880	0.868	10

Nota. La tabla muestra la confiabilidad del estudio sobre rentabilidad: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los valores de la Tabla 3, el coeficiente alfa de Cronbach de 0.880 para la variable “rentabilidad” indica un nivel de confiabilidad alto. Esto sugiere que el instrumento utilizado

es confiable, produce resultados consistentes y garantiza la validez de los datos obtenidos.

5.1.2. Resultados de la encuesta: cuestionario

Se diseñó un cuestionario de 20 preguntas, dirigido a 25 trabajadores de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C. para evaluar el impacto del costo total en la rentabilidad. Las preguntas se organizaron en las siguientes dimensiones:

5.1.2.1. Costo Total

Costo de Servicios: 4 preguntas sobre costos directos e indirectos.

Gastos Operativos: 6 preguntas sobre gastos administrativos, de ventas y financieros.

5.1.2.2. Rentabilidad

ROE: Rentabilidad Económica: 5 preguntas sobre utilidad neta y patrimonio neto.

ROA: Rentabilidad Financiera: 5 preguntas sobre utilidad neta y activo total.

Los datos fueron procesados con SPSS-27, permitiendo un análisis cuantitativo. Se sumaron las puntuaciones de las 20 preguntas y se calculó el puntaje total para cada dimensión. Para la interpretación, se utilizó una escala de valoración con tres niveles: Malo, Regular y Bueno, facilitando la evaluación del desempeño y la mejora de la gestión de recursos en la empresa.

5.1.2.1. Análisis sobre el costo total y sus dimensiones

Variable 01: Costo total

Tabla 4.

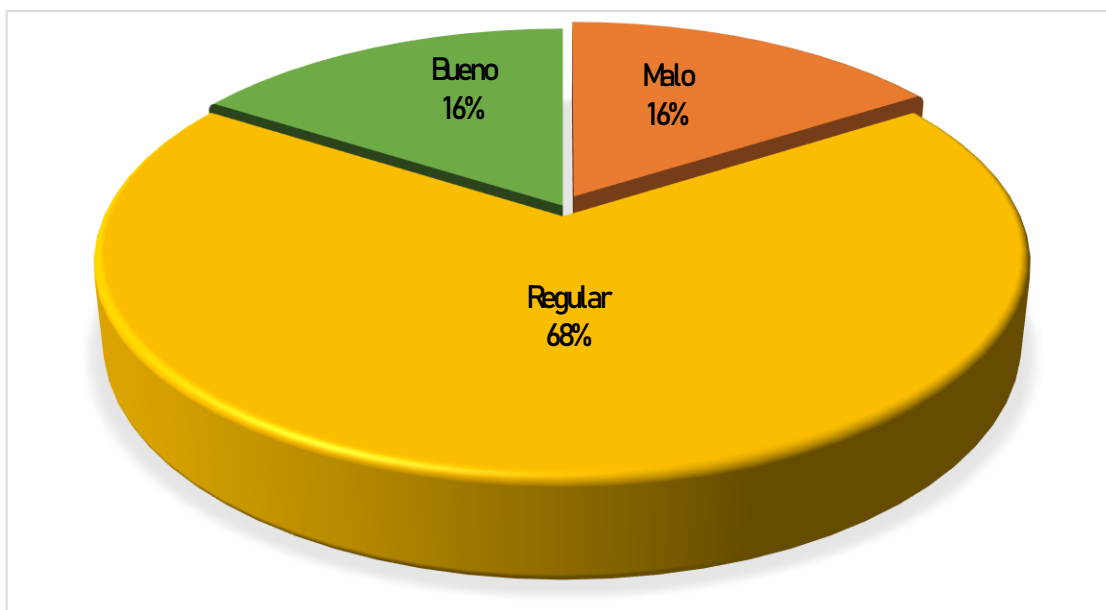
Análisis descriptivo relacionado con el costo total

Rangos		Niveles	Frecuencia	Porcentaje
10	23	Malo	4	16%
24	36	Regular	17	68%
37	50	Bueno	4	16%
Total			25	100%

Nota: La tabla representa el análisis descriptivo relacionado con el costo total: Fuente: SPSS-27

Figura 4.

Análisis descriptivo relacionado con el costo total



Nota: La figura representa el análisis descriptivo relacionado con el costo total: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Los datos de la Tabla 4 muestran que, en relación con el costo total, el 68% de los encuestados considera que la información proporcionada es "regular", el 16% la percibe

como "mala", y el 16% la califica como "buena". Esta distribución refleja una percepción predominantemente negativa sobre la gestión de los costos dentro de la empresa.

El predominio de respuestas negativas puede estar relacionado con la falta de estandarización en los procesos de control de costos, la ausencia de herramientas tecnológicas especializadas y la deficiencia en la planificación financiera, lo que genera incertidumbre en el personal. Además, los problemas en la asignación de recursos, especialmente en mano de obra directa y costos indirectos, sugieren una gestión ineficiente de los mismos.

Para mejorar esta situación, se recomienda la implementación de un sistema de gestión de costos por actividades (ABC) que permita asignar los costos de manera más precisa, así como capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas de control financiero. Asimismo, es crucial fortalecer la transparencia y la comunicación interna, para garantizar una mejor comprensión y participación de los empleados en la gestión de los costos.

Dimensión 01: Costo de servicios

Tabla 5.

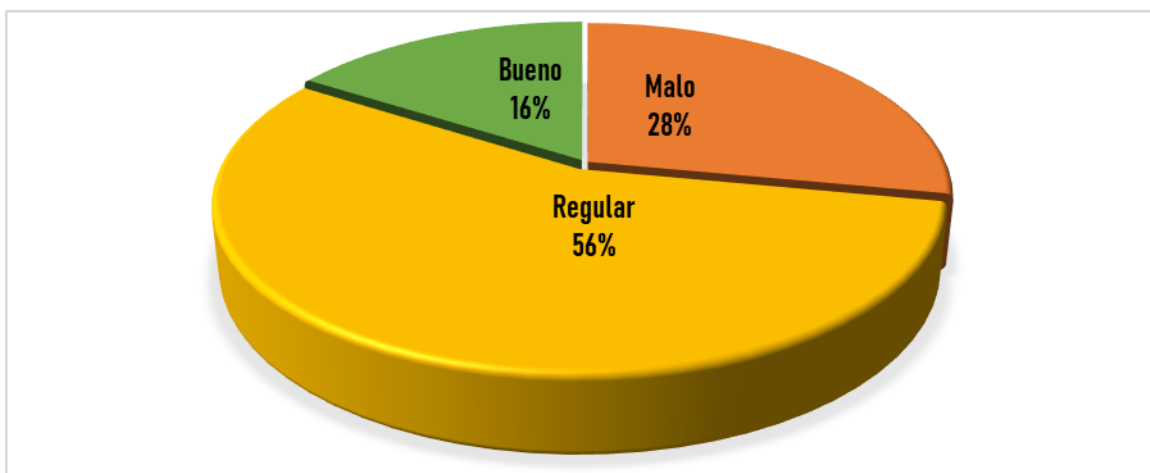
Análisis descriptivo relacionado con los costos de servicios

Rangos		Niveles	Frecuencia	Porcentaje
4	9	Malo	7	28%
10	14	Regular	14	56%
15	20	Bueno	4	16%
Total			25	100%

Nota: La tabla representa el análisis descriptivo relacionado con los costos de servicios: Fuente: SPSS-27

Figura 5.

Análisis descriptivo relacionado con los costos de servicios



Nota: La figura representa el análisis descriptivo relacionado con los costos de servicios: Fuente: SPSS-27

Interpretación

La Tabla 5 muestra que la mayoría de los empleados tiene una percepción negativa sobre el costo de servicios, con 56% calificando la información como "regular", 28% como "mala" y solo 16% como "buena". Este patrón indica que existen deficiencias en la gestión de los costos directos e indirectos, como los salarios del personal y los gastos generales. La falta de transparencia en la asignación de estos costos podría estar generando desconfianza en el personal.

La insatisfacción observada sugiere también una ineficiencia en la comunicación interna, que impide una comprensión clara de cómo se gestionan los costos dentro de la empresa. Se recomienda implementar un sistema de gestión de costos por actividades (ABC), mejorar la transparencia y capacitar al personal sobre los procesos de control financiero. Esto no solo optimizará la gestión de los costos, sino que también mejorará la confianza y la percepción general de los empleados, contribuyendo así a una mayor eficiencia y rentabilidad.

P-01: ¿La empresa realiza un seguimiento constante de los costos directos relacionados con la mano de obra que se utiliza en los servicios que ofrecemos?

Tabla 6.

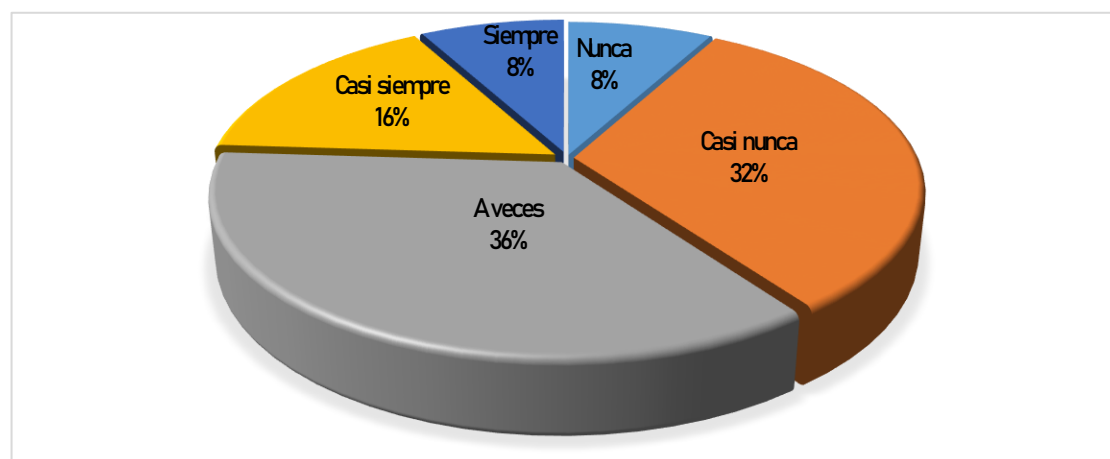
Costos directos relacionados con la mano de obra

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8%
	Casi nunca	8	32%
	A veces	9	36%
	Casi siempre	4	16%
	Siempre	2	8%

Nota: La tabla representa los costos directos relacionados con la mano de obra: Fuente: SPSS-27

Figura 6.

Costos directos relacionados con la mano de obra



Nota. La figura representa los costos directos relacionados con la mano de obra: Fuente: SPSS-27

Interpretación

La Tabla 6 muestra las respuestas de los trabajadores sobre el seguimiento de los costos directos relacionados con la mano de obra. Un 36% de los encuestados indicó que el seguimiento ocurre "a veces", mientras que un 32% respondió "casi nunca", lo que refleja

una falta de monitoreo constante. Solo un 16% afirmó que la empresa realiza un seguimiento "casi siempre", y un 8% consideró que se realiza "siempre".

Este patrón sugiere que la gestión de los costos de mano de obra no es suficientemente rigurosa, lo cual podría generar ineficiencias financieras y dificultades en la planificación. La falta de un seguimiento adecuado puede afectar tanto la rentabilidad como el control de gastos, dificultando una optimización de los recursos. Para mejorar esta situación, es recomendable implementar un sistema de monitoreo constante de los costos de mano de obra, que permita identificar áreas de mejora en la asignación de recursos y controlar mejor los costos laborales

P-02: ¿Se revisan con regularidad los costos directos asociados a los servicios que subcontratamos a terceros?

Tabla 7.

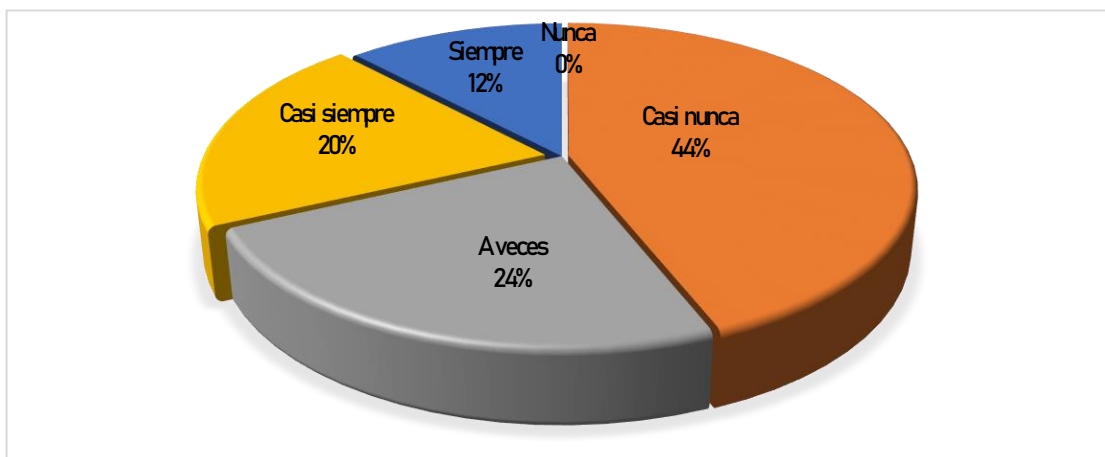
Costos directos asociados a los subcontratamos a terceros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	11	44%
	A veces	6	24%
	Casi siempre	5	20%
	Siempre	3	12%

Nota: La tabla representa los costos directos asociados a subcontratamos a terceros: Fuente: SPSS-27

Figura 7.

Costos directos asociados a los subcontratamos a terceros



Nota: La figura representa los Costos directos asociados a subcontratamos a terceros; Fuente: SPSS-27

Interpretación

La Tabla 7 refleja las respuestas de los empleados sobre la revisión de los costos directos asociados a los servicios subcontratados. Un 44% de los encuestados indicó que esta revisión se realiza "casi nunca", mientras que un 24% respondió "a veces". Solo un 12% afirmó que se realiza "siempre", y un 20% considera que se hace "casi siempre".

Este patrón sugiere que la revisión de los costos subcontratados no se lleva a cabo con la frecuencia necesaria, lo que podría dar lugar a sobrecostos y a una falta de optimización en el uso de recursos. La ausencia de un monitoreo regular de estos costos afecta la rentabilidad y la transparencia en la gestión financiera de la empresa. Se recomienda establecer un proceso de revisión periódica de los costos de los servicios subcontratados, con el fin de mejorar el control financiero y optimizar el uso de los recursos.

P-03: ¿La empresa identifica correctamente los costos indirectos que están relacionados con los servicios que brindamos a nuestros clientes?

Tabla 8.

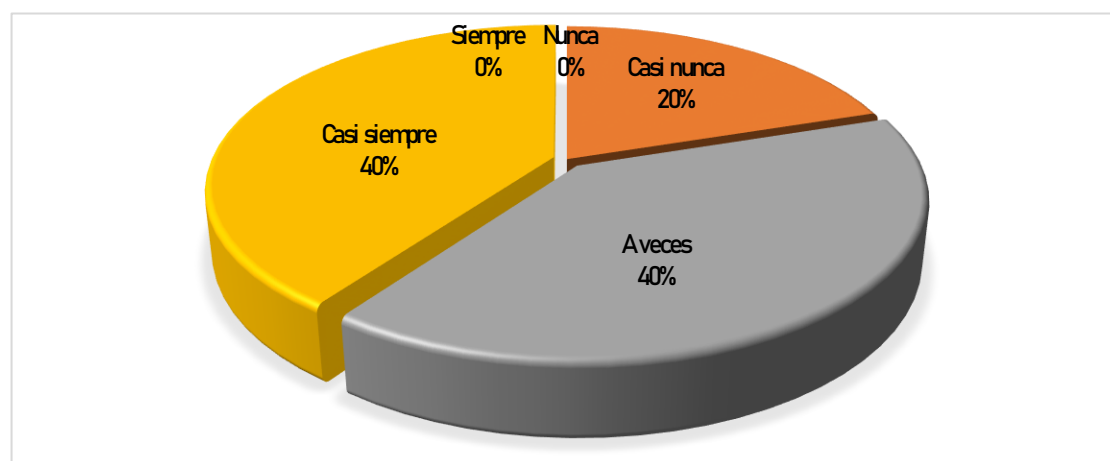
Costos indirectos relacionados con el servicio al cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	5	20%
	A veces	10	40%
	Casi siempre	10	40%
	Siempre	0	0%

Nota: La tabla representa los costos indirectos relacionados con el servicio al cliente. Fuente: SPSS-27

Figura 8.

Costos indirectos relacionados con el servicio al cliente



Nota: La figura representa los costos indirectos relacionados con el servicio al cliente: Fuente: SPSS-27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 8, relacionada con los costos indirectos asociados al servicio al cliente, los trabajadores que completaron el cuestionario ofrecieron las siguientes respuestas: el 0% indicó "Nunca", el 20% "Casi nunca", el 40% "A

veces", el 40% "Casi siempre" y el 0% "Siempre". Estos datos reflejan que, en términos generales, la identificación de los costos indirectos relacionados con los servicios prestados a los clientes no es suficientemente eficiente, con un 80% de respuestas indicando que la empresa solo identifica estos costos de manera parcial ("A veces" y "Casi siempre"). Esta falta de una identificación precisa de los costos indirectos podría comprometer la exactitud en la determinación de precios y, en consecuencia, afectar la rentabilidad de la empresa. Para mitigar esta situación, se recomienda la implementación de herramientas de monitoreo más efectivas que optimicen el uso de los recursos y fortalezcan la toma de decisiones estratégicas.

P-04: ¿Los costos indirectos como electricidad, mantenimiento y otros gastos se actualizan y registran de manera periódica?

Tabla 9.

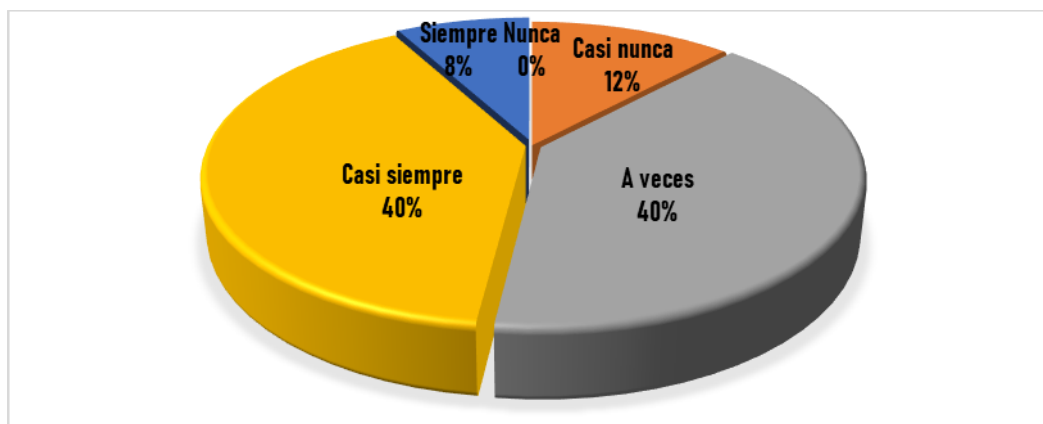
Costos indirectos como electricidad, mantenimiento y otros gastos

		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	0	0%
	Casi nunca	3	12%
Válido	A veces	10	40%
	Casi siempre	10	40%
	Siempre	2	8%

Nota: La tabla representa los costos como electricidad, mantenimiento y otros gastos: Fuente: SPSS-27

Figura 9.

Costos indirectos como electricidad, mantenimiento y otros gastos



Nota: La figura representa los costos como electricidad, mantenimiento y otros gastos: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados presentados en la Tabla 9, que reflejan los costos indirectos relacionados con electricidad, mantenimiento y otros gastos, los trabajadores que respondieron al cuestionario indicaron las siguientes frecuencias: el 0% respondió "Nunca", el 12% "Casi nunca", el 40% "A veces", el 40% "Casi siempre" y el 8% "Siempre". Estos datos sugieren que, aunque una parte significativa de los trabajadores considera que los costos indirectos se actualizan y registran con regularidad ("Casi siempre" y "A veces"), aún existe un 12% que lo percibe como poco frecuente. La falta de actualización periódica en la gestión de estos costos podría generar desviaciones en el presupuesto y, por ende, afectar la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, se recomienda implementar protocolos de revisión más rigurosos que aseguren la correcta gestión de estos gastos, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y evitar impactos negativos en el rendimiento financiero de la empresa.

Dimensión 02: Gastos operativos

Tabla 10.

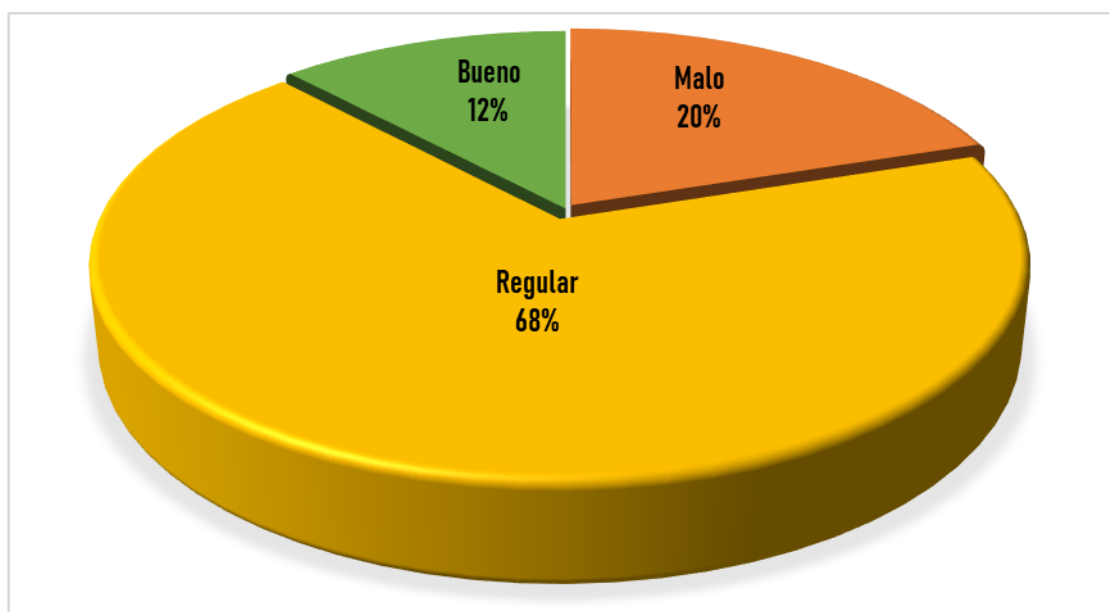
Análisis descriptivo relacionado con los gastos operativos

Rangos		Niveles	Frecuencia	Porcentaje
6	14	Malo	5	20%
15	22	Regular	17	68%
23	30	Bueno	3	12%
Total			25	100%

Nota: La tabla representa el análisis descriptivo relacionado con los gastos operativos: Fuente: SPSS-27

Figura 10.

Análisis descriptivo relacionado con los gastos operativos



Nota: La figura representa el análisis descriptivo relacionado con los gastos operativos: Fuente: SPSS-

27

Interpretación

Según los resultados de la Tabla 10, la percepción de los trabajadores sobre la gestión de los gastos operativos es mayoritariamente negativa, con un 20% calificando la gestión

como "mala", un 68% como "regular" y solo un 12% como "buena". Las áreas con mayores deficiencias son los gastos administrativos de venta y los gastos financieros, que afectan tanto la operativa diaria como la estabilidad financiera de la empresa. Esta falta de claridad y transparencia puede generar desconfianza entre los empleados y afectar la eficiencia organizacional. Es esencial revisar los procedimientos internos, mejorar la comunicación y optimizar los controles financieros para restaurar la confianza y aumentar la eficiencia.

Análisis final de la variable 01 - costo total y sus dimensiones: costo de servicios y gastos

Los resultados de la encuesta revelan insatisfacción con la información sobre costos totales, costos de servicios y gastos. Los empleados perciben deficiencias en la transparencia y claridad de la gestión financiera, lo que indica una falta de alineación entre los procesos internos y las expectativas del personal. La falta de planificación financiera adecuada, la escasa capacitación y la ausencia de mecanismos de control son factores clave de esta percepción negativa. Para mejorar, es fundamental optimizar la comunicación interna, estandarizar procedimientos y ofrecer formación continua, lo que incrementaría la eficiencia operativa, fortalecería la confianza del personal en la gestión financiera y alinearía mejor los objetivos organizacionales con las necesidades del equipo.

P-05: ¿La empresa lleva un control adecuado de los gastos administrativos relacionados con los salarios y beneficios del personal administrativo?

Tabla 11.

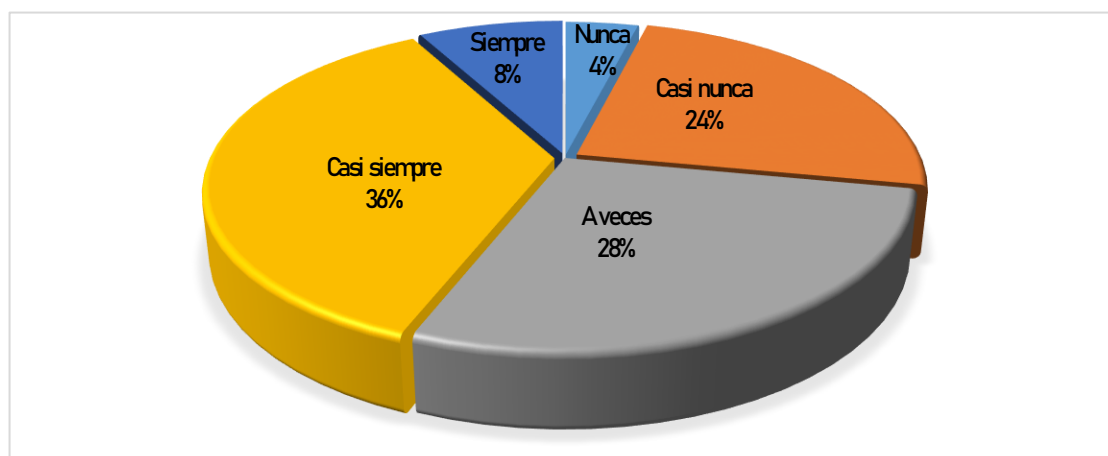
Salarios y beneficios del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4. %
	Casi nunca	6	24%
	A veces	7	28%
	Casi siempre	9	36%
	Siempre	2	8%

Nota: La tabla representa los salarios y beneficios del personal administrativo: Fuente: SPSS-27

Figura 11.

Salarios y beneficios del personal administrativo



Nota: La figura representa los salarios y beneficios del personal administrativo: Fuente: SPSS-27

Interpretación

De acuerdo con los resultados de la Tabla 11 sobre los gastos administrativos relacionados con los salarios y beneficios del personal administrativo, las respuestas fueron las siguientes: 4% "Nunca", 24% "Casi nunca", 28% "A veces", 36% "Casi siempre" y 8%

"Siempre". Aunque una parte considerable de los trabajadores percibe que existe un control adecuado, las respuestas indican que aún persisten deficiencias en el manejo de estos gastos. La ausencia de un control sistemático podría generar inconsistencias en la planificación financiera, afectando así la estabilidad de la empresa.

P-06: ¿Se evalúan regularmente los gastos administrativos de alquileres, servicios y otros gastos relacionados con las oficinas?

Tabla 12

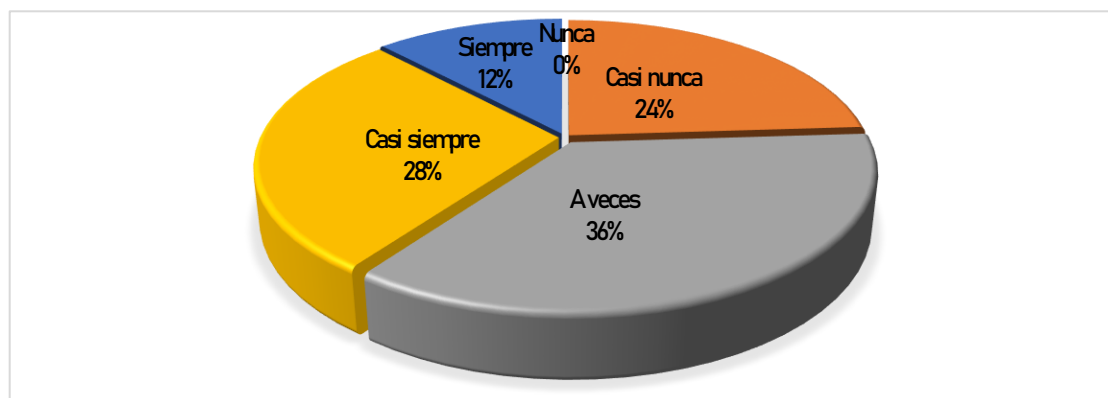
Gastos administrativos de alquileres, servicios y otros gastos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	6	24%
	A veces	9	36%
	Casi siempre	7	28%
	Siempre	3	12%

Nota: La tabla representa los gastos de alquileres, servicios y otros gastos. Fuente: SPSS-27

Figura 12.

Gastos administrativos de alquileres, servicios y otros gastos



Nota: La figura representa los gastos de alquileres, servicios y otros gastos: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados de la Tabla 12, relacionados con la evaluación regular de los gastos administrativos de alquileres, servicios y otros gastos de oficina, las respuestas fueron: 0% "Nunca", 24% "Casi nunca", 36% "A veces", 28% "Casi siempre" y 12% "Siempre". La falta de una evaluación sistemática de estos gastos indica una debilidad en los procesos de control administrativo. Para mejorar la eficiencia, es recomendable implementar un sistema de revisión y análisis regular de estos gastos, asegurando que se realicen de manera periódica y con la frecuencia necesaria para optimizar el uso de los recursos.

P-07: ¿La empresa monitorea de manera constante los gastos de venta que están relacionados con la publicidad de nuestros servicios turísticos?

Tabla 13.

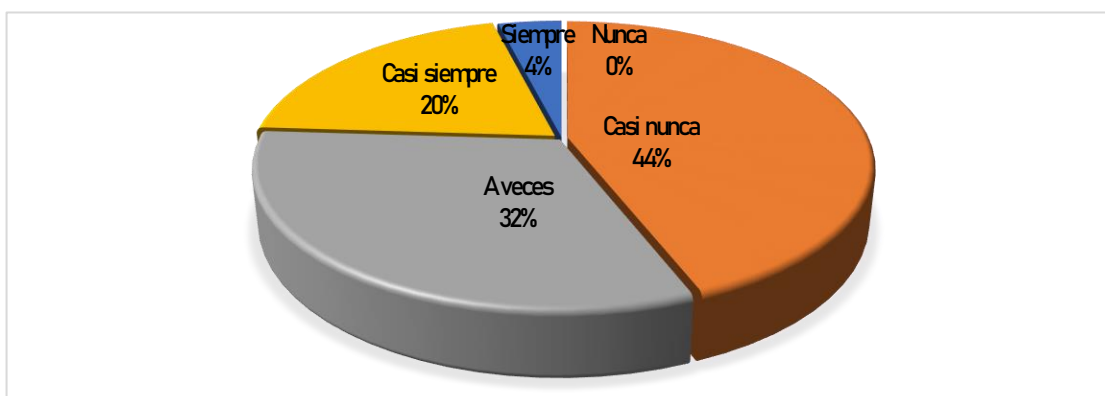
Gastos relacionados con la publicidad de servicios turísticos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	11	44%
	A veces	8	32%
	Casi siempre	5	20%
	Siempre	1	4%

Nota: La tabla representa los gastos de publicidad de servicios turísticos. Fuente: SPSS-27

Figura 13.

Gastos relacionados con la publicidad de servicios turísticos



Nota: La figura representa los gastos de publicidad de servicios turísticos: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados de la Tabla 13, relacionados con el monitoreo de los gastos de venta vinculados a la publicidad de los servicios turísticos, las respuestas fueron: 0% "Nunca", 44% "Casi nunca", 32% "A veces", 20% "Casi siempre" y 4% "Siempre". La baja frecuencia en el monitoreo de estos gastos indica una falta de seguimiento adecuado en un área crucial para la promoción de los servicios turísticos. Esto sugiere una oportunidad para mejorar el control de los gastos de marketing, lo que permitiría optimizar los recursos destinados a publicidad y garantizar una asignación más eficiente del presupuesto.

P-08: ¿Se revisan con frecuencia los gastos de venta generados por promociones y descuentos que se aplican a nuestros servicios?

Tabla 14.

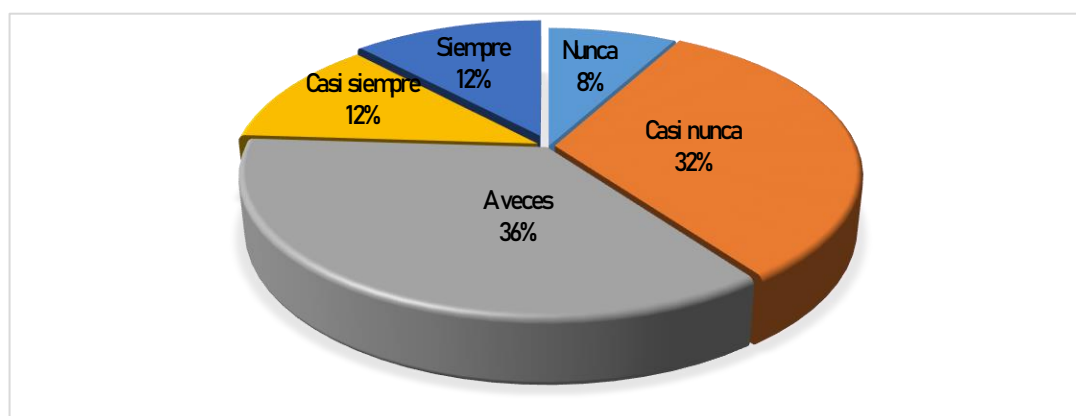
Promociones y descuentos que se aplican los servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8%
	Casi nunca	8	32%
	A veces	9	36%
	Casi siempre	3	12%
	Siempre	3	12%

Nota: La tabla representa las promociones y descuentos que se aplican los servicios: Fuente: SPSS-27

Figura 14.

Promociones y descuentos que se aplican los servicios



Nota: La figura representa las promociones y descuentos que se aplican los servicios: Fuente: SPSS-27

Interpretación

De acuerdo con los resultados de la Tabla 14, relacionados con la revisión de los gastos de venta generados por promociones y descuentos, las respuestas fueron: 8% "Nunca", 32% "Casi nunca", 36% "A veces", 12% "Casi siempre" y 12% "Siempre". La falta de una

revisión constante de estos gastos sugiere que el control sobre el impacto real de las estrategias comerciales podría estar siendo limitado. Esto subraya la necesidad de establecer un proceso regular de evaluación para asegurar que las promociones y descuentos se gestionen de manera eficiente y se optimicen los recursos.

P-09: ¿Los registros de los pagos relacionados con los gastos financieros (como intereses y comisiones) están siempre actualizados?

Tabla 15.

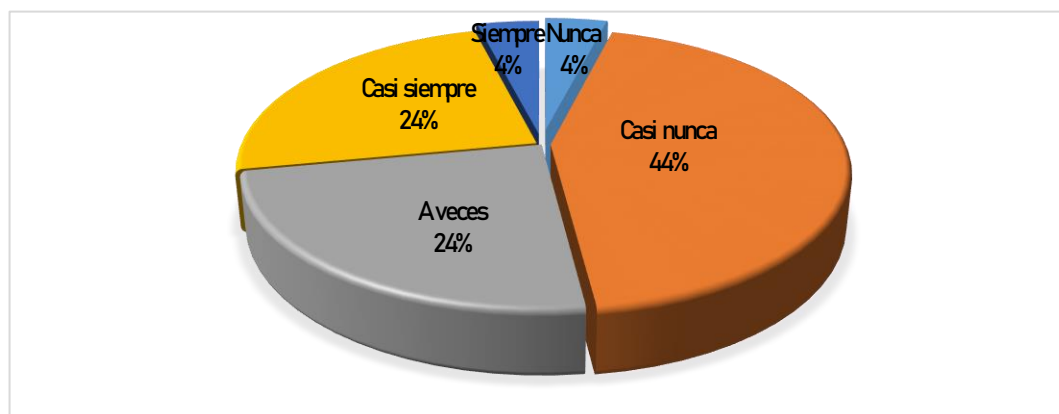
Registros de los pagos relacionados con los gastos financieros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4%
	Casi nunca	11	44%
	A veces	6	24%
	Casi siempre	6	24%
	Siempre	1	4%

Nota: La tabla representa los registros de los pagos relacionados con los gastos financieros. Fuente: SPSS-27

Figura 15.

Registros de los pagos relacionados con los gastos financieros



Nota: La figura representa: los registros de los pagos relacionados con los gastos financieros Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados de la Tabla 15, relacionados con los registros de los pagos de gastos financieros (como intereses y comisiones), las respuestas fueron: 4% "Nunca", 44% "Casi nunca", 24% "A veces", 24% "Casi siempre" y 4% "Siempre". La falta de una actualización frecuente de los registros de estos gastos puede generar inconsistencias en su gestión, lo que afectaría la precisión de la contabilidad y la planificación financiera. Es esencial implementar un sistema que garantice la actualización continua de estos registros para mantener una gestión financiera precisa y eficiente.

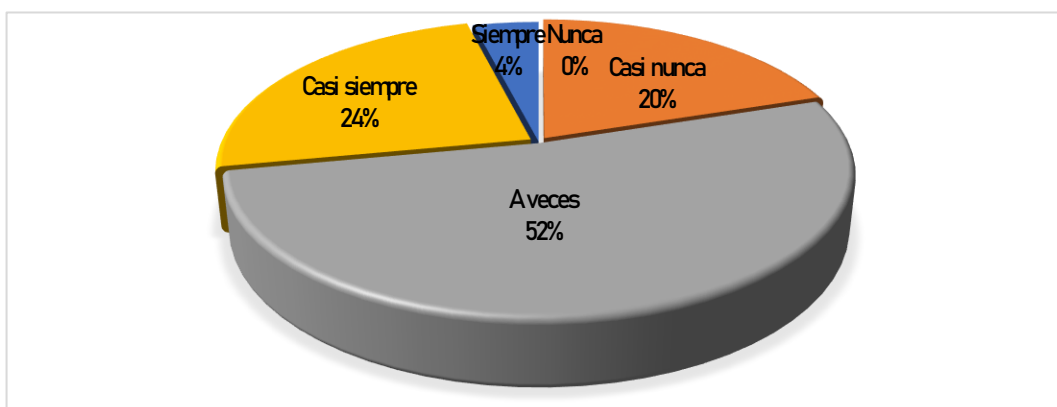
P-10: ¿La empresa negocia de forma periódica las condiciones de los préstamos para reducir los gastos financieros relacionados con ellos?

Tabla 16.

Condiciones de los préstamos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	5	20%
	A veces	13	52%
	Casi siempre	6	24%
	Siempre	1	4%

Nota: La tabla representa las condiciones de los préstamos: Fuente: SPSS-27

Figura 16.*Condiciones de los préstamos*

Nota: La figura representa las condiciones de los préstamos: Fuente: SPSS-27

Interpretación

De acuerdo con los resultados de la Tabla 16, relacionados con la negociación periódica de las condiciones de los préstamos, las respuestas fueron: 0% "Nunca", 20% "Casi nunca", 52% "A veces", 24% "Casi siempre" y 4% "Siempre". La falta de un proceso sistemático para revisar y negociar las condiciones de los préstamos puede generar costos adicionales, lo que afectaría negativamente la rentabilidad de la empresa. Es recomendable implementar una estrategia regular de negociación para optimizar los gastos financieros relacionados con los préstamos.

5.1.2.2. Análisis sobre la rentabilidad y sus dimensiones

Variable 02: Rentabilidad

Tabla 17

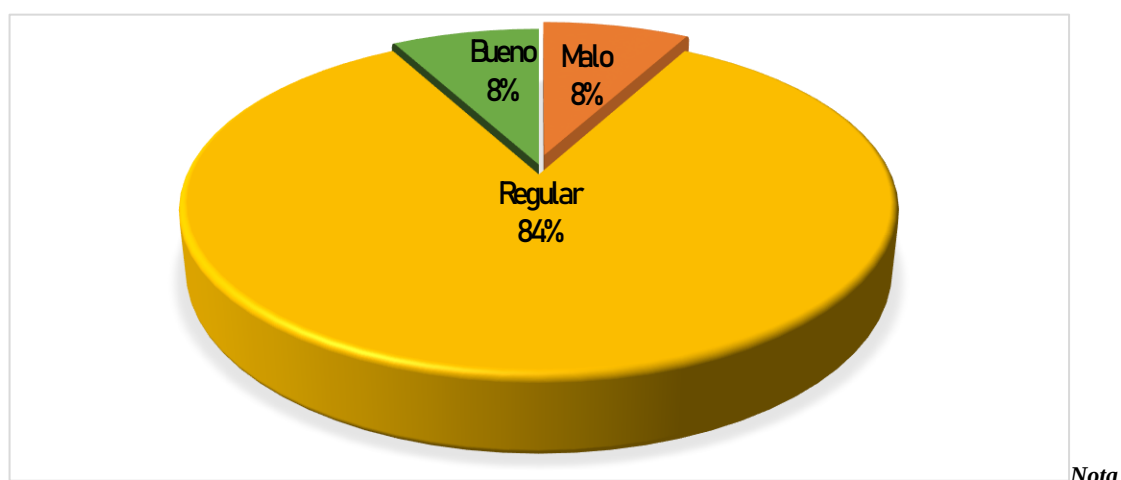
Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad

Rangos		Niveles	Frecuencia	Porcentaje
10	23	Malo	2	8%
24	36	Regular	21	84%
37	50	Bueno	2	8%
Total			25	100%

Nota. La tabla representa el análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad: Fuente: SPSS-27

Figura 17.

Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad



Nota.

La figura representa el análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Los resultados de la Tabla 17 muestran que la mayoría de los empleados perciben la rentabilidad de la empresa de manera negativa, con un 8% calificando la rentabilidad como "mala", un 84% como "regular" y un 8% como "buena". Esta distribución sugiere que la

empresa enfrenta deficiencias en la comunicación y gestión de su rentabilidad, tanto económica como financiera, lo que impide que los empleados comprendan adecuadamente el desempeño organizacional.

Para mejorar esta percepción, es esencial revisar los procedimientos internos relacionados con la rentabilidad y optimizar la comunicación de estos indicadores. Implementar informes claros y accesibles, junto con una capacitación continua sobre su interpretación, puede aumentar la transparencia y la confianza en la gestión financiera. Además, la rentabilidad debe ser vista no solo como un indicador financiero, sino también como una medida de la eficiencia operativa y la gestión de recursos, lo que reforzará la alineación de los empleados con los objetivos estratégicos de la empresa.

Dimensión 01: Rentabilidad financiera

Tabla 18.

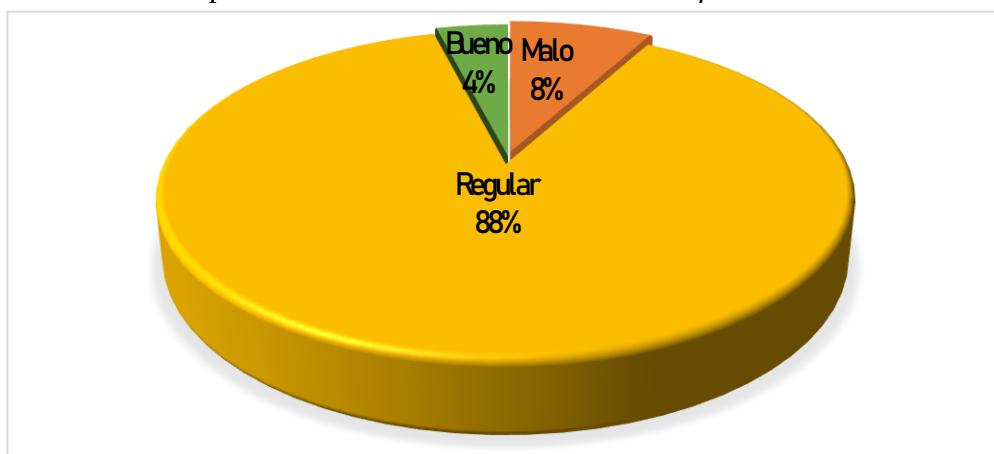
Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera

Rangos		Niveles	Frecuencia	Porcentaje
5	11	Malo	2	8%
12	18	Regular	22	88%
19	25	Bueno	1	4%
Total			25	100%

Nota: La tabla representa el análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera: Fuente: SPSS-27

Figura 18.

Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera



Nota: La figura representa el análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera: Fuente:

SPSS-27

Interpretación

Los resultados de la Tabla 18 muestran una percepción mayoritariamente negativa sobre la rentabilidad financiera, con un 8% de los trabajadores calificándola como "mala", un 88% como "regular" y un 4% como "buena". Esto sugiere deficiencias en la gestión y comunicación de la rentabilidad financiera. Indicadores clave como la utilidad neta y el patrimonio neto, esenciales para evaluar la estabilidad financiera, no están siendo presentados de manera clara, lo que genera desconexión entre las expectativas de los empleados y la realidad económica de la empresa.

Para mejorar esta situación, es fundamental implementar informes claros sobre estos indicadores y alinearlos con los objetivos estratégicos de la empresa. Establecer una comunicación más efectiva sobre la utilidad neta y el patrimonio neto fortalecerá la percepción de la rentabilidad y aumentará la confianza de los empleados en la gestión financiera de la organización.

P-11: ¿La empresa revisa regularmente la utilidad neta generada por sus operaciones para asegurar que esté alineada con los objetivos financieros?

Tabla 19.

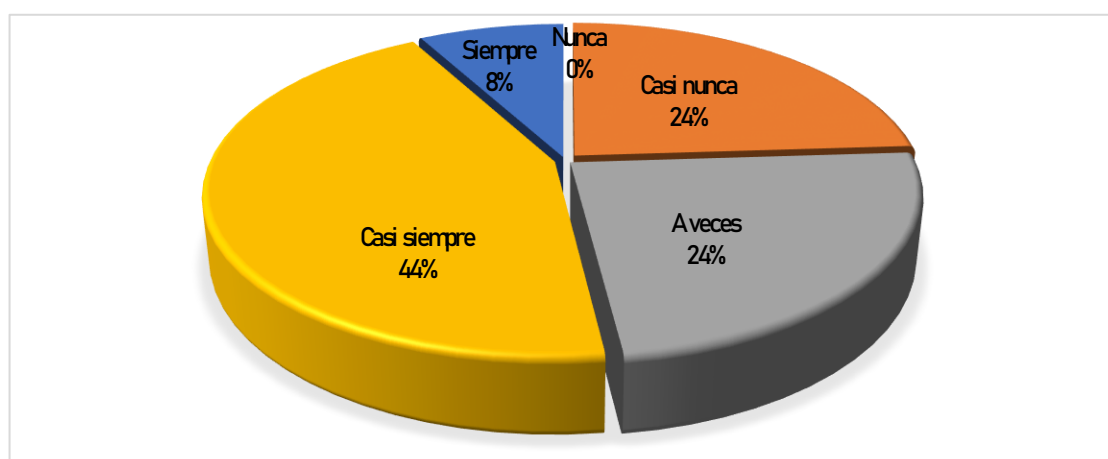
Utilidad neta generada por sus operaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	6	24%
	A veces	6	24%
	Casi siempre	11	44%
	Siempre	2	8%

Nota: La tabla representa la utilidad neta generada por sus operaciones: Fuente: SPSS-27

Figura 19.

Utilidad neta generada por sus operaciones



Nota: La figura representa la utilidad neta generada por sus operaciones: Fuente: SPSS-27

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 19, que refleja las respuestas del cuestionario sobre la revisión de la utilidad neta generada por las operaciones, se observa que la mayoría de los trabajadores (44%) indica que la empresa realiza esta revisión casi

siempre, mientras que un 24% lo hace ocasionalmente y otro 24% señala que sucede raramente. Cabe destacar que el 0% de los encuestados indicó que nunca revisan la utilidad neta, lo cual es una señal positiva. Sin embargo, la falta de una revisión más sistemática y frecuente podría generar desajustes entre los resultados operativos y los objetivos financieros establecidos. Estos desajustes podrían dificultar la toma de decisiones estratégicas oportunas y afectar la alineación a largo plazo de la empresa con sus metas financieras. La implementación de un proceso de revisión regular y constante de la utilidad neta es clave para asegurar que las decisiones tomadas estén fundamentadas en datos actualizados y alineados con los objetivos organizacionales.

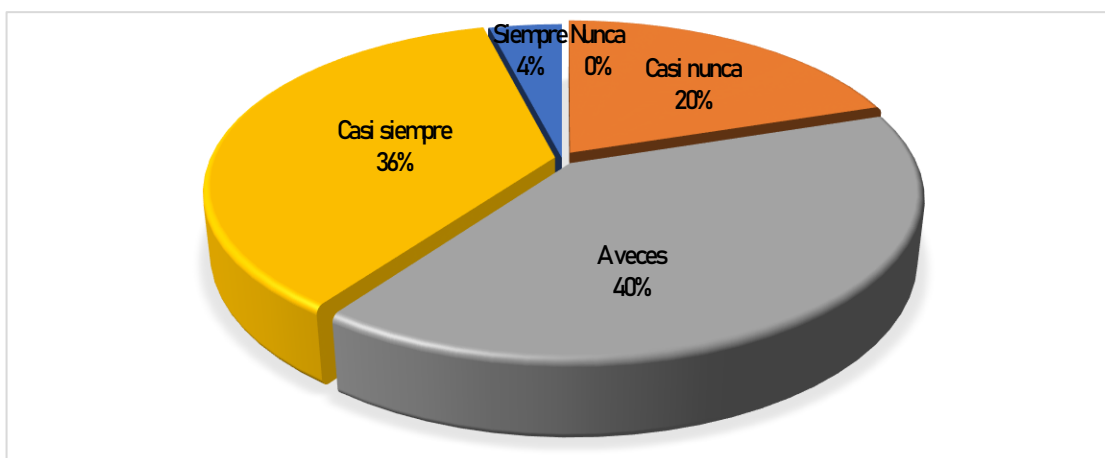
P-12: ¿La utilidad neta que la empresa genera es suficiente para asegurar su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo?

Tabla 20.

Crecimiento y sostenibilidad a largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	5	20%
	A veces	10	40%
	Casi siempre	9	36%
	Siempre	1	4%

Nota: La tabla representa el crecimiento y sostenibilidad a largo plazo: Fuente: SPSS-27

Figura 20.*Crecimiento y sostenibilidad a largo plazo*

Nota: La figura representa el crecimiento y sostenibilidad a largo plazo: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados presentados en la Tabla 20, que refleja las respuestas sobre si la utilidad neta generada por la empresa es suficiente para asegurar su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo, se observa que el 40% de los trabajadores considera que esto sucede solo a veces, mientras que el 36% indica que casi siempre es suficiente. Un 20% señala que casi nunca se alcanza, y solo el 4% considera que siempre es suficiente. Estos resultados sugieren que, aunque una parte significativa de los trabajadores cree que la utilidad neta contribuye al crecimiento y sostenibilidad a largo plazo, aún hay un margen considerable de incertidumbre en cuanto a su suficiencia para garantizar estos objetivos de manera constante. Esto podría indicar que la empresa necesita explorar nuevas estrategias para asegurar una rentabilidad más estable y un crecimiento sostenible en el futuro.

P-13: ¿La administración toma en cuenta el patrimonio neto al momento de tomar decisiones sobre las finanzas de la empresa?

Tabla 21.

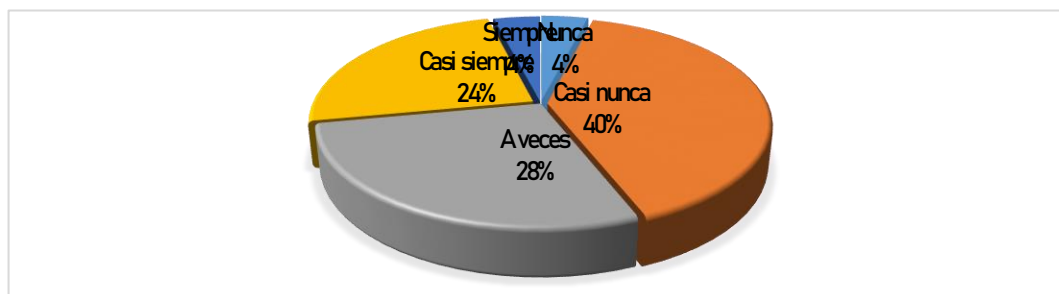
Administración del patrimonio neto para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4%
	Casi nunca	10	40%
	A veces	7	28%
	Casi siempre	6	24%
	Siempre	1	4%

Nota: La tabla representa la administración del patrimonio neto para la toma de decisiones. Fuente: SPSS-27

Figura 21.

Administración del patrimonio neto para la toma de decisiones



Nota: La figura representa la administración del patrimonio neto para la toma de decisiones: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados de la Tabla 21, que refleja las respuestas sobre si la administración toma en cuenta el patrimonio neto al momento de tomar decisiones financieras, se observa que un 40% de los trabajadores considera que casi nunca se toma en cuenta, un 28% menciona que a veces se considera, un 24% indica que casi siempre lo hace, y un 4% señala que siempre se toma en cuenta, mientras que otro 4% responde que nunca se toma en cuenta.

Estos datos sugieren que la administración no pone suficiente énfasis en el patrimonio neto al tomar decisiones financieras, lo que podría reflejar una falta de enfoque estratégico en la sostenibilidad financiera. Esta falta de atención podría generar incertidumbre en la gestión de los recursos, afectando la planificación y la estabilidad a largo plazo de la empresa.

P-14: ¿La empresa implementa estrategias para mejorar la rentabilidad utilizando de manera eficiente su patrimonio neto?

Tabla 22.

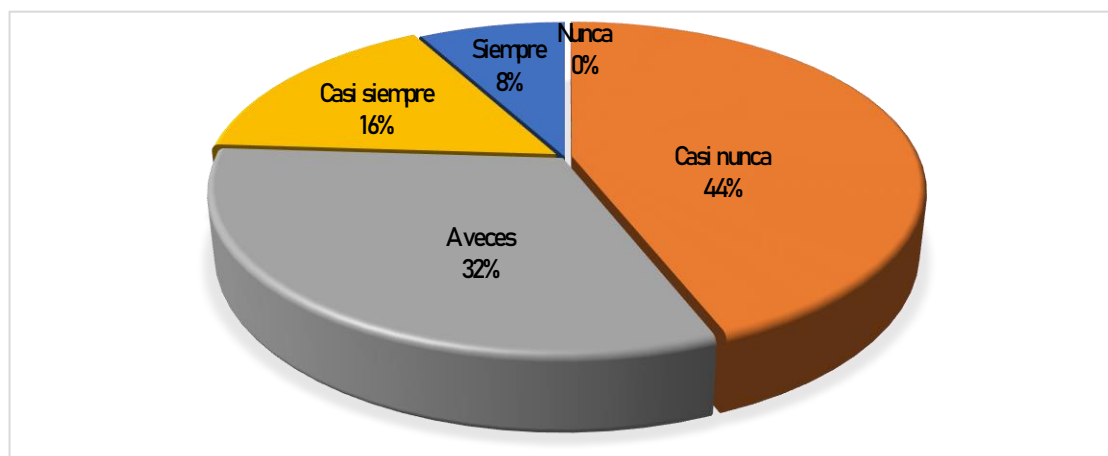
Estrategias para mejorar la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	11	44%
	A veces	8	32%
	Casi siempre	4	16%
	Siempre	2	8%

Nota: La tabla representa las estrategias para mejorar la rentabilidad: Fuente: SPSS-27

Figura 22.

Estrategias para mejorar la rentabilidad



Nota: La figura representa las estrategias para mejorar la rentabilidad: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados de la Tabla 22, un 44% de los trabajadores considera que la empresa "casi nunca" implementa estrategias para mejorar la rentabilidad utilizando su patrimonio neto, un 32% "a veces", un 16% "casi siempre" y un 8% "siempre". Esta distribución indica que la empresa no está aplicando de manera efectiva estrategias orientadas a optimizar su patrimonio neto para mejorar la rentabilidad. La percepción generalizada de falta de acción en este sentido sugiere la necesidad de revisar y fortalecer las políticas para aprovechar de forma más eficiente los recursos disponibles.

P-15: ¿El patrimonio neto es considerado un indicador clave para medir cuán rentable es la empresa?

Tabla 23.

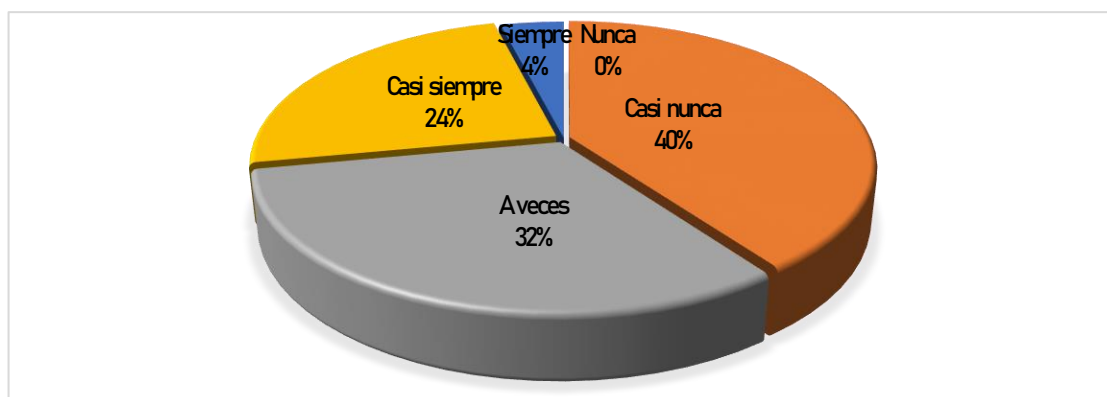
Patrimonio neto como un indicador para medir la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	10	40%
	A veces	8	32%
	Casi siempre	6	24%
	Siempre	1	4%

Nota: La tabla representa el patrimonio neto como un indicador para medir la rentabilidad. Fuente: SPSS-27

Figura 23.

Patrimonio neto como un indicador para medir la rentabilidad



Nota: La figura representa el patrimonio neto como un indicador para medir la rentabilidad: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados de la Tabla 23, un 40% de los trabajadores considera que el patrimonio neto "casi nunca" se utiliza como indicador clave para medir la rentabilidad, un 32% "a veces", un 24% "casi siempre" y un 4% "siempre". Esto sugiere que el patrimonio neto no se emplea de manera frecuente en la evaluación de la rentabilidad de la empresa. La falta de énfasis en este indicador podría reflejar una debilidad en las evaluaciones financieras internas, limitando la capacidad de la organización para tomar decisiones estratégicas basadas en este importante indicador.

Dimensión 02: Rentabilidad financiera

Tabla 24.

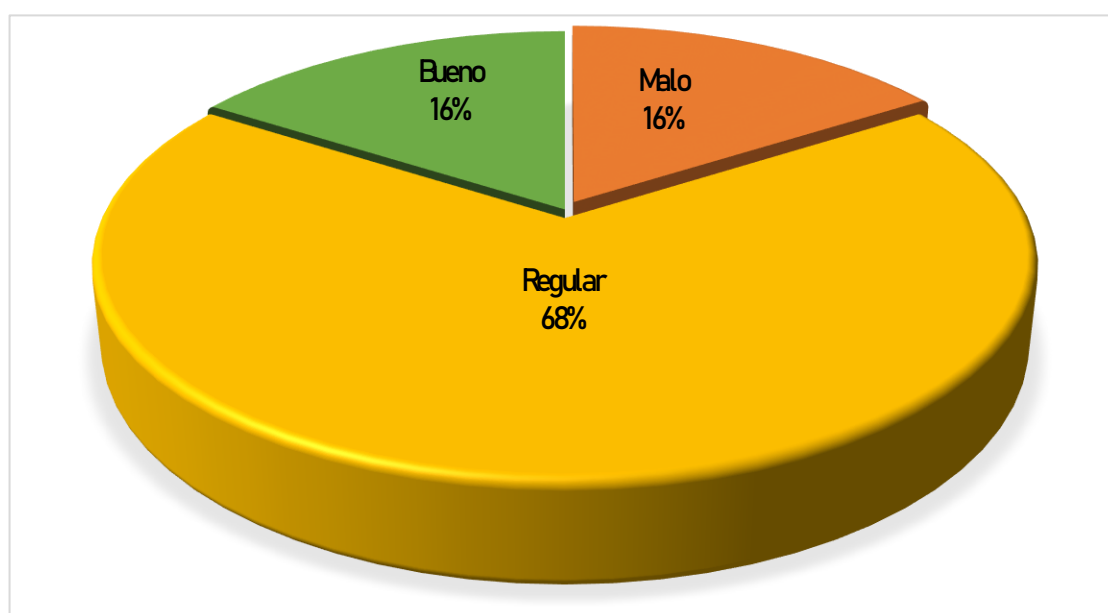
Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera

Rangos		Niveles	Frecuencia	Porcentaje
5	11	Malo	4	16%
12	18	Regular	17	68%
19	25	Bueno	4	16%
Total			25	100%

Nota: La tabla representa el análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera: Fuente: SPSS-27

Figura 24.

Análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera



Nota: La figura representa el análisis descriptivo relacionado con la rentabilidad financiera: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Los resultados de la Tabla 24 muestran una percepción negativa sobre la rentabilidad financiera, con un 16% de los trabajadores calificándola como "mala", un 68% como "regular" y un 16% como "buena". Esto indica que los empleados perciben debilidades en la

gestión de la rentabilidad financiera. Indicadores clave como la utilidad neta y el activo total no se gestionan ni comunican de manera clara.

Esta falta de claridad puede generar incertidumbre y reducir la confianza en la estabilidad financiera de la empresa. Para mejorar, es crucial optimizar la comunicación sobre estos indicadores y mejorar la capacitación financiera. Informes más accesibles y transparentes ayudarán a alinear mejor a los empleados con los objetivos estratégicos y aumentar su confianza en la gestión financiera.

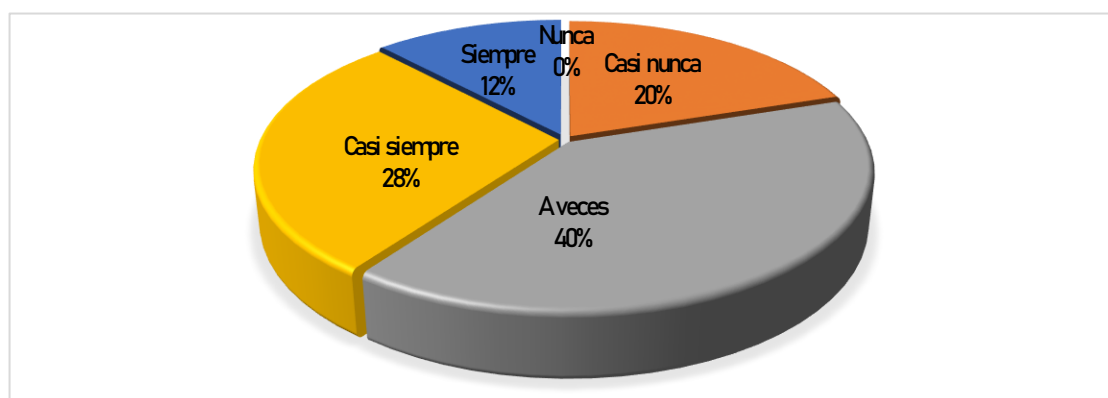
Análisis final de la variable 02 - rentabilidad y sus dimensiones: rentabilidad económica y financiera

Los resultados obtenidos evidencian una percepción predominantemente desfavorable por parte del personal respecto a la rentabilidad económica y financiera. La mayoría califica la información como "regular", lo que sugiere deficiencias en la gestión y difusión de dichos indicadores. Se identifica una limitada comprensión de su interrelación, lo que demanda mayor transparencia en los reportes y fortalecimiento de las competencias del personal.

P-16: ¿La empresa evalúa cómo la utilidad neta afecta la eficiencia en el uso de los recursos y activos disponibles?

Tabla 25 .*Utilidad neta afecta la eficiencia de los recursos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	5	20%
	A veces	10	40%
	Casi siempre	7	28%
	Siempre	3	12%

Nota: La tabla representa la utilidad neta afecta la eficiencia de los recursos: Fuente: SPSS-27**Figura 25.***Utilidad neta afecta la eficiencia de los recursos***Nota:** La figura representa la utilidad neta afecta la eficiencia de los recursos: Fuente: SPSS-27**Interpretación**

Según los resultados de la Tabla 25, que refleja las respuestas sobre si la empresa evalúa cómo la utilidad neta afecta la eficiencia en el uso de los recursos y activos, se observa que el 40% de los trabajadores considera que a veces se evalúa, un 28% menciona que casi siempre, un 20% señala que casi nunca, y un 12% indica que siempre se evalúa. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores perciben que la empresa no evalúa de manera constante el impacto de la utilidad neta en la eficiencia de los recursos. Esta falta de

evaluación regular podría dificultar la toma de decisiones informadas para optimizar los recursos, lo que afectaría la eficiencia operativa y la rentabilidad a largo plazo.

P-17: ¿La empresa tiene estrategias claras para maximizar la utilidad neta aprovechando al máximo los activos disponibles?

Tabla 26.

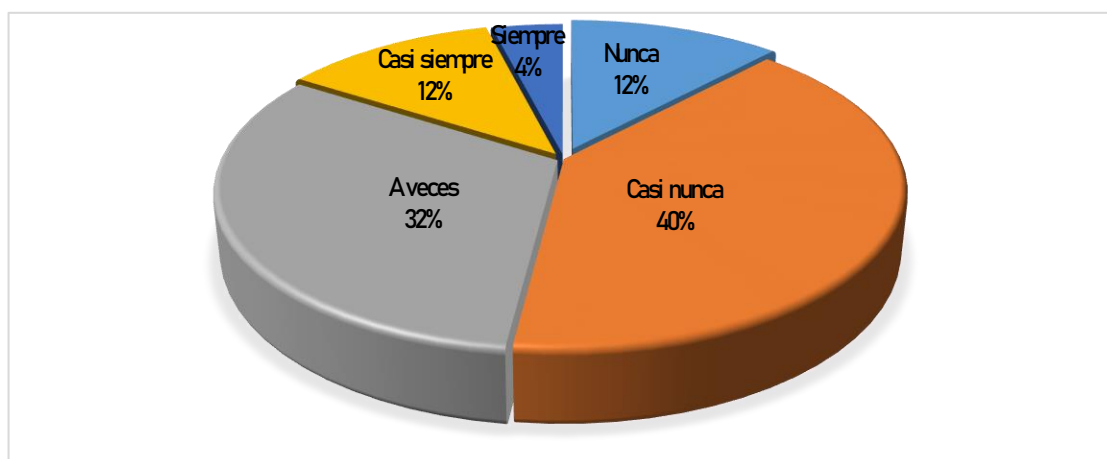
Maximizar la utilidad neta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12%
	Casi nunca	10	40%
	A veces	8	32%
	Casi siempre	3	12%
	Siempre	1	4%

Nota: La tabla representa el maximizar la utilidad neta: Fuente: SPSS-27

Figura 26.

Maximizar la utilidad neta



Nota: La figura representa el maximizar la utilidad neta: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados de la Tabla 26, que refleja las respuestas sobre si la empresa tiene estrategias claras para maximizar la utilidad neta aprovechando los activos disponibles, se observa que el 40% de los trabajadores considera que casi nunca existen estas estrategias claras, un 32% menciona que a veces se aplican, un 12% señala que casi siempre se aprovechan los activos de manera eficiente, y un 4% indica que siempre se hace. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores perciben que la empresa no tiene estrategias definidas para maximizar la utilidad neta mediante el aprovechamiento efectivo de sus activos. Esta falta de claridad estratégica podría estar limitando el rendimiento de la empresa, ya que la optimización de los activos disponibles es esencial para mejorar la rentabilidad y la eficiencia operativa a largo plazo.

P-18: ¿El activo total de la empresa está siendo utilizado de la mejor manera posible para generar mayores ingresos?

Tabla 27.

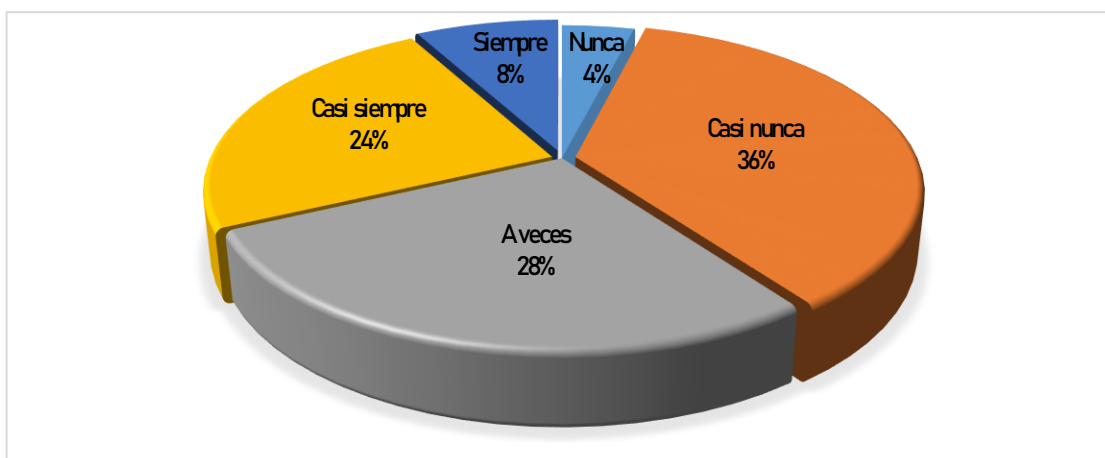
Utilización del activo total para generar mayores ingresos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4%
	Casi nunca	9	36%
	A veces	7	28%
	Casi siempre	6	24%
	Siempre	2	8%

Nota: La tabla representa la utilización del activo total para generar mayores ingresos. Fuente: SPSS-27

Figura 27.

Utilización del activo total para generar mayores ingresos



Nota: La figura representa la utilización del activo total para generar mayores ingresos. Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados de la Tabla 27, que refleja las respuestas sobre si el activo total de la empresa está siendo utilizado de manera óptima para generar mayores ingresos, se observa que el 36% de los trabajadores considera que casi nunca se utiliza eficientemente, un 28% indica que a veces se utiliza de manera adecuada, un 24% menciona que casi siempre se hace, y un 8% señala que siempre se aprovecha bien. Estos resultados sugieren que una gran parte de los trabajadores percibe que el activo total de la empresa no está siendo aprovechado de la mejor manera para generar mayores ingresos, ya que el 40% de las respuestas se concentraron en las opciones "casi nunca" y "a veces". Esta percepción podría reflejar ineficiencias en la asignación y utilización de los recursos, lo que limita el potencial de generación de ingresos y afecta la rentabilidad de la empresa.

P-19: ¿Los activos de la empresa se gestionan de forma eficiente para mejorar su rentabilidad y rendimiento?

Tabla 28.

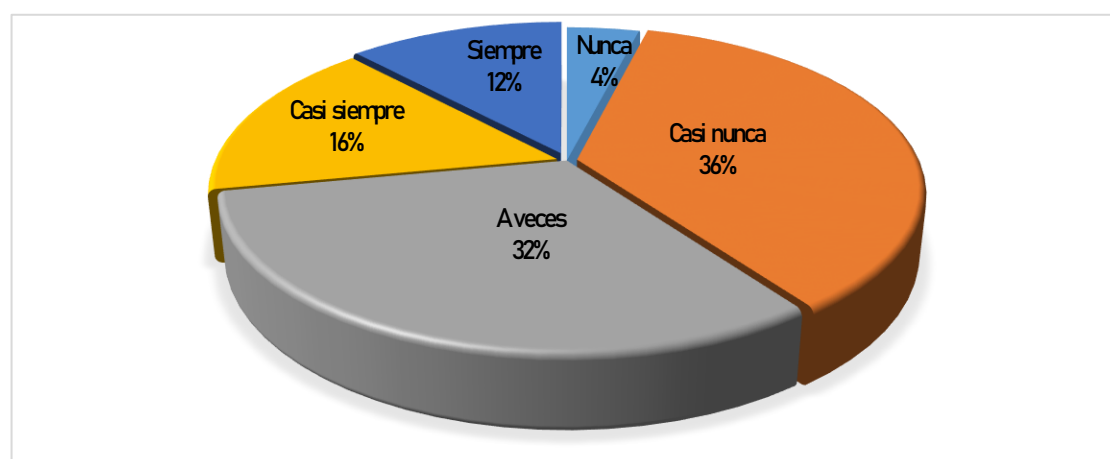
Activos de la empresa gestionados de forma eficiente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4%
	Casi nunca	9	36%
	A veces	8	32%
	Casi siempre	4	16%
	Siempre	3	12%

Nota: La tabla representa los activos de la empresa gestionados de forma eficiente: Fuente: SPSS-27

Figura 28.

Activos de la empresa gestionados de forma eficiente



Nota: La figura representa los activos de la empresa gestionados de forma eficiente: Fuente: SPSS-27

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 28, la mayoría de los trabajadores considera que la gestión de los activos de la empresa no es completamente eficiente, con un 36% señalando que rara vez se gestionan adecuadamente y un 32% indicando que solo en

ocasiones. No obstante, un 28% opina que la gestión de los activos contribuye de manera consistente a la rentabilidad y el rendimiento, lo que sugiere que, a pesar de los esfuerzos, aún existen oportunidades para optimizar la eficiencia y maximizar los resultados.

P-20: ¿La empresa revisa de manera continua cómo el uso de su activo total afecta la rentabilidad general de la empresa?

Tabla 29.

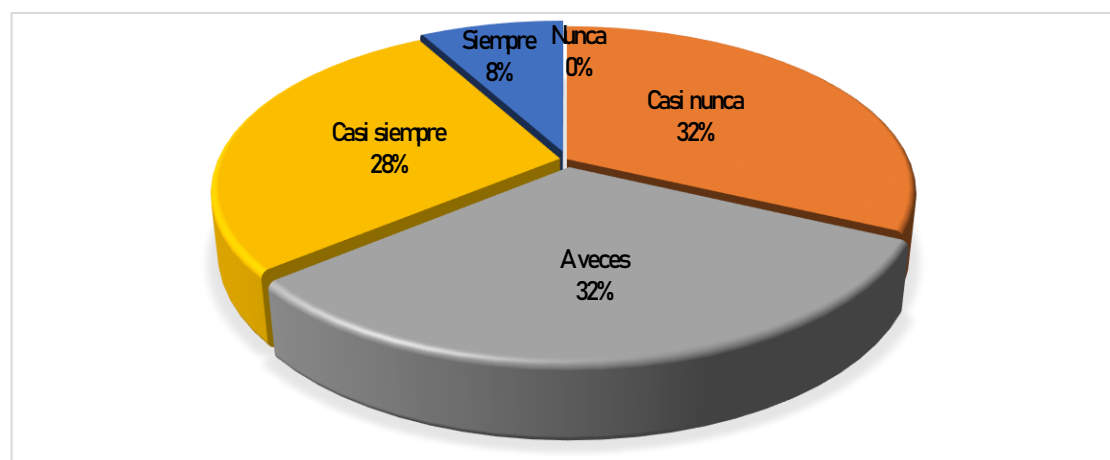
Uso de su activo total para generar ingresos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	8	32%
	A veces	8	32%
	Casi siempre	7	28%
	Siempre	2	8%

Nota: La tabla representa el uso de su activo total para generar ingresos: Fuente: SPSS-27

Figura 29.

Uso de su activo total para generar ingresos



Nota: La figura representa el uso de su activo total para generar ingresos: Fuente: SPSS-27

Interpretación

Según los resultados presentados en la Tabla 29, en relación con la revisión continua del impacto del uso del activo total en la rentabilidad de la empresa, el 32% de los trabajadores opina que casi nunca se realiza, otro 32% señala que solo se evalúa ocasionalmente, el 28% menciona que casi siempre se revisa, y un 8% considera que siempre se efectúa. Esto sugiere que, aunque hay esfuerzos por evaluar este impacto, la revisión no se lleva a cabo de manera constante, lo que indica que la regularidad y consistencia de estos análisis podrían mejorarse para optimizar la rentabilidad a largo plazo.

5.1.3. Resultados de ratios financieros

A. Rentabilidad relacionado con las ventas

A.1. Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas al 2023

La rentabilidad bruta sobre ventas evalúa la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de sus ventas, antes de descontar los costos operativos y otros gastos. Este indicador refleja la eficiencia en el manejo de costos directos, como materias primas y mano de obra. Un valor elevado indica un adecuado control de costos y una estrategia de precios efectiva, mientras que un valor bajo sugiere posibles deficiencias en la gestión de costos o en la competitividad.

Tabla 30.

Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad bruta sobre ventas al 2023

ESTADO DE RESULTADOS	
RUC	20601903513
RAZÓN SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS ROYAL INN S.A.C.
2023	
Ventas	S/ 400,498.00
Costo de ventas	S/ 244,605.00
UTILIDAD BRUTA	S/ 155,893.00
Gastos administrativos	S/ 5,000.00
Gastos de ventas	S/ 3,000.00
Otros gastos	S/ 1,500.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/ 146,393.00
Gastos financieros	
Resultados antes de paticipaciones e impuestos	-S/ 26,350.74
UTILIDAD NETA	S/ 120,042.26

Nota: la tabla representa el Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad bruta sobre ventas al 2023

Tabla 31.

Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas al 2023

	Utilidad bruta
Rentabilidad bruta sobre ventas	Ventas
	S/ 155,893.00
Rentabilidad bruta sobre ventas =	S/ 400,498.00
Rentabilidad bruta sobre ventas =	0.39 = 39%

Nota. Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas al 2023

Interpretación

La tabla 41 de rentabilidad bruta sobre ventas al 2023 muestra una utilidad bruta de S/ 155,893.00 sobre ventas de S/ 400,498.00, lo que representa un 39%. Este porcentaje indica que la empresa cubrió sus costos directos de producción, logrando una ganancia relativa. No obstante, el comportamiento de los costos operativos debe ser monitoreado para evitar que su aumento afecte la rentabilidad neta. Se recomienda optimizar los gastos operativos

mediante la revisión de procesos y la evaluación de proveedores. Además, se sugiere un seguimiento continuo de estos indicadores para mejorar la eficiencia y garantizar una rentabilidad sostenible en el futuro.

A.2. Ratio de rentabilidad neta sobre ventas al 2023

La rentabilidad neta sobre ventas refleja la capacidad de la empresa para generar ganancias netas tras deducir costos, gastos e impuestos. Un valor alto indica buen control de costos, mientras que uno bajo señala posibles problemas en costos, eficiencia operativa o carga fiscal.

Tabla 32.

Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad neta sobre ventas al 2023

ESTADO DE RESULTADOS	
RUC	20601903513
RAZÓN SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS ROYAL INN S.A.C.
	2023
Ventas	S/ 400,498.00
Costo de ventas	S/ 244,605.00
UTILIDAD BRUTA	S/ 155,893.00
Gastos administrativos	S/ 5,000.00
Gastos de ventas	S/ 3,000.00
Otros gastos	S/ 1,500.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/ 146,393.00
Gastos financieros	
Resultados antes de participaciones e impuestos	-S/ 26,350.74
UTILIDAD NETA	S/ 120,042.26

Nota: la tabla representa el Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad bruta sobre ventas al 2023

Tabla 33.*Ratio de rentabilidad neta sobre ventas al 2023*

Rentabilidad neta sobre ventas	Utilidad neta
	Ventas
	S/ 120,042.26
Rentabilidad neta sobre ventas =	S/ 400,498.00
Rentabilidad neta sobre ventas =	0.30 = 30%

Nota. Ratio de rentabilidad neta sobre ventas al 2023**Interpretación**

La Tabla 43 muestra una rentabilidad neta sobre ventas del 29.97% (aproximadamente 30%), con una utilidad neta de S/ 120,042.26 sobre ventas totales de S/ 400,498.00. Este ratio sugiere que la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C. ha logrado una gestión eficiente de sus costos, generando beneficios sólidos tras cubrir todos los gastos operativos, financieros e impuestos. Sin embargo, para mantener este nivel de rentabilidad, se recomienda un control estricto de los costos operativos y financieros, así como una optimización de la productividad y eficiencia. Además, es esencial que la empresa gestione adecuadamente los riesgos económicos y financieros a largo plazo, asegurando la sostenibilidad de sus márgenes de rentabilidad.

B. Rentabilidad Económica**B.1. Ratio de rentabilidad del activo total al 2023**

La rentabilidad del activo total evalúa la eficiencia de la empresa para generar ganancias en función de su inversión total en activos.

Tabla 34.

Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad del activo total al 2023

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
RUC	20601903513		
RAZÓN SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS ROYAL INN S.A.C.		
	2023		2023
Activo		Pasivo y Patrimonio	
Activo corriente		Pasivo corriente	
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 50,000.00	Cuentas por pagar comerciales	S/ 40,000.00
Cuentas por cobrar	S/ 20,000.00	Tributos y contraprestaciones	S/ 5,000.00
Mercadería - existencia	S/ 0.00	Remuneraciones y participaciones	S/ 10,000.00
Total de activo corriente	S/ 70,000.00	Total pasivo corriente	S/ 55,000.00
Activo no corriente		Pasivo no corriente	
Inmueble, maquinaria y equipo	S/ 100,000.00	Cuentas por pagar relacionadas	S/ 50,000.00
		Cuentas por pagar diversas	S/ 15,000.00
		Total pasivo no corriente	S/ 65,000.00
Total de no activo corriente	S/ 100,000.00	Total pasivo	S/ 120,000.00
		Patrimonio	
		Capital	S/ 50,000.00
		Resultados acumulados	S/ 0.00
		Total patrimonio	S/ 50,000.00
Total activo	S/ 170,000.00	Total (pasivo + patrimonio)	S/ 170,000.00

Nota: la tabla representa el Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad del activo total al 2023

Tabla 35.

Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad del activo total al 2023

ESTADO DE RESULTADOS	
RUC	20601903513
RAZÓN SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS ROYAL INN S.A.C.
	2023
Ventas	S/ 400,498.00
Costo de ventas	S/ 244,605.00
UTILIDAD BRUTA	S/ 155,893.00
Gastos administrativos	S/ 5,000.00
Gastos de ventas	S/ 3,000.00
Otros gastos	S/ 1,500.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/ 146,393.00
Gastos financieros	
Resultados antes de participaciones e impuestos	-S/ 26,350.74
UTILIDAD NETA	S/ 120,042.26

Nota: la tabla representa el Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad del activo total al 2023

Tabla 36.

Ratio de rentabilidad del activo total al 2023

Rentabilidad del activo total	Utilidad neta
	Activo total
	S/ 120,042.26
Rentabilidad del activo total =	S/ 170,000.00
Rentabilidad del activo total =	0.71 = 71%

Nota. Ratio de rentabilidad del activo total al 2023

Interpretación

Según la Tabla 46, la rentabilidad del activo total al 2023 es del 71%, con una utilidad neta de S/ 120,042.26 sobre un activo total de S/ 170,000.00. Este resultado refleja una gestión eficiente de los recursos, generando ganancias sólidas en relación con los activos invertidos. Para mejorar esta rentabilidad, es necesario optimizar la gestión de activos, aumentar la productividad y controlar los costos y riesgos. En el futuro, la empresa debería considerar inversiones estratégicas para maximizar el rendimiento de los activos y revisar periódicamente sus políticas de gestión de recursos.

B.2. Ecuación de la rentabilidad económica al 2023

La ecuación del ROA (Return on Assets) mide la rentabilidad de una empresa, indicando el beneficio antes de impuestos generado por cada unidad de activo invertido. Este indicador refleja la eficiencia en el uso de los activos para generar ganancias.

Tabla 37.

Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad económica al 2023

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
RUC	20601903513		
RAZÓN SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS ROYAL INN S.A.C.		
	2023		2023
Activo		Pasivo y Patrimonio	
Activo corriente		Pasivo corriente	
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 50,000.00	Cuentas por pagar comerciales	S/ 40,000.00
Cuentas por cobrar	S/ 20,000.00	Tributos y contraprestaciones	S/ 5,000.00
Mercadería - existencia	S/ 0.00	Remuneraciones y participaciones	S/ 10,000.00
Total de activo corriente	S/ 70,000.00	Total pasivo corriente	S/ 55,000.00
Activo no corriente		Pasivo no corriente	
Inmueble, maquinaria y equipo	S/ 100,000.00	Cuentas por pagar relacionadas	S/ 50,000.00
		Cuentas por pagar diversas	S/ 15,000.00
		Total pasivo no corriente	S/ 65,000.00
Total de no activo corriente	S/ 100,000.00	Total pasivo	S/ 120,000.00
		Patrimonio	
		Capital	S/ 50,000.00
		Resultados acumulados	S/ 0.00
		Total patrimonio	S/ 50,000.00
Total activo	S/ 170,000.00	Total (pasivo + patrimonio)	S/ 170,000.00

Nota: la tabla representa el Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad económica al 2023

Tabla 38.

Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad económica al 2023

ESTADO DE RESULTADOS	
RUC	20601903513
RAZÓN SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS ROYAL INN S.A.C.
2023	
Ventas	S/ 400,498.00
Costo de ventas	S/ 244,605.00
UTILIDAD BRUTA	S/ 155,893.00
Gastos administrativos	S/ 5,000.00
Gastos de ventas	S/ 3,000.00
Otros gastos	S/ 1,500.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/ 146,393.00
Gastos financieros	
Resultados antes de participaciones e impuestos	-S/ 26,350.74
UTILIDAD NETA	S/ 120,042.26

Nota: la tabla representa el Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad económica al 2023

Tabla 39.

Ecuación de la rentabilidad económica al 2023

Ecuación del ROA	Utilidad operativa	X 100
	Activo total	
	S/ 146,393.00	X 100
Ecuación del ROA =	S/ 170,000.00	
Ecuación del ROA =	0.86 X 100	
Ecuación del ROA =	86%	

Nota. Ecuación de la rentabilidad económica al 2023

Interpretación

Según la Tabla 49, la rentabilidad económica (ROA) al 2023 es del 86%, calculada a partir de una utilidad operativa de S/ 146,393.00 sobre un activo total de S/ 170,000.00. Este resultado refleja una gestión eficiente de los recursos operativos. Para mantener y mejorar esta rentabilidad, es necesario optimizar el uso de los activos y controlar los costos

operativos. En el futuro, la empresa debe evaluar continuamente su estructura operativa para maximizar el rendimiento de los activos y asegurar un crecimiento sostenible.

C. Rentabilidad Financiera

C.1. Ratio de rentabilidad sobre capitales propios al 2023

La rentabilidad sobre capitales propios es un indicador financiero que evalúa la ganancia generada por la empresa en relación con el capital invertido por los accionistas.

Tabla 40.

Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad sobre capitales propios al 2023

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
RUC	20601903513		
RAZÓN SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS ROYAL INN S.A.C.		
	2023		2023
Activo		Pasivo y Patrimonio	
Activo corriente		Pasivo corriente	
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 50,000.00	Cuentas por pagar comerciales	S/ 40,000.00
Cuentas por cobrar	S/ 20,000.00	Tributos y contraprestaciones	S/ 5,000.00
Mercadería - existencia	S/ 0.00	Remuneraciones y participaciones	S/ 10,000.00
Total de activo corriente	S/ 70,000.00	Total pasivo corriente	S/ 55,000.00
Activo no corriente		Pasivo no corriente	
Inmueble, maquinaria y equipo	S/ 100,000.00	Cuentas por pagar relacionadas	S/ 50,000.00
		Cuentas por pagar diversas	S/ 15,000.00
		Total pasivo no corriente	S/ 65,000.00
Total de no activo corriente	S/ 100,000.00	Total pasivo	S/ 120,000.00
		Patrimonio	
		Capital	S/ 50,000.00
		Resultados acumulados	S/ 0.00
		Total patrimonio	S/ 50,000.00
Total activo	S/ 170,000.00	Total (pasivo + patrimonio)	S/ 170,000.00

Nota: la tabla representa el Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad económica al 2023

Tabla 41.

Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad sobre capitales propios al 2023

ESTADO DE RESULTADOS	
RUC	20601903513
RAZÓN SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS ROYAL INN S.A.C.
2023	
Ventas	S/ 400,498.00
Costo de ventas	S/ 244,605.00
UTILIDAD BRUTA	S/ 155,893.00
Gastos administrativos	S/ 5,000.00
Gastos de ventas	S/ 3,000.00
Otros gastos	S/ 1,500.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/ 146,393.00
Gastos financieros	
Resultados antes de participaciones e impuestos	-S/ 26,350.74
UTILIDAD NETA	S/ 120,042.26

Nota: la tabla representa el Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad sobre capitales propios al 2023

Tabla 42.

Ratio de rentabilidad sobre capitales propios al 2023

Rentabilidad de capitales propios =	Utilidad neta
	Patrimonio neto
	S/ 120,042.26
Rentabilidad de capitales propios =	
	S/ 50,000.00
Rentabilidad de capitales propios =	2.40 = 240%

Nota. Ratio de rentabilidad sobre capitales propios al 2023

Interpretación

Según la Tabla 42, la rentabilidad sobre capitales propios al 2023 es del 240%, calculada a partir de una utilidad neta de S/ 120,042.26 sobre un patrimonio neto de S/ 50,000.00. Este resultado refleja una gestión eficiente del capital. Para mantener esta rentabilidad, es

fundamental seguir optimizando el uso de los recursos propios y controlar los costos. En el futuro, la empresa debería considerar nuevas inversiones que sigan maximizando el rendimiento del capital invertido.

C.2. Ecuación de la rentabilidad financiera al 2023

La ecuación del ROE es un indicador financiero que mide la rentabilidad generada por una empresa sobre el capital aportado por los accionistas.

Tabla 43.

Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad financiera al 2023

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
RUC	20601903513		
RAZÓN SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS ROYAL INN S.A.C.		
	2023		2023
Activo		Pasivo y Patrimonio	
Activo corriente		Pasivo corriente	
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 50,000.00	Cuentas por pagar comerciales	S/ 40,000.00
Cuentas por cobrar	S/ 20,000.00	Tributos y contraprestaciones	S/ 5,000.00
Mercadería - existencia	S/ 0.00	Remuneraciones y participaciones	S/ 10,000.00
Total de activo corriente	S/ 70,000.00	Total pasivo corriente	S/ 55,000.00
Activo no corriente		Pasivo no corriente	
Inmueble, maquinaria y equipo	S/ 100,000.00	Cuentas por pagar relacionadas	S/ 50,000.00
		Cuentas por pagar diversas	S/ 15,000.00
		Total pasivo no corriente	S/ 65,000.00
Total de no activo corriente	S/ 100,000.00	Total pasivo	S/ 120,000.00
		Patrimonio	
		Capital	S/ 50,000.00
		Resultados acumulados	S/ 0.00
		Total patrimonio	S/ 50,000.00
Total activo	S/ 170,000.00	Total (pasivo + patrimonio)	S/ 170,000.00

Nota: la tabla representa el Estado de Situación Financiera para reflejar el ratio de rentabilidad financiera al 2023

Tabla 44.

Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad financiera al 2023

ESTADO DE RESULTADOS	
RUC	20601903513
RAZÓN SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS ROYAL INN S.A.C.
	2023
Ventas	S/ 400,498.00
Costo de ventas	S/ 244,605.00
UTILIDAD BRUTA	S/ 155,893.00
Gastos administrativos	S/ 5,000.00
Gastos de ventas	S/ 3,000.00
Otros gastos	S/ 1,500.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/ 146,393.00
Gastos financieros	
Resultados antes de paticipaciones e impuestos	-S/ 26,350.74
UTILIDAD NETA	S/ 120,042.26

Nota: la tabla representa el Estado de Resultados para reflejar el ratio de rentabilidad financiera al 2023

Tabla 45.

Ecuación de la rentabilidad financiera al 2023

Ecuación del ROE =	Utilidad operativa	X 100
	Patrimonio neto	
	S/ 146,393.00	X 100
Ecuación del ROE =		
	S/ 50,000.00	
Ecuación del ROE =	2.927 X 100	
Ecuación del ROE =	293%	

Nota. Ecuación de la rentabilidad financiera al 2023

Interpretación

Según la Tabla 55, la rentabilidad financiera (ROE operativo) al 2023 es del 293%, calculada a partir de una utilidad operativa de S/ 146,393.00 sobre un patrimonio neto de S/ 50,000.00. Este resultado indica una rentabilidad excepcional en relación con los recursos propios invertidos, demostrando que la empresa genera casi tres veces el valor de su capital

en beneficios operativos. Para mantener este nivel, la empresa debe seguir optimizando su eficiencia operativa. En el futuro, sería beneficioso evaluar la capitalización de utilidades para fortalecer el patrimonio y mejorar la solvencia financiera a largo plazo.

5.1.3. Resultados por objetivos

OG: Determinar cómo se relaciona el costo total con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.

El costo total de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023 demuestra ser el factor determinante de su alta eficiencia financiera. El costo total, compuesto principalmente por un costo de ventas de S/ 244,605.00 y gastos operativos de S/ 9,500.00, se manifestó de manera optimizada al representar solo el 63% de los ingresos totales.

Esta estructura de costos permitió que la empresa no solo cubra sus obligaciones laborales y servicios externos, sino que asegure una utilidad neta de S/ 120,042.26, equivalente a un margen de rentabilidad neta del 30%. En conclusión, la relación entre el costo total y la rentabilidad en el periodo analizado fue favorable, demostrando que la coordinación entre departamentos y el control de los CIF (Costos Indirectos de Fabricación/Servicio) han garantizado un retorno adecuado sobre la inversión, manteniendo la competitividad de la empresa en el sector turístico de Cusco.

OE1: Determinar cómo los costos de servicios se relacionan con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco 2023.

En la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco los costos de servicios se relacionan de manera directa con la rentabilidad bruta obtenida durante el año 2023. Se

determinó que el costo de servicios ascendió a S/ 244,605.00, lo que representa el principal egreso de la empresa.

La gestión de estos costos, que incluye la administración de insumos, personal de servicio y costos indirectos, permitió mantener una utilidad bruta de S/ 155,893.00. Esta relación demuestra que, por cada sol de ingreso, la empresa destina aproximadamente S/ 0.61 al costo del servicio, dejando un margen operativo suficiente para absorber los gastos administrativos y financieros. La optimización de estos costos directos es esencial para mantener márgenes estables y favorecer el crecimiento sostenido de la empresa dentro del mercado turístico de Cusco, asegurando que la eficiencia operativa se traduzca en una rentabilidad neta final del 30%.

OE2: Determinar cómo los gastos operativos se relacionan con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.

Al determinar la relación entre los gastos operativos y la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023 los resultados muestran que la eficiencia administrativa es el motor de los beneficios de la empresa. Gracias a un control estricto de los gastos operativos, se logró transformar la utilidad bruta en una rentabilidad neta del 30%, lo que significa que la operación administrativa consume muy poco del margen generado.

Esta relación se confirma con una rentabilidad del activo del 71% y un ROE del 293%, indicadores que demuestran que los gastos no han frenado la capacidad de los activos y del capital para generar riqueza. En conclusión, los gastos operativos se relacionan con la rentabilidad de forma óptima, permitiendo que la empresa mantenga una posición sólida y competitiva en el mercado de Cusco.

5.2. Contrastación de Hipótesis

Antes del análisis detallado, se procedió a la contrastación de las hipótesis planteadas en el Capítulo II. Al cruzar los datos de los estados financieros (donde se observa un ROE del 293% y un ROA del 71%) con los resultados de las encuestas (donde el personal identifica fallas de control), se determina lo siguiente:

Se acepta la Hipótesis General, ya que los datos demuestran que el costo total tiene una relación significativa con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023 Asimismo, se validan las hipótesis específicas 01 y 02, confirmando que tanto los costos de servicios como los gastos operativos son los pilares que sostienen los márgenes de utilidad del hotel, aunque su gestión actual sea mayormente empírica. Por lo tanto, queda demostrado que una mejora técnica en estos costos elevaría la competitividad de la empresa.

5.2.1. Prueba de hipótesis general: Existe una relación significativa entre el costo total y la rentabilidad en la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco 2023.

- **H_0 (Hipótesis nula):** La gestión de costos no se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.
- **H_1 (Hipótesis alterna):** La gestión de costos se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.

Nivel de significancia:

Se considero ($\alpha = 0,05$).

Estadístico de prueba:

Coeficiente de correlación Rho de Spearman, apropiado para variables de escala ordinal y una muestra de $N = 25$.

Tabla 46.*Prueba de hipótesis general: Gestión de costos y Rentabilidad*

		Gestión de costos		Rentabilidad
Rho de Spearman	Gestión de costos	Coefficiente de correlación	1	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,812**	1000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Resultados:

- Coeficiente de correlación (ρ) = 0,812
- Significancia (Sig. bilateral) = 0,000

Regla de decisión:

- Si $\rho \leq 0,05$, se rechaza H_0
- Si $\rho > 0,05$, no se rechaza H_0

Aplicación:

Como el valor de significancia es $0,000 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Conclusión:

Existe una correlación positiva muy fuerte ($\rho = 0,812$) y estadísticamente significativa entre la gestión de costos y la rentabilidad en la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023. Esto implica que una gestión técnica y eficiente de los costos operativos y de servicios es un elemento fundamental para asegurar una correcta rentabilidad y sostenibilidad económica.

5.2.2. Prueba de hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad económica (ROE) en la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.

- **H_0 (Hipótesis nula):** Los costos de servicios no se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera (ROE) de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.
- **H_1 (Hipótesis alterna):** Los costos de servicios se relacionan significativamente con la rentabilidad financiera (ROE) de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.

Nivel de significancia:

Se consideró $\alpha = 0,05$.

Estadístico de prueba:

Coeficiente de correlación Rho de Spearman, aplicado a una muestra de ($N = 25$).

Tabla 47.*Prueba de hipótesis específica 1: Costos de servicios y ROE*

		Gestión de Rentabilidad costos	
Rho de Spearman	Gestión de costos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,784**
		N	25
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,812**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

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

Resultados:

- Coeficiente de correlación (ρ) = 0,812
- Significancia (Sig. bilateral) = 0,000

Regla de decisión:

- Si $\rho \leq 0,05$, se rechaza H_0
- Si $\rho > 0,05$, no se rechaza H_0

Aplicación:

Como el valor de significancia es $0,000 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Conclusión:

Se concluye que existe una correlación positiva fuerte ($\rho = 0,784$) y estadísticamente significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad financiera (ROE) en la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023. Esto demuestra que un control eficiente de los costos directos de operación se asocia directamente con un mayor nivel de rendimiento sobre el patrimonio de los accionistas.

5.2.3. Prueba de hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre los gastos operativos y la rentabilidad financiera (ROA) en la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.

- **H₀ (Hipótesis nula):** Los gastos operativos no se relacionan significativamente con la rentabilidad económica (ROA) de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.
- **H₁ (Hipótesis alterna):** Los gastos operativos se relacionan significativamente con la rentabilidad económica (ROA) de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023.

Nivel de significancia:

Se consideró un nivel de significancia $\alpha = 0,05$.

Estadístico de prueba:

Coeficiente de correlación Rho de Spearman, aplicado a una muestra de ($N = 25$).

Tabla 48.

Prueba de hipótesis específica 2: Gastos operativos y Rentabilidad económica (ROA)

		Gestión de Rentabilidad costos	
Rho de Spearman	Gestión de costos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,795**
		N	25
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,795**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

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

Resultados:

- Coeficiente de correlación (ρ) = 0,795
- Significancia (Sig. bilateral) = 0,000

Regla de decisión:

- Si $\rho \leq 0,05$, se rechaza H_0
- Si $\rho > 0,05$, no se rechaza H_0

Aplicación:

Como el valor de significancia es $0,000 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Conclusión:

Se concluye que existe una correlación positiva fuerte ($\rho = 0,795$) y estadísticamente significativa entre los gastos operativos y la rentabilidad económica (ROA) en la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023. Esto indica que una gestión eficiente de los gastos administrativos y de ventas permite maximizar la utilidad generada por el total de activos de la empresa.

5.3. Discusión de resultados

5.3.1. Discusión del objetivo general

En relación con el objetivo de describir cómo el costo total se refleja en la rentabilidad de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023, se halló una dualidad entre la percepción operativa y los resultados financieros. Por un lado, las encuestas evidencian que el personal percibe debilidades en la gestión técnica, señalando falta de estandarización. Sin embargo, el análisis documental muestra indicadores contundentes: un ROA del 71% y un ROE del 240% (Tablas 46 y 52).

Esta realidad se ve respaldada por la contrastación de hipótesis realizada, donde el coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor de 0,812, confirmando una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Esto significa que, aunque la gestión sea percibida como empírica, existe un amarre estadístico real entre cómo se mueven los costos y cómo sube la rentabilidad.

La discusión aquí radica en que, si bien los números muestran una empresa altamente rentable, las deficiencias detectadas representan un costo de oportunidad. Coincidiendo con lo que menciona Eslava (2013) en sus teorías de gestión financiera, la rentabilidad no solo debe ser alta, sino sostenible; por ello, una gestión profesionalizada reduciría la

vulnerabilidad ante fluctuaciones del mercado turístico, asegurando que el éxito no dependa de factores externos, sino de una estructura sólida.

La discusión aquí radica en que, si bien los números actuales muestran una empresa altamente rentable y atractiva para los accionistas, las deficiencias detectadas por los colaboradores (falta de procesos y tecnología) representan un costo de oportunidad. Una gestión más profesionalizada de los costos totales no solo mantendría estos niveles, sino que reduciría la vulnerabilidad de la empresa ante posibles fluctuaciones del mercado, asegurando que el éxito financiero no dependa de factores externos, sino de una estructura operativa sólida.

Los hallazgos presentados son congruentes con las observaciones de Bonilla (2023) y Samillan (2023), quienes enfatizan la relevancia de un manejo efectivo de los costos como medio para optimizarla Rentabilidad. Bonilla (2023) señala que la ausencia de un sistema adecuado para el control de costos tiene un impacto adverso en los márgenes de rentabilidad. Por su parte, Samillan (2023) sugiere que la optimización de los procesos de costos constituye una estrategia fundamental para potenciar la rentabilidad en el sector turístico.

A pesar de las similitudes en los enfoques sobre la gestión de costos, se observan diferencias metodológicas entre los estudios previos. Mientras que Bonilla (2023) se centra en la comparación de sistemas de costeo, Samillan (2023) enfatiza la optimización operativa, lo que refleja distintas aproximaciones en la gestión de costos dentro del sector turístico.

5.3.2. Discusión del objetivo específico 01

Respecto al objetivo específico 01, que busca describir cómo los costos de servicios se relacionan con la rentabilidad de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., los resultados revelan una brecha crítica entre el éxito financiero cuantitativo y la percepción operativa

cualitativa. Por un lado, el análisis documental muestra una rentabilidad bruta sólida del 39% y un ROE del 240% (Tablas 41 y 52). Sin embargo, el 84% de los empleados califica la gestión de la rentabilidad como “regular”, evidenciando una falta de confianza en el control administrativo.

Esta situación se refuerza mediante la verificación de hipótesis, en la cual se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,784. Este resultado evidencia una evaluación positiva robusta y estadísticamente significativa entre los costos de los servicios y la rentabilidad financiera. Esto sugiere que, a pesar de que el personal reconoce la existencia de carencias, la gestión de los costos directos actúa como el motor que propulsa el elevado rendimiento del patrimonio.

Esta percepción de deficiencia en el control coincide con lo planteado por Eslava et al. (2022), quien afirma que una gestión adecuada de costos es la que optimiza la asignación de recursos. En la empresa estudiada, la ausencia de esta optimización técnica sugiere que los buenos márgenes actuales podrían ser vulnerables. Al respecto, Álvarez y Soto (2022) resaltan que la implementación de sistemas de costeo estándar mejora la precisión en la asignación de precios, una herramienta de la que actualmente carece la entidad, limitando su visión estratégica a largo plazo.

Asimismo, la propuesta de Mena y Tocto (2020) sobre el costeo ABC resulta sumamente relevante para este caso, ya que permitiría a la empresa identificar con exactitud qué servicios turísticos son realmente rentables y cuáles presentan desperdicios ocultos. Esta necesidad de un control detallado es respaldada por Herrera (2023), quien subraya que el control minucioso es la única vía para sostener la rentabilidad en el tiempo.

En conclusión, aunque existe una divergencia metodológica entre los autores consultados donde Eslava et al. (2022) y Álvarez y Soto (2022) priorizan la formalidad del sistema, mientras que Mena y Tocto (2020) y Herrera (2023) se centran en la especificidad del control todos coinciden en que la rentabilidad actual del 30% neto no debe generar autocomplacencia. Los hallazgos sugieren que, a pesar de los resultados positivos del 2023, una reestructuración basada en modelos de costeo formal es clave para profesionalizar la operación y proteger la rentabilidad frente a la inestabilidad del sector turístico en Cusco.

5.3.3. Discusión del objetivo específico 02

En relación con el objetivo específico 02, que describe cómo los gastos operativos se relacionan con la rentabilidad de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023, los resultados muestran que dichos gastos, aunque bajos en monto, no se gestionan de manera transparente, lo que genera una percepción de ineficiencia. El 68% de los empleados percibe falta de claridad en la información sobre estos gastos, indicando deficiencias en los procedimientos internos.

Este análisis se enriquece con los hallazgos derivados de la contrastación de hipótesis, en la cual se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,795. Este resultado indica una evaluación positiva robusta y de relevancia estadística entre los gastos operativos y la rentabilidad económica, evidenciada por un ROA del 71%. Esta relación sugiere que cualquier fluctuación o deficiencia en la gestión de los gastos administrativos y de ventas repercute de manera directa en la habilidad de los activos para producir beneficios.

Según Lainez (2023), una clasificación incorrecta de los costos puede afectar negativamente la rentabilidad, lo que se observa en la confusión reportada por el personal de la entidad. A pesar de estos desafíos de gestión, la empresa mantiene indicadores destacados:

una rentabilidad bruta del 39% y una rentabilidad neta del 30%. Al respecto, Jaramillo (2022) destaca que un control eficiente de los costos mejora la eficiencia operativa, siendo crucial para proteger estos márgenes positivos y reducir el riesgo operativo que representa la falta de control cualitativo detectada.

La propuesta de Farfán y Saldarriaga (2020) sobre el costeo basado en actividades (ABC) permitiría asignar los costos indirectos con mayor precisión, eliminando la opacidad informativa detectada en las encuestas. Además, Orihuela (2022) señala que una estructura organizada mejora la relación entre costo y calidad, contribuyendo a la sostenibilidad. En conclusión, si bien los indicadores financieros son sólidos, la falta de transparencia en los gastos operativos limita el potencial de crecimiento. Una reestructuración basada en el costeo ABC y una mejor organización operativa potenciarían la rentabilidad del 30% actual, fortaleciendo la sostenibilidad financiera a largo plazo.

VI. Conclusiones

Respecto al objetivo general, se ha podido contrastar que existe una relación significativa y directa entre la gestión del costo total y la rentabilidad de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C., Cusco, 2023. El análisis documental de los estados financieros revela indicadores de rendimiento sólidos, con una Rentabilidad Neta del 30%, un ROA del 71% y un ROE operativo del 293%. Sin embargo, estos resultados conviven con una gestión de costos empírica y poco técnica. Los resultados de la encuesta aplicada al personal evidencian una marcada falta de claridad y transparencia en el registro de los gastos operativos, lo que valida la existencia de procedimientos internos deficientes. Esta discrepancia entre el éxito financiero cuantitativo y el desorden administrativo cualitativo sugiere que la rentabilidad actual es vulnerable. Por lo tanto, se ha podido contrastar que la implementación de un sistema de costos técnicos (como el modelo ABC) es fundamental para optimizar los recursos, profesionalizar la administración y garantizar la sostenibilidad financiera de la empresa a largo plazo en el mercado turístico de Cusco.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que los costos de servicios mantienen una relación directa y significativa con la rentabilidad financiera (ROE) de Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C. durante el ejercicio 2023. Mediante el análisis documental, se determinó que el hotel alcanza una rentabilidad neta del 30% y un ROA del 71%; sin embargo, estos datos cuantitativos contrastan con los hallazgos de la encuesta, donde el personal califica la gestión de costos como “regular” a “mala”. Esta discrepancia permite concluir que, aunque los indicadores financieros son positivos, la empresa opera con deficiencias administrativas en el control de insumos y servicios directos. Esto genera una rentabilidad que no se sustenta plenamente en la eficiencia operativa interna, sino

posiblemente en la dinámica del mercado, haciendo necesaria la optimización de los costos de servicios para estabilizar el ROE (293%) y reducir la percepción de ineficiencia detectada.

Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que los gastos operativos mantienen una relación significativa con la rentabilidad económica (ROA) de la empresa durante el ejercicio 2023. El análisis documental revela que la empresa opera con gastos administrativos y de ventas bastante reducidos (solo el 2.37% de los ingresos), lo que permite alcanzar un ROA del 71% y una rentabilidad neta del 30%. No obstante, la encuesta evidencia una contradicción crítica, ya que el 68% de los empleados percibe una falta de claridad y transparencia en la información de dichos gastos. Esta discrepancia permite concluir que, aunque la empresa es altamente rentable en sus estados financieros, los procedimientos internos carecen de un control técnico y una comunicación efectiva. Por lo tanto, la optimización en la clasificación y transparencia de los gastos operativos es una acción estratégica fundamental para blindar los márgenes de ganancia y garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo.

VII. Recomendaciones

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa Inversiones Turísticas Royal Inn S.A.C. implementar un sistema de control de costos basado en actividades (ABC), que permita asignar de manera precisa los costos de servicios y operativos. Esta herramienta optimizará los recursos y potenciará la competitividad en un mercado altamente dinámico. Además, se sugiere integrar tecnologías avanzadas que mejoren la transparencia y eficiencia de los procesos internos, facilitando una toma de decisiones más informada y un control más riguroso de los gastos. A corto plazo, esta estrategia permitirá una mejor gestión de los márgenes de beneficio, mientras que a largo plazo contribuirá a la sostenibilidad financiera, consolidando la posición de la empresa en el sector turístico.

Se recomienda al Contador de la empresa realizar un análisis detallado de los costos asociados a sus servicios, utilizando un sistema de costeo más específico (ABC) para identificar con precisión los costos directos e indirectos vinculados a cada unidad de servicio. Los resultados del estudio demuestran que una gestión técnica de estos costos impactará positivamente en la rentabilidad económica. A corto plazo, esta estrategia mejorará la eficiencia operativa y, a largo plazo, brindará una base sólida para la toma de decisiones estratégicas que mantengan la competitividad del hotel en la región Cusco.

Se recomienda al área contable y administrativa establecer un control riguroso de los gastos operativos, especialmente en rubros críticos como personal y servicios recurrentes, con el fin de optimizar el flujo de caja y ajustar los precios de venta de manera más eficiente. Dado que los gastos operativos impactan directamente en la rentabilidad financiera (ROA), un análisis detallado permitirá reducir las ineficiencias detectadas en la encuesta y mejorar la asignación de recursos. A corto plazo, esto facilitará la fijación

de precios competitivos, mientras que, a largo plazo, asegurará la sostenibilidad financiera y el crecimiento patrimonial de la organización.

VIII. Referencias

- (Acosta Véliz, M. S. (2018). *La administración de ventas*. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- al, H. e. (2018).
- Álvarez Loli, C., & Soto Chacón, G. (2022). *Propuesta de un sistema de costos de servicio en el Hotel Brisas del Sol, Lunahuaná*. Lima - Perú: Universidad Peruana Unión. Obtenido de http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/5241/Cristian_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arias, A. S. (8 de Abril de 2017). *Economipedia/Gastos Financieros* . Obtenido de Economipedia/Gastos Financieros : <https://economipedia.com/definiciones/gastos-financieros.html>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación.
- Bonilla Ganán, J. J. (2023). *El sistema de costeo en un hotel de cuatro estrellas en Ecuador. Una comparación de los costos tradicionales y el costeo ABC*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38678/1/T5884M.pdf>
- Caballero Bustamante, R. (2008). Informe Especial Ratios Financieros. *Caballero Bustamante*.
- Cajo Sigwas , J., & Alvarez Illanes, J. F. (2016). *Manual Practico De Las NIIF Tratamiento Contable Tributario* . Breña : Pacifico Editores SAC.
- Capterra. (2020). Obtenido de <https://www.capterra.pe/glossary/689/cost-to-serve>
- Carrasco, S. (2019). *Metodologia de la Investigacion Cientifica* (Vol. 2da Edicion). Lima Peru: San Marcos.
- Castillo, R. y. (2021). *Gestión de costos y su relación con la rentabilidad en las empresas hoteleras del distrito de Miraflores, Lima*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- CETYS. (2023). *Diferencia entre costos y gastos*. Obtenido de <https://www.cetys.mx/educon/diferencias-entre-costos-y-gastos/>
- Chambergro, I. (2016). *Sistema de costos, diseño e implementación en las empresas de servicios, comerciales e industriales*. Lima: Pacifico.
- David López Cabia. (7 de Enero de 2017). *Economipedia.com/Gastos Fiscales*. Obtenido de Economipedia.com/Gastos Fiscales : <https://economipedia.com/definiciones/gastos-fiscales.html>

- Equipo editorial Etecé. (2021). Obtenido de <https://concepto.de/diferencia-entre-costoy-gasto/#:~:text=Es%20decir%3A%20los%20costos%20son,que%20acompa%C3%B1an%20a%20la%20producci%C3%B3n>.
- Eslava Zapata, R., Parra González, B., & Chacón Guerrero, E. J. (2022). Gestión de costos de restaurantes: estudio empírico en Cúcuta, Colombia. *Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales - FACE*, 211-220. doi:<https://doi.org/10.24054/face.v22i3.1457>
- Euroinnova. (2020). Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-los-costos-totales>
- Facturatica. (1 de ENERO de 2023). *facturatica*. Obtenido de [facturatica.com: https://facturatica.com/estado-de-resultados-integral-interpretacion-y-analisis/](https://facturatica.com/estado-de-resultados-integral-interpretacion-y-analisis/)
- Farfán Pezo, C., & Saldarriaga Ruiz, K. M. (2020). *El costeo ABC y su incidencia en la rentabilidad por cliente en Externa SAC, Los Olivos, 2018*. Lima - Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24467/Farf%C3%A1n%20Pezo%2C%20Cristyna%20-%20Saldarriaga%20Ruiz%2C%20Karen%20Melissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- FasterCapital. (11 de Marzo de 2024). *FasterCapital*. Obtenido de [astercapital.com: https://fastercapital.com/es/contenido/Costo-total--comprension-del-costo-total-mediante-el-analisis-de-costos-incrementales.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20costos%20totales%20permite%20a%20las%20empresas%20tomar,%C3%BAltima%20instancia%2C%20mejora](https://fastercapital.com/es/contenido/Costo-total--comprension-del-costo-total-mediante-el-analisis-de-costos-incrementales.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20costos%20totales%20permite%20a%20las%20empresas%20tomar,%C3%BAltima%20instancia%2C%20mejora)
- Fernández Manosalva, Y., & Jiménez Gálvez, S. Y. (2020). *Propuesta de un sistema de costos de servicios para mejorar la rentabilidad en el Hostal Residencial J&J Omar Joesfer E.I.R.L. Jaén -2019*. Chiclayo - Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49401/Fern%C3%A1ndez_MY-Jim%C3%A9nez_GSY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galiana Richart, J., & Puerto Casasnovas, E. (2020). Obtenido de <https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/gasto>
- García, I. (3 de Noviembre de 2017). *Economía simple.net*. Obtenido de [Economía simple.net: https://www.economiasimple.net/glosario/gastos-de-personal](https://www.economiasimple.net/glosario/gastos-de-personal)
- Gasbarrino, S. (2023). *¿Qué son los gastos de venta? Definición y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-gastos-de-venta>
- Gascó, T. (03 de Octubre de 2019). *numdea*. Obtenido de [Rentabilidad: https://numdea.com/rentabilidad.html](https://numdea.com/rentabilidad.html)

- Gómez, A. y. (2022). *Análisis de los costos de operación y su relación con la rentabilidad en el sector hotelero: un estudio de caso internacional*. Colombia: Universidad Libre de Colombia.
- Gonzales, P. ., (2020). Factores determinantes de la Rentabilidad Financiera de las Pymes. *Española de Financiación Y Contabilidad*, 395-429.
- González Gil, T., & Cano Arana, A. (2010). Introducción al análisis de datos en investigación cualitativa: concepto y características. *Dialnet*, 1-5. Obtenido de http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3832/1/Introducci%C3%B3n_an%C3%A1lisis_datos_investigaci%C3%B3n_cualitativa.pdf
- Haryanto, S., & Bachtiar, Y. K. (2020). *Efficiency and Rentability of Islamic Banks in Indonesia*. *Inovator*.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion 6TA Edicion*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera Barra, J. (2023). *El costo total de producción y su relación con la rentabilidad de las cevicherías en el distrito de Wanchaq - Cusco, 2021*. Cusco - Perú: Universidad Tecnológica de los Andes. Obtenido de <https://repositorio.utea.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af8bfc8a-edc1-43df-a860-bdff28e863cc/content>
- Horngren, C. T. (2012). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. Mexico D.F.: Pearson Educación.
- ITSON. (2020). Obtenido de <https://aymk1421.wixsite.com/proyectos/blank>
- Jaramillo Osorio, K. S. (2022). *Determinación del costo de un menú semanal para la empresa restaurante Gualanday*. Palmira - Colombia: Universidad Antonio Nariño. Obtenido de http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7699/1/2023_KarenStephanieJaramilloOsorio.pdf
- Lainez Segura, D. O. (2023). *Costos de servicios de alojamiento para la asignación de precios en el Hotel Alebrijes de la Comuna Montañita*. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9474/1/UPSE-TCA-2023-0025.pdf>

- Llamas, J. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/costos-indirectos-de-fabricacion.html>
- Llamas, J. (2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/gastos-administrativos.html>
- Llonch, O. (2023). *Gastos Administrativos: Una Mirada Detallada*. Obtenido de <https://tickelia.com/co/blog/glosario/gastos-administrativos-definicion/>
- Mamani, F. (2022). *Gestión de costos y su incidencia en la rentabilidad de las empresas hoteleras de la ciudad del Cusco, 2021*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Maza, P. E. (2019). *MEF*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/contabilidad-publica-sp-6700/388-documentacion/1727--balance-general-o-informacion-de-la-situacion-financiera-a-una-fecha-determinada->
- Mena Atoche, Y., & Tocto Salvador, N. (2020). *Propuesta de un sistema de costos ABC para mejorar la rentabilidad en los establecimientos de hospedaje de la región Tumbes 2019*. Tumbes - Perú: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1901/TESIS%20-%20MENA%20Y%20TOCTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meza.M, A. (2017). *Análisis Financiero para la toma de decisiones* . Perú: Pacifico Editores SAC.
- MINCETUR. (2022). *MINCETUR*. Obtenido de Reporte Mensual de Turismo a Nivel Nacional.
- Muñoz Tavella, J. (29 de 08 de 2022). *Rentabilidad: lo que debes saber para potenciar tu negocio*. Obtenido de agicap.com: <https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-empresarial/>
- ONU Turismo. (2023). *La importancia del turismo para el crecimiento se destaca en el informe Perspectivas de la Economía Mundial*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/La-importancia-del-turismo-para-el-crecimiento-se-destaca-en-el-informe-Perspectivas-de-la-Econom%C3%ADa-Mundial>
- ONU Turismo. (2024). *En Latinoamérica, ONU Turismo Impulsa el Crecimiento a Través de las Inversiones*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/en-latinoamerica-onu-turismo-impulsa-el-crecimiento-a-traves-de-las-inversiones>
- Orihuela Capcha, H. E. (2022). *Gestión de calidad de servicio basado ISO 9001 para incrementar la rentabilidad en el Hotel Titanic de la ciudad de Chachapoyas 2020*. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5444/8/TL_OrihuelaCapchaHeydi.pdf
- Outliers. (2023). Obtenido de <https://www.outliersconsulting.com/blog/que-es-el-analisis-de-rentabilidad-y-por-que-es-importante/>

- Pincay Mendoza, Y. A., Gutiérrez Bravo, J. V., Chichande Zambrano, S. E., Chichande Zambrano, S. E., & Del Peso Chilan, W. A. (2023). Costos operativos y rentabilidad de la Asociación “Asesagra” del cantón Jipijapa, periodo 2018-2021. *Polo del Conocimiento*, 1254-1271. doi:10.23857/pc.v8i2.5243
- Pincay-Mero, L. C., Baque-Villanueva, L. K., & Cevallos-Macías, L. J. (2023). Gestión de costos y rentabilidad: Un análisis en las empresas turísticas. *Revista Científica FIPCA y Ciencia*.
- Polimeni. (1994). *Contabilidad de costos: conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Quiroa, M. (2019). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mano-de-obra.html>
- Ramírez, M. y. (2022). *Los costos operativos y su relación con la rentabilidad en las empresas hoteleras de la ciudad de Bogotá*. Colombia: Universidad de la Salle.
- Rivas, C., Carrillo, B., & Robinson, G. (2022). Competitividad de empresas turísticas en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 203-219. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.14>
- Rodríguez Abrella, C. (2024). *Sistema de costos para mejorar la toma de decisiones en la empresa “Cock Of The Rock Lodge”, Cusco 2021*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/9018/253T20240438_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samillan Perez, V. W. (2023). *Estrategia de costos para incrementar la rentabilidad de la empresa Publicolor JM SAC, Chiclayo 2021*. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5970/1/TL_SamillanPerezVictor.pdf
- Santa Cruz Vásquez, E. M. (2020). *Diseño de una estructura de costos de servicio para mejorar la rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo S SCRL. Bagua, 2018*. Chiclayo, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53394/Santa_CVEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santiesteban Zaldivar, E. (2020). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. Cuba: Editorial Universitaria - Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=33n1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=factores+cr%C3%ADticos+rentabilidad+econ%C3%B3mica&ots=kKsqgYN a9c&sig=iIjDbtu5feMIBsecZbYOoRrEFCA#v=onepage&q=factores%20cr%C3%ADticos%20rentabilidad%20econ%C3%B3mica&f=false>
- Sevilla Arias, A., & Sánchez Galán, J. (2020). Obtenido de <https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/download/157/179?inline=1>

- Siigo Aspel. (2023). *¿Qué es la rentabilidad y por qué es importante para una empresa?* Obtenido de <https://www.aspel.com.mx/blog/contabilidad-electronica/rentabilidad-empresa#:~:text=%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20es%20importante%20la,seguir%20operando%20a%20largo%20plazo>.
- Tejada Calderón, B., & Ojeda Ortega, F. (2023). *Costos de servicios y la rentabilidad del paquete turístico Lares en la agencia de turismo Quechuas Perú Travel E.I.R.L., Cusco 2019-2020*. Cusco - Perú : Universidad Andina del Cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/1887a3bb-9fe4-4293-b7b7-940cb96516ab/content>
- USMP. (2023). *¿Cuáles son las diferencias entre costos y gastos de un restaurante y por qué es importante saberlas?* Obtenido de <https://fcctp.usmp.edu.pe/noticias/educacion-continua/cuales-son-las-diferencias-entre-costos-y-gastos-de-un-restaurante-y-por-que-es-importante-saberlas/#:~:text=Estos%20costos%20incluyen%20los%20ingredientes,los%20productos%20y%20servicios%20ofrecidos>.
- Véliz, M. y. (2020). Análisis de costos para mejorar la rentabilidad en la empresa Hotel y Restaurante Oro Verde, provincia de El Oro, Ecuador.
- Von Borries, A. V. (2015). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/639027597/PT-012>
- Westreicher, G. (2020). *Costo total*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/coste-total.html>
- Zenker, S., & Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic: A critical discussion of a tourism research agenda. *Gestión Turística*, 1-4. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104164>

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes