



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN TRIBUTACIÓN**

**TESIS**

**SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR DE SERVICIOS Y  
RENTABILIDAD DE LOS HOTELES DE 03 ESTRELLAS DE LA  
CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2022**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CONTABILIDAD**

**MENCIÓN TRIBUTACION**

**AUTOR:**

BR. ANGELA DESSIRE GARCIA RODRIGUEZ

**ASESOR:**

DR. ELIAS FARFAN GOMEZ

**CÓDIGO ORCID:** 0000-0001-7469-3485

**CUSCO – PERÚ**

**2024**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: \* SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR DE SERVICIOS Y RENTABILIDAD DE LOS HOTELES DE 03 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2022"

presentado por: Br. García Rodríguez Angela Dessire con DNI Nro.: 46644379 presentado por: ..... con DNI Nro.: ..... para optar el título profesional/grado académico de .....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 03 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 14 de mayo de 2024

Firma  
Post firma ELIAS FARIAN GÓMEZ

Nro. de DNI 23861243

ORCID del Asesor 0000 - 0001 - 7469 - 3485

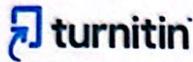
Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259 : 352258467 ✓

**Se adjunta:**

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio
2. Enlace del Reporte generado por el Sistema Antiplagio:

<https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:352258467?locale=es-MX>



Identificación de reporte de similitud: oid:27259:352258467

NOMBRE DEL TRABAJO

**Saldo a favor del exportador de servicios y rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022**

AUTOR

**BR. ANGELA DESSIRE GARCÍA RODRÍGUEZ**

RECuento DE PALABRAS

**23588 Words**

RECuento DE CARACTERES

**125168 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**107 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**May 3, 2024 6:03 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 3, 2024 6:05 PM GMT-5**

● **10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

Dr. CPC. Elias Parrañ Gomez  
ORCID: 0000-0001-7469-3485

## **Dedicatoria**

"A mis queridos padres, a quienes dedico este proyecto: su apoyo inquebrantable y amor infinito han sido el faro que ha iluminado mi travesía académica. También extendo mi gratitud a Tonny, mi fiel compañero canino, cuya presencia serena ha sido un bastión de consuelo emocional durante los momentos más exigentes de este proceso investigativo. Su lealtad y afecto han sido fundamentales para mi perseverancia y éxito. A ustedes, mi familia, les debo todo lo que he logrado."

## **Agradecimiento**

"En primer lugar, debo expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, cuya presencia ha sido mi guía y fortaleza constante. Sin su luz y bendición, el camino hacia la culminación de este proyecto no hubiera sido posible.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, quien me ha dado la oportunidad de conocer, explorar e incrementar mis conocimientos, competencias y herramientas para volverme la mejor profesional posible en mi ramo. Siempre teniendo como único rival a vencer una versión previa de mí.

Extiendo un agradecimiento especial a mi estimado amigo, Dr. Manuel Vicente Solís Yépez, cuya asistencia y apoyo han sido cruciales en el desarrollo de esta investigación. Su contribución ha sido fundamental para superar los desafíos que este estudio presentó.

Deseo reconocer también la invaluable orientación de mi director de tesis, cuyo rigor académico y sabiduría han enriquecido profundamente este trabajo. Mi gratitud se extiende igualmente a los miembros del departamento, por su apoyo constante y su compromiso con la excelencia académica.

Aunque el quinto párrafo de esta breve lista de agradecimiento está dedicado a ellos. En mi corazón, mis padres estarán siempre después de Dios, agradezco su amor incondicional, el trabajo que han hecho para ayudarme y protegerme a lo largo de los años. Agradezco a toda mi familia, quienes han estado presentes en buenos y malos momentos."

## Índice general

Portada .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice general .....	iv
Lista de cuadros .....	vi
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática .....	1
1.2. Formulación del problema .....	3
a. Problema general.....	3
b. Problemas específicos .....	3
1.3. Justificación de la investigación .....	3
1.4. Objetivos de la investigación .....	4

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas.....	6
2.2. Marco conceptual.....	30
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (Estado del arte).....	31
2.4. Hipótesis .....	35
a. Hipótesis general .....	35
b. Hipótesis específicas .....	35
2.5. Identificación de variables .....	35
2.6. Operacionalización de variables .....	36

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica .....	37
3.2. Tipo y nivel de investigación.....	37
3.3. Unidad de análisis.....	39

3.4. Población de estudio .....	39
3.5. Tamaño de muestra .....	40
3.6. Técnicas de selección de muestra .....	40
3.7. Técnicas de recolección de información.....	41
3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información .....	41
3.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas .....	41

#### **CAPÍTULO IV**

##### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	42
4.2. Prueba de hipótesis .....	69
4.3. Discusión de resultados .....	78

#### **CAPÍTULO V**

##### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones.....	83
5.2. Recomendaciones .....	85

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

#### **ANEXOS**

## Lista de cuadros

Cuadro 1 Operacionalización de variables .....	36
Cuadro 2 Hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco .....	39
Cuadro 3 Resumen de datos del saldo a favor del exportador.....	42
Cuadro 4 Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del saldo a favor del exportador .	42
Cuadro 5 Fiabilidad del total de elementos del saldo a favor del exportador .....	43
Cuadro 6 Resumen de datos de rentabilidad .....	44
Cuadro 7 Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de rentabilidad .....	44
Cuadro 8 Fiabilidad del total de elementos de rentabilidad .....	44
Cuadro 9 Análisis descriptivo sobre Saldo a favor del exportador de servicios .....	46
Cuadro 10 Análisis descriptivo del saldo a favor del exportador.....	47
Cuadro 11 Nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor.....	49
Cuadro 12 Procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador....	50
Cuadro 13 Requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador .....	51
Cuadro 14 Tiempo para la devolución del saldo a favor del exportador.....	52
Cuadro 15 Conocimiento respecto a la compensación del saldo a favor del exportador ....	53
Cuadro 16 Procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador .. .....	54
Cuadro 17 Solicitud para la compensación del saldo a favor del exportador .....	55
Cuadro 18 Tiempo para compensar el saldo a favor del exportador .....	56
Cuadro 19 Tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador.....	57
Cuadro 20 Procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador.....	58
Cuadro 21 Ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados .....	59
Cuadro 22 Inversión que realizan con devolución del saldo a favor del exportador.....	60
Cuadro 23 Adquisición de activo fijo por medio del saldo a favor del exportador.....	61
Cuadro 24 Incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario..	62
Cuadro 25 Incremento de las ventas gracias al saldo a favor del exportador.....	63
Cuadro 26 Aplicación del SAE para determinar adecuadamente los costos de servicio ....	64
Cuadro 27 Nivel de ingresos por la devolución del SFE para disminuir los gastos.....	65
Cuadro 28 Nivel de beneficio tributario para mantener la fidelización de sus clientes .....	66
Cuadro 29 Nivel de ingresos para mantener el prestigio frente a sus clientes .....	67
Cuadro 30 Nivel de ventaja competitiva obtenido gracias al SFE .....	68
Cuadro 31 Prueba de normalidad .....	69

Cuadro 32 Prueba de hipótesis general.....	70
Cuadro 33 Correlación general de Rho de Spearman.....	71
Cuadro 34 Prueba de hipótesis específica 01 .....	72
Cuadro 35 Correlación específica 01 de Rho de Spearman .....	73
Cuadro 36 Prueba de hipótesis específica 02 .....	74
Cuadro 37 Correlación específica 02 de Rho de Spearman .....	75
Cuadro 38 Prueba de hipótesis específica 03 .....	76
Cuadro 39 Correlación específica 03 de Rho de Spearman .....	77

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel descriptivo-correlacional .....	38
Figura 2 Análisis descriptivo sobre Saldo a favor del exportador de servicios.....	46
Figura 3 Análisis descriptivo del saldo a favor del exportador .....	47
Figura 4 Nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor .....	49
Figura 5 Procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador .....	50
Figura 6 Requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador.....	51
Figura 7 Tiempo para la devolución del saldo a favor del exportador .....	52
Figura 8 Conocimiento respecto a la compensación del saldo a favor del exportador .....	53
Figura 9 Procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador .	54
Figura 10 Solicitud para la compensación del saldo a favor del exportador.....	55
Figura 11 Tiempo para compensar el saldo a favor del exportador .....	56
Figura 12 Tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador .....	57
Figura 13 Procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador .....	58
Figura 14 Ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados .....	59
Figura 15 Inversión que realizan con devolución del saldo a favor del exportador.....	60
Figura 16 Adquisición de activo fijo por medio del saldo a favor del exportador .....	61
Figura 17 Incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario ...	62
Figura 18 Incremento de las ventas gracias al saldo a favor del exportador .....	63
Figura 19 Aplicación del SAE para determinar adecuadamente los costos de servicio.....	64
Figura 20 Nivel de ingresos por la devolución del SFE para disminuir los gastos .....	65
Figura 21 Nivel de beneficio tributario para mantener la fidelización de sus clientes.....	66
Figura 22 Nivel de ingresos para mantener el prestigio frente a sus clientes.....	67
Figura 23 Nivel de ventaja competitiva obtenido gracias al SFE.....	68

## Resumen

La presente investigación titulada: “Saldo a favor del exportador de servicios y rentabilidad de los Hoteles de 03 Estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022”; planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022; el marco metodológico que presento fue el enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por los Hoteles de 03 Estrellas de la ciudad del Cusco, la muestra estuvo conformada por 50 los Hoteles de 03 Estrellas de la ciudad del Cusco, la técnica e instrumento aplicados fueron la encuesta y el cuestionario.

De acuerdo a los resultados, se concluye que el saldo a favor del exportador del servicio es regular, esto se da porque no existe un buen manejo del credito fiscal, por otro lado el manejo de las compras de bienes y servicios no se realizan de manera adecuada en lo que se refiere IGV y el Impuesto de Prmoción municipal (IPM); refiriendose a los gastos operativos que incurren los hoteles o para el pago al personal, servicios, gestión, cada indicador anteriormente mencionado es primordial para que los hoteles puedan obtener credito fiscal que los favorezca y tener mejores ingresos

**Palabras clave:** Saldo a favor del exportador, devolución, compensación, acumulación, rentabilidad, rentabilidad económica, rentabilidad financiera, rentabilidad social.

## **Abstract**

The present investigation entitled: "Balance in favor of the exporter of services and profitability of the 03-Star Hotels in the city of Cusco, period 2022"; raised as a general objective: Determine the relationship between the balance in favor of the exporter of services and the profitability of 03-star hotels in the city of Cusco, period 2022; the methodological framework that i present was the quantitative approach, applied type, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design, the population was made up of the 03-Star Hotels in the city of Cusco, the sample was made up of 50 03-Star Hotels. Stars of the city of Cusco, the technique and instrument applied were the survey and the questionnaire.

According to the results, it is concluded that the balance in favor of the exporter of the service is regular, this is because there is no good management of the tax credit, on the other hand the management of purchases of goods and services are not carried out in a adequate in what refers to IGV and the Municipal Promotion Tax (IPM); Referring to the operating expenses incurred by the hotels or for the payment of staff, services, management, each previously mentioned indicator is essential so that hotels can obtain tax credit that favors them and have better income.

**Keywords:** Balance in favor of the exporter, return, compensation, accumulation, profitability, economic profitability, financial profitability, social profitability.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación presento como objetivo “Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022”; para el desarrollo del trabajo el investigador tomo en cuenta distintas fuentes bibliográficas dieron sustento teórico a la presente investigación. Por otra parte, este presenta 4 capítulos, los cuales se detallaron de la siguiente manera:

**Capítulo I:** en este capítulo se desarrolló la situación problemática, la formulación de problemas, objetivos relacionados al estudio, además se visualizará la justificación y los objetivos.

**Capítulo II:** esta parte del estudio abarca las bases teóricas, marco conceptual y los antecedentes empíricos de la investigación (Estado del arte).

**Capítulo III:** en este capítulo se menciona las hipótesis, se realiza el cuadro operacional, finalmente se abarca la metodología que se utilizará para el desarrollo de la tesis, así como las técnicas de recolección de información.

**Capítulo IV:** en este capítulo se dará a conocer los resultados los cuales serán analizados e interpretados según corresponda de tal forma que se pueda realizar la discusión de dichos resultados.

Una vez obtenida y analizada la información se procederá a realizar las conclusiones y recomendaciones que estarán realizadas en función a los objetivos trazados.

Para poder respaldar todo lo señalado en la tesis es importante adicionar una serie de anexos que se utilizaron a lo largo del desarrollo del estudio.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Situación problemática

Actualmente, el turismo en el mundo es considerado una de las principales actividades económicas en diferentes países y la OMT (2019), también muestra que, a lo largo de las décadas, el turismo ha experimentado un crecimiento continuo y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos de más rápido crecimiento del mundo, por otro lado, PromPerú (2019), todas las regiones tuvieron un crecimiento considerable en el año 2018, además hubo 1,400 millones de arribos internacionales a nivel mundial, un 6% más que en 2017, gracias a que en este sector el turismo generó diferentes actividades como hoteles, agencias de viajes, que contribuyen a la inversión pública y privada en los países.

El Perú es uno de los lugares donde se pueden ver gran afluencia de turistas de todo el mundo, gracias a la gran diversidad de centros culturales y la extensa biodiversidad en casi todo el territorio nacional, es así que el estado peruano con fines de promoción de la exportación de servicios y activación económica a través del sector turismo, a firmando tratados con diversos países, y ha flexibilizado las normas en materia tributaria como es el decreto legislativo N°919, que ha incluido el numeral cuarto del artículo 33° de la Ley del IGV, donde a través de este numeral exonera los servicios de hospedaje (exportación de servicios), servicio que es prestado por las empresas hoteleras a sujetos no domiciliados”

La ciudad de Cusco es uno de los lugares con más servicios de hotelería existente y que muchos de estas empresas, son beneficiadas con el saldo a favor del exportador, mismo que trajo consigo grandes beneficios para la empresa como: la inversión en infraestructura, compra de activos, capacidad financiera, capacidad de endeudamiento empresarial, el mismo

que se vio la necesidad de estudio de la devolución del saldo a favor del explorador y su influencia en la inversión en activos fijos de las empresas hoteleras de 03 estrellas de la ciudad de Cusco, visto que muchos hoteles de tres estrellas del distrito de cusco, realizan la exportación de servicios y que mensualmente informan los ingresos de turistas extranjeros a sus establecimientos a la Dircetur (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Cusco), así mismo muchas de estas empresas hoteleras compensan y solicitan la devolución del saldo a favor del exportador y que beneficia positivamente en diversos aspectos económicos y empresariales el cual se refleja en la inversión en activos fijos que realizan, mejoramiento continuo empresarial y a la vez lo hace sostenible en el tiempo cumpliendo con todos sus obligaciones tributarias.

Las empresas que se dedican a la prestación del servicio de alojamiento, a sujetos no domiciliados realizan “exportación de servicios de hospedaje” y que deberán tener en consideración el cumplimiento de los requisitos al momento de la prestación del servicio y al momento de la emisión de comprobante de pago, la flexibilización de las normas en materia tributaria en este sector dio beneficios con el pago de sus obligaciones tributarias, es así que les permite compensar y/o solicitar la devolución del saldo a favor del exportador.

En la devolución del saldo a favor del exportador primeramente se tendrá que cumplir un procedimiento en la determinación del saldo a favor del exportador y cumplir con las disposiciones y lineamientos para el ingreso y presentación de la información del exportador según normativa vigente, como al momento de la prestación del servicio el exportador solicitara al sujeto no domiciliado el pasaporte vigente y el TAM (tarjeta andina de migraciones), con las fechas de ingreso al país, así mismo deben ser prestados en el mismo establecimiento de hospedaje, asimismo el hotel deberá estar inscritos en el Registro especial de Establecimientos de Hospedaje teniendo la calidad de exportador de servicios en la ficha RUC.

## **1.2. Formulación del problema**

### **a. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022?

### **b. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **a. Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación se realizó a través de la justificación teórica porque con el buscó incrementar los conocimientos de la teoría contable respecto al saldo a favor del exportador y la rentabilidad donde se analizó las posibles alternativas de solución, procurando optimizarla e incrementarla a través de una mayor difusión y aplicación de la base legal vigente que esté relacionado con el tema lo que incrementó la teoría contable y enriqueció la doctrina contable.

### **b. Justificación técnica**

El presente trabajo de investigación se realizó a través de un carácter técnico porque sirve como una herramienta de consulta para los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, además es una herramienta para que los estudiantes y profesiones de la carrera y

afines para que puedan contar con la información plasmada en el estudio considerándolo como un trabajo previo para futuras investigaciones.

### **c. Justificación metodológica**

El estudio se realizó a través de la justificación metodológica en razón a que en este se realizó todas las técnicas y procedimientos establecidos por la universidad para el desarrollo de los trabajos de investigación, por otro lado en el estudio se utilizó el tipo básico, diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo-correlacional, la población estuvo conformada por los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, la muestra fue no probabilística debido a que esta fue escogida de forma convencional e intencionada.

### **d. Justificación social**

El estudio se realizó a través de la fundamentación social esto debido a que les es útil a los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, puesto que para ellos es importante que conozcan acerca del saldo a favor del exportador de servicios para que así puedan mejorar su rentabilidad.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **a. Objetivo general**

Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

### **b. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

- Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.
  
- Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Bases teóricas

##### 2.1.1. Saldo a favor del exportador de servicios

Bolívar (2019), “señala que el saldo a favor del exportador es el monto del Impuesto General a las Ventas (IGV) de las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación, es decir, constituye un mecanismo que busca promover la exportación de bienes y servicios”.

SUNAT (2019), “el crédito fiscal para determinar el saldo a favor del exportador, está conformado por el monto de IGV y el Impuesto de Promoción Municipal (IPM), que se acredite a través de comprobantes de pago, que correspondan a compras o adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y pólizas de importación, para determinar el saldo a favor del exportador, el crédito fiscal está conformado por el monto de IGV y el Impuesto de Promoción Municipal (IPM), que se acredite a través de comprobantes de pago, que correspondan a compras o adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y pólizas de importación”

Según D.S N° 055-99-EF (1999), que es “el TUO de la Ley del IGV “El artículo 34° del TUO de la Ley del IGV e ISC indica que el monto del IGV que hubiera sido consignado en los comprobantes de pago correspondientes a las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación dará derecho a un saldo a favor del exportador (SFE), conforme lo disponga el reglamento, el saldo a favor por exportación se deducirá del impuesto bruto del IGV a cargo del sujeto”

De acuerdo al Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas capítulo IX De Las Exportaciones, artículo 33° construcción ejecutados en el exterior, no están afectos al Impuesto General a las Ventas.

Se considerará exportación de bienes, la venta de bienes muebles que realice un sujeto domiciliado en el país a favor de un sujeto no domiciliado, independientemente de que la transferencia de propiedad ocurra en el país o en el exterior, siempre que dichos bienes sean objeto del trámite aduanero de exportación definitiva.

En el caso de venta de bienes muebles donde la transferencia de propiedad ocurra en el país hasta antes del embarque, lo dispuesto en el párrafo anterior está condicionado a que los bienes objeto de la venta sean embarcados en un plazo no mayor a sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de emisión del comprobante de pago respectivo.

Cuando en la venta medien documentos emitidos por un almacén aduanero a que se refiere la Ley General de Aduanas o por un almacén general de depósito regulado por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, que garanticen al adquirente la disposición de dichos bienes, la condición será que el embarque se efectúe en un plazo no mayor a doscientos cuarenta (240) días calendario contados a partir de la fecha en que el almacén emita el documento.

Los mencionados documentos deben contener los requisitos que señale el reglamento. Vencidos los plazos señalados en el párrafo anterior sin que se haya efectuado el embarque, se entenderá que la operación se ha realizado en el territorio nacional, encontrándose gravada o exonerada del Impuesto General a las Ventas, según corresponda, de acuerdo con la normatividad vigente.

Los servicios se considerarán exportados cuando cumplan concurrentemente con los siguientes requisitos:

- Se presten a título oneroso desde el país hacia el exterior, lo que debe demostrarse con el comprobante de pago que corresponda, emitido de acuerdo con el reglamento de la materia y anotado en el Registro de Ventas e Ingresos.
- El exportador sea una persona domiciliada en el país.
- El usuario o beneficiario del servicio sea una persona no domiciliada en el país.
- El uso, la explotación o el aprovechamiento de los servicios por parte del no domiciliado tengan lugar en el extranjero. Para efecto de lo señalado en el párrafo precedente el exportador de servicios deberá, de manera previa, estar inscrito en el Registro de Exportadores de Servicios a cargo de la SUNAT.

#### **2.1.1.1. Componentes del saldo a favor del exportador de servicios**

##### **A. Devolución**

En base al Reglamento de notas de crédito negociables el D.S. N.º 126-94-EF en su Artículo 4º.- La compensación o devolución a que se refiere el artículo 3 tendrá como límite un porcentaje equivalente a la tasa del Impuesto General a las Ventas incluyendo el Impuesto de Promoción Municipal, sobre las exportaciones realizadas en el período. El Saldo a Favor Materia del Beneficio que exceda dicho límite podrá ser arrastrado como Saldo a Favor por Exportación a los meses siguientes.

##### **B. Compensación**

Según D.S. N.º 055-99-EF (1999), “El SFMB puede ser compensado con la deuda tributaria por pagos a cuenta, y con el pago de regularización del impuesto a la renta. Si el contribuyente no tiene impuesto a la renta por pagar durante el año, o, en el transcurso de un mes este fuera insuficiente para absorber el SFMB, podrá compensarlo con la deuda tributaria de cualquier otro tributo que sea ingreso del Tesoro Público, siempre que el sujeto

que compensa tenga la calidad de contribuyente de los tributos contra los cuales se haga la compensación”.

### **C. Acumulación**

Según D.S. N° 055-99-EF (1999) La compensación o devolución tiene como límite un porcentaje equivalente a la tasa del Impuesto General a las Ventas incluyendo el Impuesto de Promoción Municipal, sobre las exportaciones realizadas en el período. El Saldo a Favor Materia del Beneficio que exceda dicho límite podrá ser arrastrado como Saldo a Favor por Exportación a los meses siguientes denominando a esta acción como la acumulación de saldo.

#### **2.1.1.2. Crédito fiscal**

Licareas (2019), Señala que el cálculo o determinación del crédito fiscal es importante en una empresa porque permite disminuir el pago de impuesto general a las ventas, por ello la determinación correcta es imprescindible ya que si se determina de forma incorrecta repercutirá en otros meses donde se aplicó para restarle al impuesto bruto, por ende, la empresa incurriría en evasión o elusión tributaria.

Arrascue (2017), Para la obtención del crédito fiscal se tiene que cumplir con ciertos requisitos establecidos en la ley. Se gozará de este crédito cuando el IGV de las compras sea mayor al que se cobra en las ventas; la diferencia es compensable a favor del deudor tributario, este saldo podrá deducirse mensualmente hasta consumir todo el beneficio obtenido.

Alva (2017), dice que para gozar del derecho al crédito fiscal se deben sustentar que las operaciones de adquisiciones de bienes, las prestaciones o utilidades de servicios, contratos de construcción o importaciones sean fidedignas y cumplir con ciertos requisitos

que están señalados en el artículo 18° y 19° de la ley del IGV e ISC.

#### **A. Requisitos sustanciales**

De acuerdo a Sunat (2020), en el artículo 18° de la ley del IGV se señala que, para utilizar el crédito fiscal, las operaciones de adquisiciones cumplan con los siguientes requisitos sustanciales:

- Sean permitidos como gasto o costo para la actividad de la empresa, de acuerdo a la legislación del Impuesto a la Renta, inclusive si el contribuyente no esté afecto a este último impuesto. Tratándose de gastos de representación, el crédito fiscal mensual se calculará de acuerdo al procedimiento que para tal efecto establezca el Reglamento.
- Se destinen a operaciones por las que se deba pagar el Impuesto.

#### **B. Requisitos formales**

Por otro lado, según Sunat (2020), en el artículo 19° señala que para hacer uso del crédito fiscal se cumplan con los siguientes requisitos formales:

- El Comprobante de pago de las adquisiciones del bien, el servicio afecto, el contrato de construcción o, de ser el caso, en la nota de débito, o en la copia autenticada por el Agente de Aduanas o por el fedatario de la Aduana de los documentos emitidos por la SUNAT, que acrediten el pago del impuesto en la importación de bienes debe mostrar el monto del IGV por separado.
- Los comprobantes de pago o documentos deben consignar el nombre y número del RUC del emisor, para para comprobar la autenticidad de datos y evitar confusión al contrastarlos con la información obtenida en los medios de acceso público de la SUNAT, así como, verificar que el emisor de los comprobantes de pago o documentos haya estado habilitado para emitirlos en la fecha de su emisión.

- Que los comprobantes de pago, notas débito y los documentos emitidos por Sunat estén anotados en el registro de compras, o el formulario donde conste el pago del impuesto en la utilización de servicios prestados por no domiciliados, hayan sido anotados en cualquier momento por el sujeto del impuesto en el registro de compras, en caso de no llevar libros electrónicos el dicho registro debe estar debidamente legalizado antes de su uso y reunir los requisitos previos al reglamento.

### **2.1.1.3. Decreto Supremo N.º 055-99-EF Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo (1999)**

#### **Capítulo IX: De las exportaciones**

##### **Artículo 33: Saldo a favor del exportador de bienes y servicios**

La ley de aduanas define la exportación, pero de bienes básicamente, sin embargo, el Art. 33º de la ley del IGV establece operaciones que también califican como exportación tales como el servicio de hospedaje, incluyendo la alimentación, a sujetos no domiciliados, en forma individual o a través de un paquete turístico, cuya permanencia no debe ser mayor a 60 días.

##### **Artículo 34: Saldo a favor del exportador**

El monto del Impuesto que hubiere sido consignado en los comprobantes de pago correspondientes a las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación, dará derecho a un saldo a favor del exportador conforme lo disponga el Reglamento. A fin de establecer dicho saldo serán de aplicación las disposiciones referidas al crédito fiscal contenidas en los Capítulos VI y VII.

##### **Artículo 35: Aplicación del saldo a favor**

El saldo a favor establecido en el artículo anterior se deducirá del Impuesto Bruto, si lo hubiere, de cargo del mismo sujeto. De no ser posible esa deducción en el período por no

existir operaciones gravadas o ser éstas insuficientes para absorber dicho saldo, el exportador podrá compensarlo automáticamente con la deuda tributaria por pagos a cuenta y de regularización del Impuesto a la Renta.

En el caso que no fuera posible lo señalado anteriormente, procederá la devolución, la misma que se realizará de acuerdo a lo establecido en la norma reglamentaria pertinente.

Entre las alternativas que tienen los exportadores para dinamizar el flujo de efectivo encontramos al drawback y al mecanismo del saldo a favor del exportador.

Tratándose del Drawback: Al utilizar insumos importados (afectados al pago de aranceles) en la producción de bienes que serán exportados su empresa podrá acceder a la restitución de los derechos arancelarios, previo cumplimiento de ciertos requisitos.

En el caso del Saldo a Favor del Exportador (SFE): Al adquirir bienes, servicios, contratos de construcción y operaciones de importación, se genera un IGV que como empresa exportadora de bienes o servicios podrá recuperar gracias a este mecanismo tributario.

### **Importante**

- El saldo a favor es acumulativo, es decir se arrastra mes a mes.
- El SFMB lo puedo solicitar cuando me parezca, no hay obligación de solicitarlo, aunque haya presentado el PDB.
- El plazo máximo para solicitar es de cuatro años.
- Cuando se presenta por primera vez hay que presentar los últimos doce meses de información.

### **Artículo 36: Devolución en exceso de saldos a favor**

Tratándose de saldos a favor cuya devolución hubiese sido efectuada en exceso, indebidamente o que se torne en indebida, su cobro se efectuará mediante compensación, Orden de Pago o Resolución de Determinación, según corresponda; siendo de aplicación la Tasa de Interés Moratorio y el procedimiento previsto en el Artículo 33 del Código Tributario, a partir de la fecha en que se puso a disposición del solicitante la devolución efectuada.

#### **2.1.1.4. Saldo a Favor Materia de Beneficio**

En el Art. 3° del Reglamento de Notas de Crédito Negociables según D.S N°126-94-EF se menciona que el “El Saldo a Favor por Exportación se deducirá del Impuesto Bruto del IGV a cargo del sujeto. De quedar un monto a favor, este se denominará Saldo a Favor Materia de Beneficio”.

El Saldo a Favor Materia de Beneficio que no ha sido aplicada o solicitada para la devolución o compensación a pesar de encontrarse dentro del límite establecido se podrá arrastrarse como Saldo a Favor del Exportador a los meses posteriores, incrementando así el límite de las exportaciones realizadas en el período siguiente.

En el caso que no fuera posible la compensación señalada anteriormente, procederá la devolución, las cuales se puede efectuar mediante Cheque no Negociable o Notas de Crédito Negociables. (Art. 4° del Reglamento de Notas de Crédito Negociables según D.S N°126-94-EF).

Según el art.4° del Reglamento de Notas de Crédito Negociable el monto de devolución o compensación a solicitar tiene un límite el cual se determina de la siguiente manera: Del valor FOB de las exportaciones embarcadas y numeradas se le aplica el 18% (16% tasa de IGV, 2% tasa del impuesto de promoción municipal).

Para solicitar la devolución del SFMB se requiere contar con los siguientes puntos:

Antes de solicitar la devolución de SFMB se tiene que haber presentado el Programa de Declaración Telemática - PDT 621 del último período vencido de acuerdo al cronograma establecido por la SUNAT. El PDT 621 es un sistema informático hecho por la SUNAT, con el fin de facilitar a los contribuyentes la elaboración de las declaraciones mensuales, con las condiciones de seguridad de la información. Sunat (2020),

Seguido a la presentación del PDT 621, se presenta el Programa de Declaración de Beneficio – PDB hasta el último mes o periodo vencido. El PDB EXPORTADOR, es un aplicativo adecuado por SUNAT, para los contribuyentes exportadores, de esa manera permitir registrar el detalle de las adquisiciones y exportaciones, para determinar efectivamente los montos de saldo a favor. Cabe resaltar que los exportadores deben presentar el PDB mes a mes siempre que soliciten devolución consecutivamente, en caso de no ser así, se presenta del periodo incluyendo la información de sus adquisiciones desde el periodo siguiente a la última solicitud. Sunat (2020),

Finalmente, se solicita la devolución del SFMB a través del formulario virtual N°1649, utilizando la clave sol del contribuyente, una vez presentada la solicitud de devolución, el sistema validará el trámite generando de manera automática la constancia de presentación de la solicitud, así mismo, el exportador también puede solicitar la devolución SFMB de manera presencial en dependencias y centros de servicios al contribuyente, presentando el formulario N°4949, llenado y firmado por el titular o representante legal acreditado en el RUC, original y copia de dos ejemplares, una vez que la administración haya ingresado los datos al sistema, entrega uno de los ejemplares dando constancia de la presentación, por otro lado el contribuyente puede verificar el estado de su solicitud ingresando con su clave sol al portal de SUNAT y revisar su aprobación o rechazo de la misma, también es importante

revisar el buzón electrónico en caso la administración solicite alguna sustentación documentaria al respecto. Sunat (2020),.

#### **2.1.1.5. TITULO I del Decreto Supremo N°126-94-EF Reglamento de Notas de Crédito Negociables (29.09.94)**

Para determinar el Saldo a Favor del Exportador, los comprobantes de pago, notas de crédito y débito y las declaraciones de importación y exportación, deberán ser registradas en los libros de contabilidad y en los registros de compras y ventas.

Para efecto de lo dispuesto en el presente artículo, tratándose de adquisiciones realizadas en moneda extranjera, el tipo de cambio aplicable será el promedio ponderado venta publicado por la Superintendencia de Banca y Seguros, en la fecha de emisión de los comprobantes de pago correspondientes. (párr.2). Las Notas de Crédito Negociables con que se realiza la devolución tienen las siguientes características:

- Emitidas a la orden del que solicita la devolución.
- Señalan el concepto por el cual se emiten.
- Pueden ser transferidas a terceros por endoso.
- Tienen poder cancelatorio para el pago de impuestos, sanciones, intereses y recargos que sean ingreso del Tesoro Público.
- Se pueden utilizar para el pago de una o más deudas tributarias contenidas en un solo formulario.
- Tiene vigencia de ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de su emisión.
- Son suscritas por dos funcionarios debidamente autorizados por la SUNAT (párr.1-9).

#### **2.1.1.6. Ley general de aduanas, aprobado con el D.S N.º 1053 (27.06.08)**

Tiene por objeto regular la relación jurídica que se establece entre la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT y las personas naturales y jurídicas que intervienen en el ingreso, permanencia, traslado y salida de las mercancías hacia y desde el territorio aduanero. (párr.1).

#### **2.1.1.7. Reglamento de Comprobantes de Pago- RI 007-99-SUNAT (24.01.99)**

Algunos documentos que “El comprobante de pago es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso, o la prestación de servicios.” (párr.1).

Estos documentos acreditan la acción, pero para ser reconocidos legalmente, deben cumplir con las características y requisitos establecidos en el reglamento.

#### **2.1.2. Rentabilidad**

Torres (2022) La rentabilidad de una empresa es la capacidad que tiene una organización para obtener ganancias. Este índice mide la relación de la utilidad o ganancia obtenida y la inversión realizada para conseguirla.

Haryanto et al (2020) “nos dice que la rentabilidad está compuesta por distintos recursos económicos que se usaran para el desenvolvimiento de las actividades económicas de la empresa”.

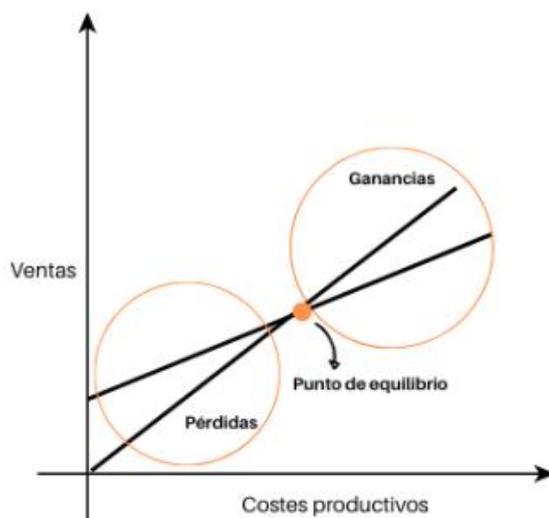
Jaime (2016) la rentabilidad viene a ser el beneficio que obtendrá una empresa de las operaciones de inversión, operación de financiamiento y las operaciones de sus actividades económicas, en otras palabras, son las utilidades, ganancias obtenidas por la empresa.

Tapia (2014) señala que “La productividad de la rentabilidad es la tasa de rendimiento del capital aportado, refleja la administración de este capital, demuestra si la especulación aportada dentro de la organización es beneficiosa o no, el cual se divide en rentabilidad económica, financiera y social”.

### 2.1.2.1. Importancia de la rentabilidad

Torres (2022) La rentabilidad es la clave del éxito de tu empresa. Si no conoces el porcentaje de dinero o capital invertido que has ganado o recuperado, entonces no podrás saber si el desempeño de esta inversión fue bueno o malo. Refleja además la existencia de ganancias o, en caso contrario, detecta oportunamente los errores para impulsar su crecimiento. Por lo tanto, la rentabilidad te ayuda a identificar las operaciones que te ayudan a impulsar su crecimiento y a detectar asertivamente los errores.

Las proyecciones del índice de rentabilidad te permiten establecer qué tan adecuado fue el uso del capital. Por eso debes considerar el valor de las ganancias que esperas, en comparación con los gastos de operación. Todo es cuestión de una división del valor presente entre la inversión inicial requerida. Si el resultado es mayor a uno, significa que el proyecto será rentable más allá del punto de equilibrio.



Torres (2022) Es importante que tu empresa tenga la capacidad de adaptarse a los cambios que pueda presentar el mercado y las tendencias. Esto solo es posible por medio de los fondos de capital. En general, los análisis de rentabilidad permitirán a tu negocio ampliar sus ganancias y mantenerlo exitosamente en un mercado dinámico y competitivo. Si tu empresa se encuentra en crecimiento, los análisis son esenciales para la identificación de oportunidades.

#### **2.1.2.2. Utilidad de rentabilidad en una empresa**

Euroinnova International Online Education (2022) Desde lo macro hasta lo micro, las empresas tienen un propósito en común, que los beneficios que se obtienen de sus productos o servicios sean mayores a los gastos generados en producirlos. Por supuesto, bastantes empresas se crean sin fines de lucro, pero la gran mayoría de estas tienen como finalidad generar dinero, por lo que necesitan rentabilidad.

Lo que es rentabilidad en una empresa representa una herramienta vital para que sobreviva la compañía a través de los años. La gran mayoría de las empresas son fundadas partiendo de una idea que sirva de negocio, esto quiere decir que la misma solo puede generarlos siendo rentable a través del tiempo.

#### **2.1.2.3. Objetivos en la rentabilidad**

Euroinnova International Online Education (2022) A través de la buena toma de decisiones, los negocios pueden saber cuánto tiempo les tomaría tener un retorno de su inversión, para que a partir de allí empiecen a tener ganancias netas de manera eficiente.

Estos se convierten en los objetivos financieros, que representa lo que es rentabilidad en una empresa, los cuales dependen del tiempo para poder realizarlas, pudiendo ser estos:

- **Corto plazo:** Está determinado por los objetivos que se pueden obtener en al menos 1 año de trabajo.

- **Mediano plazo:** Está determinado por objetivos que se alcanzan después de lograr metas pequeñas, puede tener una duración de hasta 5 años.
- **Largo plazo:** Está determinado desde 10 años en adelante.

Cuando la empresa está en funcionamiento se espera que todo vaya de acuerdo al plan para cumplir con las metas establecidas por el mismo, pero la toma de decisiones con respecto a los objetivos establecidos cumple un papel importante para que el rendimiento sea óptimo y no genere retrasos en la producción.

#### **2.1.2.4. Formas en las cuales las empresas pueden generar rentabilidad**

Comunidad Empresarial (2023) Existen diferentes perspectivas a la hora de obtener rentabilidad en una empresa, pero en general, podemos distinguir entre las más generales:

- **Volumen:** una de las mayores formas de obtener rentabilidad en una empresa es a partir de la venta por volumen. Aunque nuestro margen de beneficio sea pequeño, si vendemos muchas unidades, la rentabilidad será elevada.
- **Margen de beneficio:** por otro lado, podemos apostar por todo lo contrario. Si el margen de beneficio de nuestros productos o servicios es alto y tenemos consumidores que los valoran, podemos obtener una buena rentabilidad, aunque las ventas sean bajas.
- **Prestigio de marca:** crear una marca de alto prestigio que sobresalga de las demás es también una buena manera de obtener altas rentabilidades. El mejor ejemplo es Apple, que tiene en su exclusividad de marca uno de sus grandes alicientes.
- **Servicios añadidos:** asimismo, la rentabilidad de una empresa también puede centrarse en los servicios añadidos que ofrece a sus clientes. Puede ser una gran

atención al cliente, un envío rápido y económico, una sencilla devolución, venta cruzada de productos, servicios complementarios o un excelente servicio técnico.

#### **2.1.2.5. Tipos de rentabilidad**

Raisin (2023) Cuando hablamos de rentabilidad, podemos hablar de multitud de tipos de rentabilidad, dependiendo de la información que queramos obtener. Aunque las rentabilidades económicas y financieras son las más habituales, no son las únicas que existen. Vamos a ver algunas de ellas:

- 1. Rentabilidad absoluta:** La rentabilidad absoluta es la apreciación o depreciación de un activo en un plazo de tiempo concreto, expresada como porcentaje.
- 2. Rentabilidad acumulada:** La rentabilidad acumulada es la rentabilidad total obtenida por una inversión desde que se realizó la inversión (por ejemplo, cinco años si compramos el activo hace cinco años).
- 3. Rentabilidad anualizada:** Es la rentabilidad media que se ha conseguido al año desde que se compró el activo. Es decir, es la rentabilidad acumulada dividida entre los años que ha durado la inversión.
- 4. Rentabilidad económica:** La rentabilidad económica sirve para medir la capacidad de una empresa de generar beneficios mediante sus activos y capital invertido, independientemente de la estructura financiera de la empresa.
- 5. Rentabilidad financiera:** La rentabilidad financiera, más conocida como ROE, es la relación entre el beneficio neto que obtiene la empresa antes de impuestos y los fondos propios que tiene.
- 6. Rentabilidad comercial o rentabilidad sobre ventas:** La rentabilidad comercial es la ratio encargada de evaluar la calidad comercial de una empresa. Para ello, se

dividen los beneficios obtenidos por ventas entre las ventas totales en un determinado periodo de tiempo.

**7. Rentabilidad bruta:** Por rentabilidad bruta entendemos la rentabilidad que arroja una compañía o una inversión antes de impuestos, amortización del capital, etc. Es, por lo tanto, una métrica un tanto engañosa, porque no hace referencia a la rentabilidad real que vamos a poder disfrutar nosotros.

**8. Rentabilidad neta:** La rentabilidad neta, en cambio, es la rentabilidad final una vez descontados los impuestos, la amortización del capital, etc. La rentabilidad neta, en general, da una información más fiable, porque ya descuenta todo lo que puede erosionar la rentabilidad y, por tanto, la viabilidad de una empresa o de una inversión.

#### **2.1.2.6. Cómo medir la rentabilidad de una empresa**

Comunidad Empresarial (2023) Medir y calcular la rentabilidad de una empresa es simplemente esencial para cualquier compañía. Si no sabemos cuán rentable es nuestro negocio o si incluso no estamos obteniendo rentabilidad, será imposible implementar estrategias de mejora ni tomar decisiones que nos permitan aumentar nuestras ganancias.

A grandes rasgos, podemos obtener la rentabilidad de una empresa restando los ingresos totales a la inversión ( $\text{Rentabilidad} = \text{Ingresos totales} - \text{Inversión}$ ). También podemos calcularlo en forma de porcentajes con la siguiente fórmula:  $\text{Costos}/\text{ingresos totales} * 100$ . Sin embargo, en lo práctico, es necesario tener en cuenta muchos más factores:

- **Analizar los resultados obtenidos:** el primer paso para calcular la rentabilidad es analizar los resultados. A partir de ellos, tendremos el dato de rentabilidad bruta, rentabilidad operativa y rentabilidad neta.
- **Rentabilidad bruta:** para calcular el margen bruto, debemos restar los costes variables a las ventas totales. El resultado nos dará el margen bruto.

- **Rentabilidad operativa:** una vez calculado el margen bruto, debemos evaluar los costes fijos. Para ello, solo tendremos que restar los costes fijos al margen bruto. El resultado será la rentabilidad operativa.
- **Rentabilidad neta:** para calcular la rentabilidad neta, debemos restar los impuestos a la rentabilidad operativa. El resultado será la rentabilidad neta.

### ¿Cómo se calcula la rentabilidad?

Muñoz (2022) Para conocer el resultado de una inversión, se aplica la fórmula de la rentabilidad simple, que pone en relación las ganancias obtenidas con el importe de la inversión.

$$\frac{(\text{Valor actual de la inversión} - \text{Valor inicial de la inversión}) + \text{Dividendos}}{\text{Valor inicial de la inversión}} \times 100$$

La rentabilidad total de una inversión se obtiene dividiendo el beneficio obtenido total (ganancias o pérdidas de capital y dividendos o intereses) entre el valor inicial de la inversión. Para transformarla a porcentaje, se multiplica el resultado por 100.

#### 2.1.2.7. Dimensiones de rentabilidad

Raisin (2023) Cuando se trata de rentabilidad, podemos hablar de diferentes tipos de rentabilidad dependiendo de la información que queramos obtener. Aunque la rentabilidad económica, financiera y social son las más habituales:

##### a. Rentabilidad económica

Ferrer et al (2018), “la rentabilidad económica es un índice de medición que le permitirá a la empresa a le permitirá determinar el grado de cuánto beneficio producen los recursos de una empresa, y el rendimiento de un recurso”.

Santesteban et al (2020), la rentabilidad económica es la proporción que comunica el resultado de la relación que tiene el activo neto y el beneficio obtenido sin tomar en cuenta los intereses e impuestos.

Sevilla (2022) La rentabilidad económica compara el resultado que hemos obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa con las inversiones que hemos realizado para obtener dicho resultado. Obtenemos un resultado al que todavía no hemos restado los intereses, gastos ni impuestos. Se conoce comúnmente como EBITDA.

Para calcular la rentabilidad económica de una empresa y conocer el rendimiento conseguido por cada unidad monetaria invertida se utiliza la ratio de rentabilidad de los activos o ROA (return on assets en inglés). Es el resultado de multiplicar el margen de beneficios por la rotación del activo, es decir, el margen que obtenemos de la venta de un producto o servicio por las veces que lo vendemos.

Muñoz (2022) En esta clase de rentabilidad se analiza la capacidad que tienen los activos de la estructura productiva: sus inmuebles, sus máquinas– para generar beneficios brutos, es decir, es decir, beneficios en los que no se descuentan los intereses y los impuestos que hay que pagar sobre los mismos.

Aquí se incluyen los préstamos monetarios, ya que se toman en cuenta todos los activos.

En la rentabilidad económica entran en juego dos factores clave:

- **Beneficio antes de Intereses e Impuestos (BAII):** Los beneficios brutos, es decir, la ganancia que ha obtenido la empresa durante un resultado contable menos costes como impuestos, de explotación, etc.
- **Activo Total:** Los activos de la empresa que son capaces de generar beneficio. Se calcula mediante la suma de los activos corrientes y no corrientes.

La fórmula de la rentabilidad económica es muy sencilla:

$$\text{Rentabilidad económica ROA} = \frac{\text{BAII}}{\text{Activo total}} \times 100$$

El resultado final será un porcentaje que dejará una idea de la posible rentabilidad porcentual que se ha obtenido o se puede obtener para un determinado tiempo.

Prana (2020) Esta clase de rentabilidad considera como las dos ratios más importantes:

– **ROI: Retorno sobre la inversión.**

Indica la rentabilidad que obtiene la empresa sobre sus activos, la eficiencia en la utilización del activo. Se obtiene de la siguiente manera:

$$\text{Beneficios brutos / Activos totales.}$$

– **ROE: Retorno sobre activos propios**

Manifiesta el beneficio neto obtenido, en comparación con la inversión de los accionistas, se calcula:

$$\text{Beneficio neto/ Activos propios o patrimonio propio.}$$

## **b. Rentabilidad financiera**

Pedrosa (2020), manifiesta que la rentabilidad financiera hace referencia a la productividad relacionada con el beneficio obtenido a partir de los recursos propios de la empresa, en otras palabras, hace referencia a las ganancias obtenidas de las inversiones efectuadas.

Ferraz. (2014), “señala que la rentabilidad financiera es un índice de indicadores monetario, donde demuestra el resultado final obtenido en la administración común (economía), calculado como la proporción entre el valor del resultado neto (numerador) y el

valor de los recursos netos (denominador), a pesar de que el numerador también puede ser hablado por el resultado hace algún tiempo de los cargos”

Sevilla (2022) La rentabilidad financiera hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

La ratio para calcularla es la ratio sobre capital, conocido comúnmente como rentabilidad financiera o ROE (return on equity). En términos de cálculo es la relación que existe entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la empresa.

Muñoz (2022) Denominada también rentabilidad sobre el capital y ROE por su nomenclatura en inglés (Return on Equity), este tipo de rentabilidad relaciona el beneficio neto que se obtiene con los recursos que se necesitan para obtenerlo, es decir, con el capital total inicial.

En otras palabras, la rentabilidad financiera mide la capacidad de una empresa a la hora de remunerar a sus propietarios o accionistas.

### **Cómo calcular la rentabilidad financiera**

El ROE se expresa como porcentaje y se calcula dividiendo el beneficio neto entre los fondos propios:

$$\text{Rentabilidad financiera ROE} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Fondos propios}} \times 100$$

Para analizar qué es lo que genera rentabilidad en una compañía, se utiliza la fórmula Dupont, que descompone el ROE en tres variables:

- **Margen neto.** Indica la capacidad de la empresa para convertir sus ingresos en beneficios y si es eficiente en su control de costes.
- **Rotación de activos.** Mide la eficacia de la empresa gestionando sus activos para generar ingresos por ventas.
- **Multiplicador de capital.** Refleja el apalancamiento financiero, es decir, en qué medida la empresa financia sus inversiones recurriendo a deuda.

Por otra parte, Prana (2020) señala que es el rendimiento que se obtiene al realizar una inversión; aquí no se toman en cuenta la deuda utilizada para generar beneficios.

Se calcula sobre los beneficios netos, es decir, el beneficio final tras quitar los intereses e impuestos.

La ratio más importante para su cálculo es ROA: Retorno sobre activos. Calcula la relación entre rendimiento y los activos totales de la empresa, su fórmula es:

$$\text{Beneficios netos} / \text{Activos totales.}$$

### **Diferencia entre rentabilidad financiera y rentabilidad económica**

Sevilla (2022) La rentabilidad económica (RE) es diferente de la rentabilidad financiera (RF). La rentabilidad económica tiene en cuenta todos los activos utilizados para generar rentabilidad. En contraste, la rentabilidad financiera sólo tiene en cuenta la cantidad de recursos propios utilizados. Es decir, a la hora de calcular la RF excluimos las deudas.

Así, a través de la siguiente fórmula podemos establecer una relación entre ambas rentabilidades, establecer la rentabilidad financiera real y adquirir nociones de cuándo el apalancamiento es positivo o negativo para una empresa:

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

- **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

Sevilla (2022) Cuando la RE es mayor que el coste de la deuda (k), el apalancamiento financiero es positivo y la RF será mayor que la RE. En cambio si el coste de la deuda es mayor que la RE, habrá un efecto apalancamiento negativo y la RF será menor que la RE. Miremos estos dos ejemplos: Además, cuanto mayor sea la deuda (D) utilizada para financiar una inversión mayor será el apalancamiento financiero y por tanto mayor será la RF en comparación con la RE. Así mismo, menor será la rentabilidad financiera, pero la rentabilidad puede ser mayor debido al apalancamiento financiero. Si una empresa no utiliza deuda, la RE será igual a la RF.

### **c. Rentabilidad social**

Rubio (2020), social no es otra cosa que referirse a uno de los aspectos de la responsabilidad social, según el cual una actividad económica deberá proveer más beneficios que pérdidas a la población local en donde se ejecuta su proyecto de inversión; para lo cual, se requiere, no sólo la participación activa de la empresa privada, sino también del Estado, en todos sus niveles de gobierno, e incluso de la propia población local.

La tasa de rentabilidad social se define como un indicador de rentabilidad social de un proyecto, ya que permite evaluar el impacto social del proyecto y la medición porcentual del beneficio que cada unidad monetaria invertida en el proyecto dejaría en la comunidad.

### Características:

- Permite comparar beneficios sociales entre proyectos, ya que es un indicador porcentual.
- Es de fácil aplicación.
- Recoge las características propias de cada proyecto y de cada comunidad.
- Se encuentra enmarcada en el ámbito de la participación ciudadana.

### Concepto matemático y estadístico:

$$TRS = \alpha \{ TES + [1 + TRI_p]^\beta - TR \}^\theta$$

Donde se define:

$$\alpha = M_0^{TIS}$$
$$TES = M_0 - M_1$$
$$TRI_p = R_c / R_p$$
$$\beta = R_p - R_c$$
$$TR = [1 + P(\text{cumplimiento de metas})]^\square$$
$$\theta = 1 + \square \square \square \square M_1 \square \square \square * [P\{M_1\}_t = M_1]$$

La complejidad de este indicador se debe a la aplicación de herramientas estadísticas que aseguran la efectividad de la tasa, que gracias a su misma naturaleza puede ser evaluada bajo una prueba de error específica.

Explicación conceptual de las variables:

- $M_0$  = Medición porcentual del problema social que el proyecto busca reducir, suponiendo una posibilidad de que el problema pudiera ser medido como 100%. Esta medición será tomada de las fuentes públicas que sean las encargadas de estas mediciones.

- M1 = Medición propuesta después del proyecto sobre el problema social. Esta medición es realizada por el agente que presenta el proyecto.
- TIS = Tasa de Interés Social = Medición tomada dentro del grupo específico donde se realizará el proyecto. Mide el interés de la comunidad en reducir su problema social:

$$TIS = X[ \beta \text{ (opinión de la población sobre el proyecto / población ) } + Y[ \beta \text{ □ opinión institucional sobre el proyecto / instituciones } ]$$

donde  $X + Y = 1$

Estos estudios en ciertos casos específicos podrían necesitar un estudio de mercado formar tomado por un tercer agente.

- $R_c$  = Retorno de los impuestos pagados recibidos por el usuario gracias al proyecto.
- $R_p$  = Retorno ciudadano propuesto por el proyecto.
- $R_E$  = Retorno ciudadano esperado, definido como el total de los impuestos pagados por el individuo perteneciente a la comunidad:

$$\text{Total impuestos / población}$$

donde,

$$R_c \square = \text{Costo del proyecto / población}$$

$$R_p \square = \text{Costo del proyecto + beneficio social) / población}$$

$$R_E = P_C$$

**$P_c$  = Pago de impuestos per cápita:**

$$P_c = \text{impuestos / población.}$$

- $P$  [cumplimiento de metas] =  $P [M1 = M1]$  = Es la probabilidad de que las metas propuestas se cumplan en su totalidad.
- $[P\{M1\}t = M1]$  = Es la probabilidad de que  $M1$ , después de pasado el tiempo sea igual a sí mismo. (Sin contar con choques externos).

$\Delta=1-F$ ; donde  $F$  son los factores que puedan afectar el proyecto, como lo son las condiciones sociales de la comunidad.

### **Las variables principales:**

- $A$  = La necesidad de realizar el proyecto.
- $TES$  = Tasa de mejora de la situación social - Tasa de Equilibrio Social.
- $TRIP$  = Tasa de retorno de los impuestos = mide en que porcentaje los impuestos se devuelven al aportante.
- $B$  = Beneficio recibido por la diferencia de los retornos.
- $TR$  = Tasa de Retorno del proyecto.
- $\Theta$  = Es el indicador de sostenibilidad del proyecto.

## **2.2. Marco conceptual**

### **Activos**

Llorente (2021) “el activo es un recurso que posee una empresa para el desarrollo de sus actividades económicas del cual espera obtener beneficios futuros (económicos o no), en otras palabras, se refiere a todos los recursos y derechos de una empresa que han sido adquiridos en el pasado y se espera obtener beneficios en el futuro”.

### **Costos**

Sánchez (2016) el costo es el desembolso económico que realiza una persona o empresa para la producción o fabricación de un bien del cual espera recibir un beneficio.

## **Gastos**

Pedrosa (2017) “El gasto es un desembolso de dinero que efectúa una empresa que incrementan con la finalidad de adquirir un bien o servicio para el desarrollo de sus actividades.

## **Ingresos**

Gil. (2019) los ingresos son las entradas de recursos monetarios, estos pueden ser obtenidos del desarrollo de sus actividades, incrementando así su rentabilidad.

## **Inversión**

Peumans (2017) “la inversión hace referencia al acto de asignar recursos para la adquisición de activos, con el propósito de mejorar el desarrollo de sus actividades económicas”.

## **Servicios**

Sánchez (2016) “es un servicio o acción encaminadas a satisfacer una necesidad específica del cliente mediante la entrega de un producto inmaterial y personalizado”.

## **Ventas**

García (2018) “las ventas son actividades donde se ara la entrega de un bien o servicio bajo un precio estipulado o convenido y a cambio de una contraprestación económica en forma de dinero por parte de un vendedor o proveedor”.

### **2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (Estado del arte)**

#### **a. Antecedentes internacionales**

Aliaga (2017) en su estudio de investigación “Incidencia económica de proyectos de inversión pública en turismo en el PIB estudio realizado en Universidad Mayor de San Andrés”; donde la finalidad del estudio fue el de “Analizar la contribución económica de la

ejecución de los proyectos de inversión”; para ello se empleó método deductivo con un enfoque cuantitativo, relacional, explicativo y longitudinal, llegándose a concluir que los proyectos de inversión pública que están enfocados al en el sector turístico promueven la concurrencia masiva de visitantes que hacen uso de los diversos servicios turísticos en este sentido se promueve el desarrollo económico y el incremento del producto interno.

Zapata (2017) investigación “Actividad turística y el crecimiento económico de Ecuador” presentado en la Universidad Técnica de Ambato; teniendo como objetivo “Determinar el efecto de la actividad turística en el crecimiento económico de Ecuador”; utilizando como metodología de investigación la modalidad de tipo bibliográfica documental, considerado de carácter descriptivo; concluye en que las actividades del turismo promueven el crecimiento sostenible de la economía nacional además este estudio nos permite entender como la actividad turística tiene un impacto positivo en el crecimiento económico de los lugares donde existe mayor afluencia turística, en este entender es deber del estado promover diversas acciones que permitan impulsar el turismo interno y externo.

González (2016), “en su trabajo de investigación sobre el IVA a favor, la complejidad de sus devoluciones para medianas empresas en San Luis Potosí y su relación en la disminución del flujo de efectivo, presentado en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí en México en el año 2016, concluye que fue más efectiva la devolución del IVA cuando la efectuó una firma con vasta experiencia en este tipo de trámites, sin embargo, en ningún caso la autoridad devolvió en el tiempo establecido en el código fiscal de la federación, con la firma se logró la devolución de lo solicitado en aproximadamente 60 días hábiles, siendo que con el contador de la compañía el promedio fue 180 días hábiles”

## **b. Antecedentes nacionales**

Moreno (2019), “en su trabajo de investigación sobre el saldo a favor del exportador y su influencia en la situación financiera de las empresas exportadoras en el distrito de Puente Piedra año 2018, presentada en la universidad Cesar Vallejo de Lima en el año 2019, concluye que el saldo a favor del exportador sí influye en la situación financiera de las empresas exportadoras ya que la devolución del saldo a favor materia del beneficio genera ingresos que ayudara a incrementar la situación financiera con el cual las empresas podrán afrontar o cubrir contingencias existencias existentes que estén afectando a la empresa así mismo podrán cumplir con sus obligaciones tributarias”

Castillo (2018), “en su trabajo de investigación sobre la devolución del saldo a favor del exportador y la gestión de liquidez en las empresas exportadoras de pescados Rímac año 2018, presentada en la universidad Cesar Vallejo de Lima en el año 2018, concluye que todos los resultados que se alcanzaron por el estudio de los distintos métodos, técnicas en donde se determina la relación que existe entre las dos variables, todo esto sirve para demostrar la importancia que tiene el incentivo otorgado a todo el sector exportador ya que al poder acceder a este beneficio la situación económica de la empresa mejorará y podrá afrontar con todas sus obligaciones”

Cano (2018), “en su trabajo de investigación sobre el saldo a favor del exportador y su incidencia en la liquidez de la empresa Fibrafil S.A. en el distrito de Lurín periodo 2016, presentada en la Universidad Autónoma del Perú de Lima en el año 2018, concluye que existe una falta de mecanismos y procedimientos para obtener la devolución del saldo a favor lo que implica un impacto en la liquidez de la empresa, por otro lado el personal contable-tributario no adquirió conocimiento de la normativa y procedimientos, para poder solicitar el saldo favor del exportador (SFE), uno de los factores era por falta de capacitación o impulso para dicha gestión”

### **c. Antecedentes regionales**

Jurado y Calsina (2019), en su estudio de investigación “Incidencia de los paquetes turísticos que ofrecen las agencias de viajes de la ciudad del Cusco en la satisfacción del turista juvenil”, presentada en “la Universidad San Antonio Abad del Cusco”, teniendo como objetivo “Determinar en qué medida la oferta de los paquetes turísticos ofrecidos por las agencias de viajes de la ciudad del Cusco inciden en la satisfacción del turista juvenil”, utilizando un enfoque cuantitativo y una metodología de tipo básico con un diseño transversal no experimental; concluye que los paquetes turísticos de las agencias de viajes de Cusco no alcanzan las expectativas de la industria del turismo juvenil, el turismo en el Cusco está sobre valorado en los paquetes dirigidos solo a las atracciones populares.

Ccahuantico (2018), en su estudio de investigación "Costos de servicio y rentabilidad financiera donde se tiene como objetivo “Determinar los costos de servicio y la rentabilidad financiera del Restaurante”; presentada en “la Universidad Andina del Cusco”; utilizando un enfoque cuantitativo y una metodología de tipo básico con un diseño transversal no experimental; concluye que a pesar de los altos ingresos de la empresa, esta es insolvente en cuanto a sus obligaciones por su rentabilidad financiera.

Pantigozo (2017), “en su trabajo de investigación sobre el saldo a favor del exportador y crecimiento económico de las empresas hoteleras de tres estrellas en la ciudad de Cusco periodo 2016, presentada en la Universidad Peruana Austral del Cusco en el año 2017, concluye que el saldo a favor del exportador influye positivamente en el crecimiento económico empresarial esto a raíz de que la devolución del saldo a favor es un mecanismo destinado a compensar y restituir el IGV destinado a operaciones de exportación con la finalidad de incrementar sus ingresos”

## **2.4. Hipótesis**

### **a. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

### **b. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.
- Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.
- Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

## **2.5. Identificación de variables**

### **Variable independiente**

X: Saldo a favor del exportador de servicios

### **Variable dependiente**

Y: Rentabilidad.

## 2.6. Operacionalización de variables

### Cuadro 1

#### Operacionalización de variables

Variable 01		Dimensiones	Indicadores
Saldo a favor del exportador de servicios		<p><b>Devolución:</b> La compensación o devolución a que se refiere el artículo 3 tendrá como límite un porcentaje equivalente a la tasa del Impuesto General a las Ventas incluyendo el Impuesto de Promoción Municipal, sobre las exportaciones realizadas en el período.</p> <p><b>Compensación:</b> Si el contribuyente no tiene impuesto a la renta por pagar durante el año, o, en el transcurso de un mes este fuera insuficiente para absorber el SFMB, podrá compensarlo con la deuda tributaria de cualquier otro tributo que sea ingreso del Tesoro Público.</p> <p><b>Acumulación:</b> El Saldo a Favor Materia del Beneficio que exceda dicho límite podrá ser arrastrado como Saldo a Favor por Exportación a los meses siguientes denominando a esta acción como la acumulación de saldo.</p>	<p>Conocimientos</p> <p>Procedimientos</p> <p>Requisitos</p> <p>Tiempo</p>
Definición conceptual	Definición operacional		
Bolívar (2019), “señala que el saldo a favor del exportador es el monto del Impuesto General a las Ventas (IGV) de las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación, es decir, constituye un mecanismo que busca promover la exportación de bienes y servicios”	SUNAT (2019), “señala que determinar el saldo a favor del exportador, el crédito fiscal está conformado por el monto de IGV y el Impuesto de Promoción Municipal (IPM), que se acredite a través de comprobantes de pago, que correspondan a compras o adquisiciones de bienes, servicios, el cual será mediante la devolución, compensación y devolución”		<p>Conocimientos</p> <p>Procedimientos</p> <p>Requisitos</p> <p>Tiempo</p>
Variable 02		Dimensiones	Indicadores
Rentabilidad		<p><b>Rentabilidad económica:</b> la rentabilidad económica es la proporción que comunica el resultado de la relación que tiene el activo neto y el beneficio obtenido sin tomar en cuenta los intereses e impuestos.</p> <p><b>Rentabilidad financiera:</b> la rentabilidad financiera hace referencia a la productividad relacionada con el beneficio obtenido a partir de los recursos propios de la empresa, en otras palabras, hace referencia a las ganancias obtenidas de las inversiones efectuadas.</p> <p><b>Rentabilidad social:</b> en la rentabilidad social se requiere, no sólo la participación activa de la empresa privada, sino también del Estado, en todos sus niveles de gobierno, e incluso de la propia población local.</p>	<p>Ingresos</p> <p>Inversión</p> <p>Activo fijo</p> <p>Capital de trabajo</p> <p>Ventas</p> <p>Costos</p> <p>Gastos</p> <p>Fidelización</p> <p>Prestigio</p> <p>Ventaja competitiva</p>
Definición conceptual	Definición operacional		
Haryanto et al (2020) “nos dice que la rentabilidad está compuesta por distintos recursos económicos que se usaran para el desenvolvimiento de las actividades económicas de la empresa”.	Tapia (2014) señala que “La rentabilidad es la tasa de rendimiento del capital aportado, refleja la administración de este capital, demuestra si la especulación aportada dentro de la organización es beneficiosa o no, el cual se divide en rentabilidad económica, financiera y social”.		

Nota el cuadro representa la operacionalización de variables

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica**

##### **Localización política**

- País: Perú
- Región: Cusco
- Departamento: Cusco
- Provincia: Cusco
- Distrito: Cusco

#### **3.2. Tipo y nivel de investigación**

##### **a. Tipo de investigación**

Carrasco (2019), el presente trabajo se realizó en base a un tipo básico, debido a que se tiene como prioridad incrementar los conocimientos por medio de la recolección de información ya sea por medio de artículos científicos, libros y trabajos previos acerca del saldo a favor del exportador de servicios y rentabilidad, el cual sirvió de apoyo para buscar soluciones a futuros problemas que pudiesen tener los hoteles de 03 estrellas.

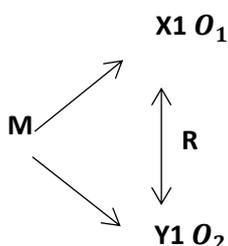
##### **b. Nivel de investigación**

Hernández et al (2014), sobre el nivel descripto-correlacional menciona: “los diseños descriptivos y correlacionales tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, así también se tiene como objetivo determinar el nivel de relación entre las unidades de estudio” (p, 155). El nivel de investigación que se realizó para alcanzar los objetivos propuestos corresponde al alcance descriptivo entendida con el objetivo será determinar la relación entre el saldo a favor del

exportador de servicios y la rentabilidad, por otro lado, es correlacional por que se tiene como prioridad el nivel de relación.

### **Figura 1**

*Nivel descriptivo-correlacional*



*Nota: Nivel descriptivo-correlacional*

#### **Dónde:**

M: Muestra de estudio

O1: Planeamiento estratégico

O2: Recaudación tributaria

R: Relación

### **c. Diseño de investigación**

Hernández et al (2014), define a la investigación no experimental como: “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto”. (p. 152). El presente trabajo de investigación se realizó por medio de un diseño no experimental transaccional o transversal, esto debido a que en el estudio no se modificó ni manipuló las variables sino solo se describió la realidad tal cual se encuentra, además de que la información se recolectó en un solo momento y tiempo único, donde la información que se recopiló fue de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco.

### 3.3. Unidad de análisis

Para el presente estudio de investigación se tomó como unidad de análisis a los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco.

### 3.4. Población de estudio

El presente trabajo de investigación tuvo como población a los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco.

#### Cuadro 2

*Hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco*

N°	RUC	RAZÓN SOCIAL
1	10093601063	Madge Soria Norma Beatriz
2	20543856763	Inversiones Turísticas Andenes Inca S.A.C.
3	20606814276	Wv Arcángel Inversiones EIRL
4	20606814276	Wv Arcángel Inversiones EIRL
5	20527555575	Apu'S Dream E.I.R.L.
6	10238090097	Bocangel Calderón Fidel
7	20505670443	Nessus Hoteles Perú S.A.
8	20490149539	Kenamaris E.I.R.L..
9	20347087620	Inversiones Continente Srltda.
10	10238226258	Nuñez Del Prado Aparicio, Grethgel Rosario
11	20490179527	Corporación Allende Montoya S.A.C.
12	20523026331	Consorcio De Inversores SAC
13	20450687490	Hoteles Garcilaso E.I.R.L.
14	20400199109	Hotel De La Villa Hermoza S.C.R. Ltda.
15	20528039775	Koyllur Inn EIRL.
16	20602723136	Cceo Inversiones Internacionales S.A.C.
17	20447725071	Angelica Servicios Turísticos Perú Empresa Individual De Responsabilidad Limitada
18	20602084974	Qoritel S.A.C
19	20603149344	Peru Lodgings & Expeditions S.A.C.
20	20490304101	Hoteles Cbc S.A.C.
21	20601112567	Casona Real SAC
22	20527431256	Los Andes De America SAC
23	20301837896	Los Portales SA
24	20606790890	Lp Hoteles S.A.
25	20527248133	Inversiones New Marqueses EIRL
26	20455891702	Quattro Hoteles Y Restaurantes S.R.L.
27	20490494473	Inversión Hotelera Melany'S Sociedad Anónima Cerrada
28	20527326622	Yawata E.I.R.L.
29	20358071954	Suizo Peruana De Hotelería EIRL
30	20490536656	Delicias Gastronómicas S.A.C
31	20485041240	Munay Wasi Inn EIRL

32	20450705145	Pension Alemana Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada - Pension Alemana SRL.
33	20535733806	Corporación Fischer S.A.C.
34	20490267060	Peru Monteros Tours S.R.L.
35	20450551083	Inversiones Valle Keistel Sociedad Anónima Cerrada - Inversiones Valle Keistel S.A.C.
36	20101278582	Inversiones Royal Inka S A
37	20601939062	Inversiones Y Hoteles Royal Qosqo S.A.C.
38	20442053431	Hoteles Sur S.A.C.
39	20527566429	Rumi Punku Empresa Individual De Responsabilidad Limitada
40	20527372144	Misky Samai Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada
41	20513278293	San Agustin Internacional S.A.C
42	20450791980	Inversiones Finos El Dorado Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada
43	20490639625	The Ashiana Empresa Individual De Responsabilidad Limitada-The Ashiana E.I.R.L.
44	10244642468	Zereceda Vásquez Hilda
45	20490379534	Servicios Turísticos 7 Ventanas EIRL
46	20564517659	Sol Del Cusco Perú SRL.
47	20527400881	Servicios Turísticos J.B.C. Sociedad Anónima Cerrada
48	20564276783	Multiservicios Inkas Tarabamba S.A.C.
49	20536047906	Hotelería Peruana S.A.C.
50	10401584167	Vásquez De La Cruz De Porter, Dora Samantha
51	20357642672	Inversiones Generales La Unión S.R. Ltda.
52	20564013341	Yawar Inka Inversiones Hotel S.A.C.

---

*Nota el cuadro representa los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco*

### **3.5. Tamaño de muestra**

El presente trabajo de investigación tuvo como muestra a 50 los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco.

### **3.6. Técnicas de selección de muestra**

Hernández et al (2014), sobre este punto menciona: “la muestra no probabilística, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientadas por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización”. (p, 189). La técnica de muestreo que se utilizó en este trabajo de investigación fue por medio de un muestreo no probabilístico.

### **3.7. Técnicas de recolección de información**

#### **a. Técnicas**

Hernández et al (2014), “señala que las técnicas son los recursos de que dispone el investigador para su trabajo. Las técnicas necesitan los instrumentos para su realización”. (p.217). En tal sentido para él estudió se consideró la técnica de la encuesta el cual estuvo dirigido a los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco.

#### **b. Instrumentos**

Hernández et al (2014), “señala que el instrumento es cuando en la investigación disponemos de múltiples tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos”. (p.217). Para el trabajo se consideró como instrumento el cuestionario el cual estuvo conformado por una serie de interrogantes que estén relacionados con el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad.

### **3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información**

Las técnicas de análisis e interpretación de la información fueron realizadas mediante el Microsoft office Word, Microsoft office Excel y el SPSS 25.

### **3.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas**

Para el análisis de datos se utilizó el análisis descriptivo y el análisis inferencial; en el análisis descriptivo se procesará los datos utilizando el software estadístico SPSS versión 25, donde se elaboró cuadros y figuras por cada interrogante, así como por cada objetivo planteado, mientras que en el análisis inferencial se aplicará la prueba de normalidad para los datos, así como las pruebas de hipótesis y de correlación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

##### Prueba de confiabilidad- el saldo a favor del exportador

###### Cuadro 3

*Resumen de datos del saldo a favor del exportador*

		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	50	100.0

*Nota el cuadro representa el resumen de datos del saldo a favor del exportador*

##### Interpretación

En el cuadro se puede observar que los 50 hoteles 1 colaborador por hotel respondieron de manera satisfactoria a la encuesta realizada en un porcentaje considerado positivo.

###### Cuadro 4

*Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del saldo a favor del exportador*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.793	0.800	10

*Nota el cuadro representa la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del saldo a favor del exportador*

##### Interpretación

Se determinó que: el nivel de confiabilidad extraído de la prueba de fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach obteniendo un valor de (0.793) para la primera unidad de estudio que es la Saldo a favor del exportador de servicios, el cual el resultado se aproxima a 1 lo que nos indica que el trabajo de investigación es viable para su aplicación.

## Cuadro 5

### *Fiabilidad del total de elementos del saldo a favor del exportador*

	Media de escala de elemento	Varianza de escala de elemento	Correlación total de elementos	Correlación múltiple	Alfa de Cronbach de elemento
¿El nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor del exportador es?	30.46	27.111	0.735	0.876	0.746
¿El procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador es?	30.34	28.719	0.498	0.376	0.771
¿El nivel de cumplimiento de los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador es?	30.60	24.367	0.809	0.836	0.726
¿El tiempo que demora el proceso de devolución del saldo a favor del exportador es?	30.76	27.778	0.547	0.843	0.765
¿El nivel de conocimiento respecto a la Compensación del saldo a favor del exportador es?	30.58	28.126	0.540	0.630	0.766
¿El procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador es?	30.32	27.569	0.563	0.554	0.762
¿El nivel de cumplimiento de los requisitos para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador es?	31.02	26.183	0.584	0.868	0.758
¿El tiempo que demora en compensar el total del saldo a favor del exportador es?	30.58	28.412	0.601	0.774	0.761
¿El nivel de conocimiento respecto al tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador es?	31.56	36.292	-0.232	0.403	0.853
¿El procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador es?	31.22	31.032	0.211	0.411	0.804

*Nota el cuadro representa la fiabilidad del total de elementos del saldo a favor del exportador*

## Confiabilidad de la variable- la rentabilidad

### Cuadro 6

#### *Resumen de datos de rentabilidad*

		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	50	100.0

*Nota el cuadro representa el resumen de datos del saldo a favor del exportador*

### Interpretación

En el cuadro se puede observar que los 50 hoteles 1 colaborador por hotel respondieron de manera satisfactoria a la encuesta realizada en un porcentaje considerado positivo.

### Cuadro 7

#### *Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de rentabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.889	0.890	10

*Nota el cuadro representa la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de rentabilidad*

### Interpretación

Se determinó que: “el nivel de confiabilidad extraído de la prueba de fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach obteniendo un valor de (0.889) para la primera unidad de estudio que es la Rentabilidad, el cual el resultado se aproxima a 1 lo que nos indica que el trabajo de investigación es viable para su aplicación.

### Cuadro 8

#### *Fiabilidad del total de elementos de rentabilidad*

	Media de escala de elemento	Varianza de escala de elemento	Correlación total de elementos	Correlación múltiple	Alfa de Cronbach de elemento
¿Los ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados son?	29.16	53.484	0.557	0.551	0.883
¿El nivel de inversión que realizan los hoteles gracias a	29.04	53.835	0.469	0.583	0.889

la devolución del saldo a favor del exportador es?					
¿Los ingresos obtenidos por la devolución del s del saldo a favor del exportados para adquirir nuevo activo fijo es?	28.98	51.571	0.593	0.493	0.881
¿El incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario para impulsar el capital de trabajo es?	28.88	53.128	0.644	0.710	0.877
¿El incrementar de las ventas en el sector hotelero gracias al beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios es?	29.00	50.939	0.672	0.684	0.875
¿La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios para determinar adecuadamente los costos de servicio es?	29.00	49.673	0.758	0.633	0.868
¿Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador para disminuir los gastos de los hoteles es?	28.98	50.755	0.669	0.658	0.875
¿EL beneficio tributario que obtiene el sector hotelero para mantener la fidelización de sus clientes es?	29.00	55.592	0.555	0.593	0.883
¿Los ingresos obtenidos por los hoteles por la devolución del saldo a favor de exportador para mantener el prestigio frente a sus clientes es?	29.22	50.420	0.668	0.662	0.875
¿La ventaja competitiva obtenido por los hoteles gracias al beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios es?	29.08	50.320	0.690	0.692	0.873

---

*Nota el cuadro representa la fiabilidad del total de elementos de rentabilidad*

## A. Análisis descriptivo

### Análisis descriptivo sobre saldo a favor del exportador de servicios

#### Cuadro 9

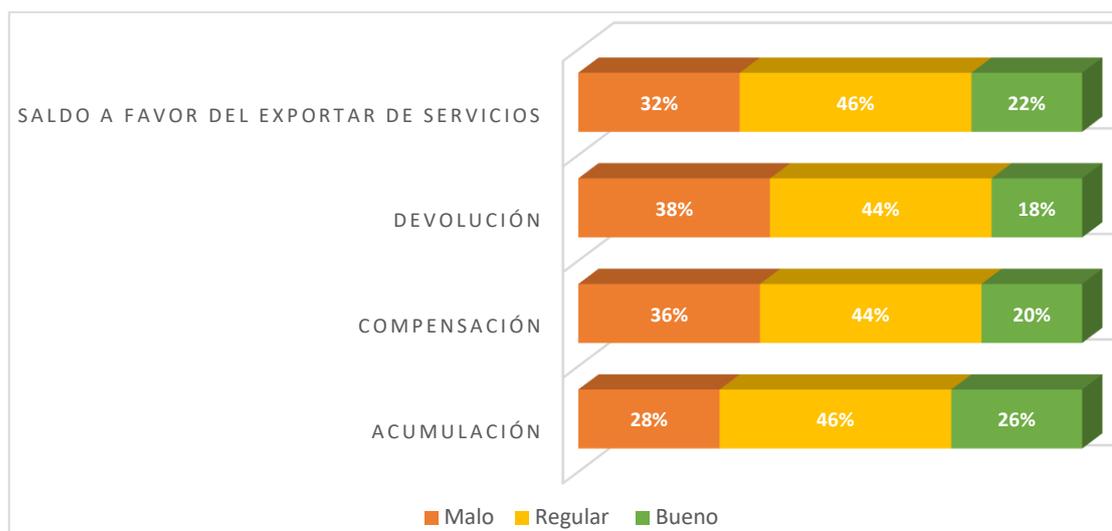
Análisis descriptivo sobre Saldo a favor del exportador de servicios

Nivel	Variable 1		Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3	
	Saldo a favor del exportar de servicios		Devolución		Compensación		Acumulación	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	16	32%	19	38%	18	36%	14	28%
Regular	23	46%	22	44%	22	44%	23	46%
Bueno	11	22%	9	18%	10	20%	13	26%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota el cuadro representa el análisis descriptivo sobre Saldo a favor del exportador de servicios

#### Figura 2

Análisis descriptivo sobre Saldo a favor del exportador de servicios



Nota la figura representa el análisis descriptivo sobre Saldo a favor del exportador de servicios

#### Interpretación

De la encuesta realizada a las 50 hoteles se procedió a realizar el análisis descriptivo, en tal sentido podremos señalar que de acuerdo a el cuadro N° 2 se observa que la variable 01 denominada Saldo a favor del exportador de servicios, es percibida por el 32% de los encuestados en un nivel malo, al igual que sus dimensiones D1: Devolución (38%); D2: Compensación (36%), D3: Acumulación (28%).es decir que una cantidad significativa de

los hoteles menciona que el procedimiento para determinar el saldo a favor del exportador del servicio es regular, esto se da porque no existe un buen manejo del crédito fiscal, por otro lado el manejo de las compras de bienes y servicios no se realizan de manera adecuada en lo que se refiere IGV y el Impuesto de Promoción municipal (IPM); refiriéndose a los gastos operativos que incurren los hoteles o para el pago al personal, servicios, gestión, cada indicador anteriormente mencionado es primordial para que los hoteles puedan obtener crédito fiscal que los favorezca y tener mejores ingresos.

### Análisis descriptivo sobre rentabilidad

#### Cuadro 10

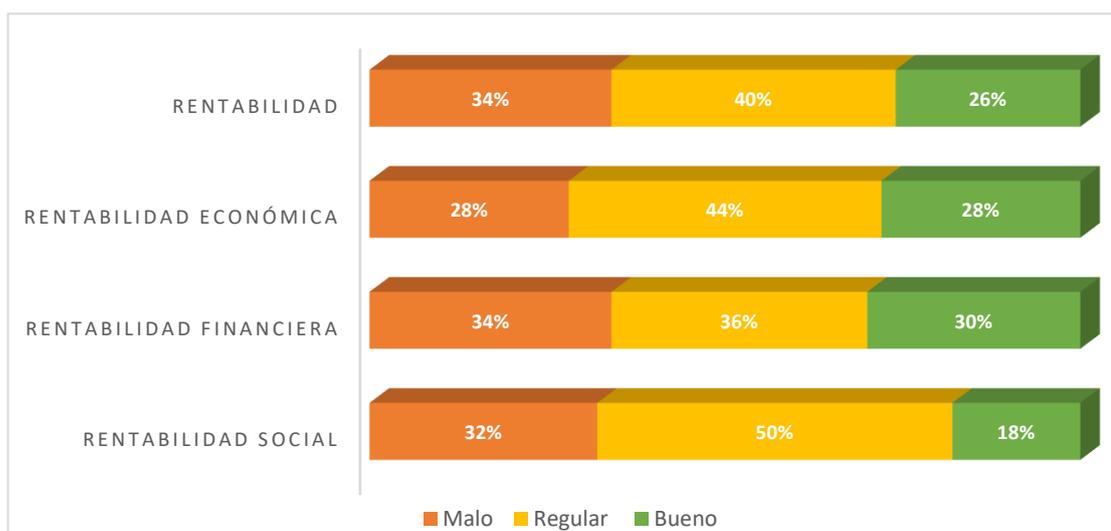
*Análisis descriptivo del saldo a favor del exportador*

Nivel	Variable 1		Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3	
	Rentabilidad		Rentabilidad económica		Rentabilidad financiera		Rentabilidad social	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	16	32%	17	34%	14	28%	17	34%
Regular	25	50%	18	36%	22	44%	20	40%
Bueno	9	18%	15	30%	14	28%	13	26%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Nota el cuadro representa el análisis descriptivo del saldo a favor del exportador*

#### Figura 3

*Análisis descriptivo del saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa el análisis descriptivo del saldo a favor del exportador*

## **Interpretación**

De la encuesta realizada a las 50 hoteles se procedio a realizar el análisis descriptivo, en tal sentido podremos señalar que de acuerdo a el cuadro N° 2 se observa que la variable 01 denominada Rentabilidad, es percibida por el 50% de los encuestados en un nivel malo, al igual que sus dimensiones D1: Rentabilidad económica (36%); D2: Rentabilidad financiera (44%), D3: Rentabilidad social (40%).es decir que una cantidad significativa de los hoteles menciona que el procedimiento para determinar “La rentabilidad es mala es regular, esto se da porque no existe una buena rentabilidad economica, por otro lado la rentabilidad financiera no refleja resualtados deseados asi como a su vez la rentabilidad social no es de todo positiva ; refiriendose a los ingresos percibidos por los hoteles , dicha rentabilidad mejorara si se hace un correcto manejo operativo en los en los hoteles siendo este primordial para que los hoteles puedan incrementar su rentabilidad.

## Cuadros y figuras de frecuencia

**Ítem 01:** ¿El nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor del exportador es?

### Cuadro 11

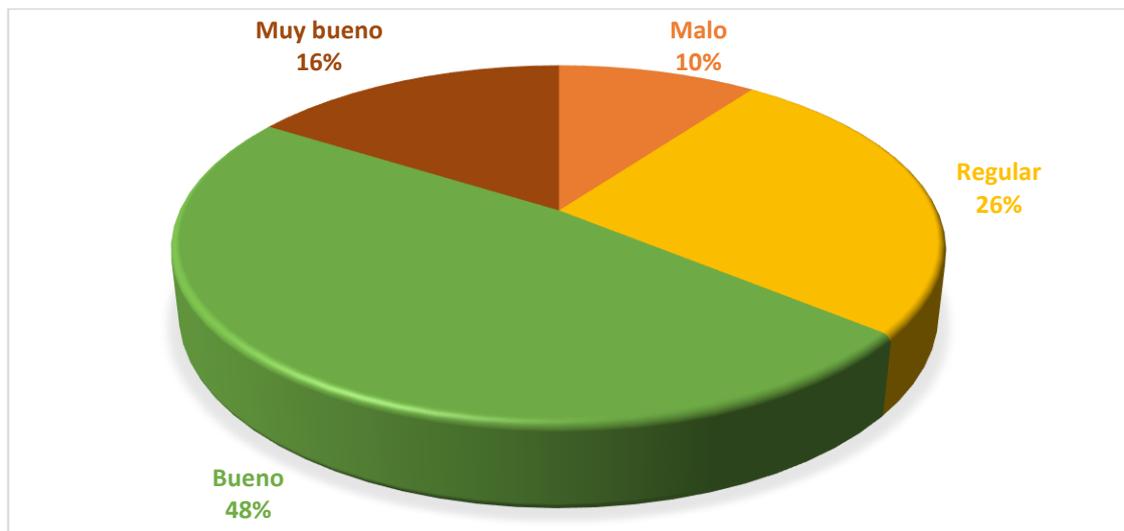
*Nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	10.0	10.0	10.0
Regular	13	26.0	26.0	36.0
Válido Bueno	24	48.0	48.0	84.0
Muy bueno	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor*

### Figura 4

*Nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor*



*Nota la figura representa el nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor*

### Interpretación

En referencia a la pregunta El nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 10% malo, 26% regular, 48% bueno, 16% muy bueno.

**Ítem 02:** ¿El procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador es?

**Cuadro 12**

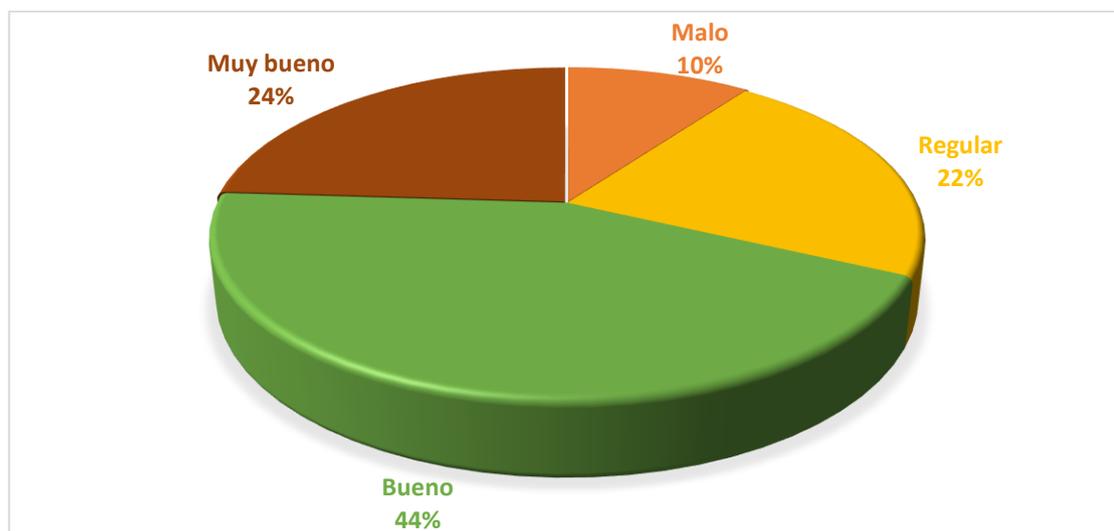
*Procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	10.0	10.0	10.0
Regular	11	22.0	22.0	32.0
Válido Bueno	22	44.0	44.0	76.0
Muy bueno	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador*

**Figura 5**

*Procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa el procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 10% malo, 22% regular, 44%bueno, 24% muy bueno.

**Ítem 03:** ¿El nivel de cumplimiento de los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportadores?

**Cuadro 13**

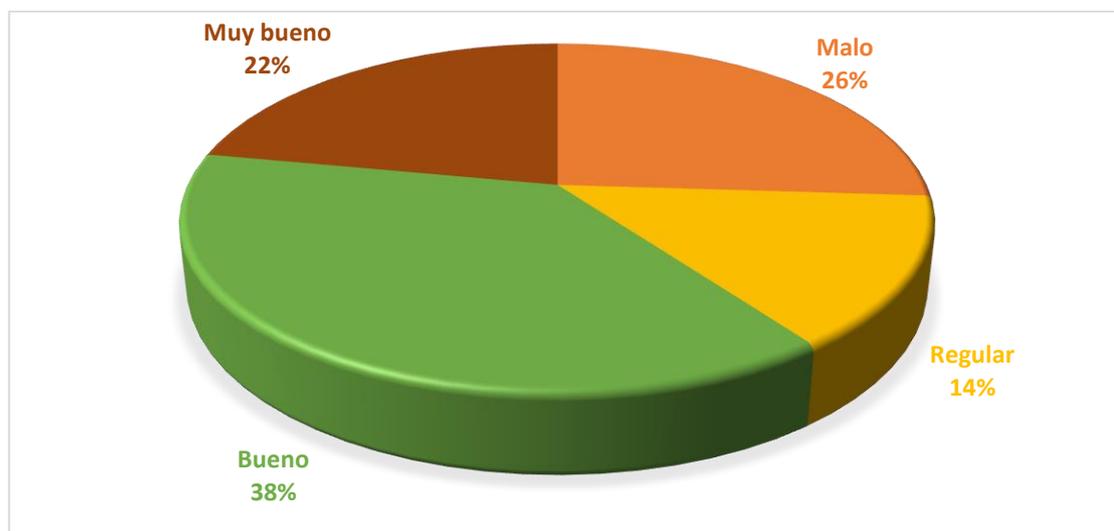
*Requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	13	26.0	26.0	26.0
Regular	7	14.0	14.0	40.0
Válido Bueno	19	38.0	38.0	78.0
Muy bueno	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador*

**Figura 6**

*Requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El nivel de cumplimiento de los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 26% malo, 14% regular, 38% bueno, 22% muy bueno.

**Ítem 04:** ¿El tiempo que demora el proceso de devolución del saldo a favor del exportador es?

**Cuadro 14**

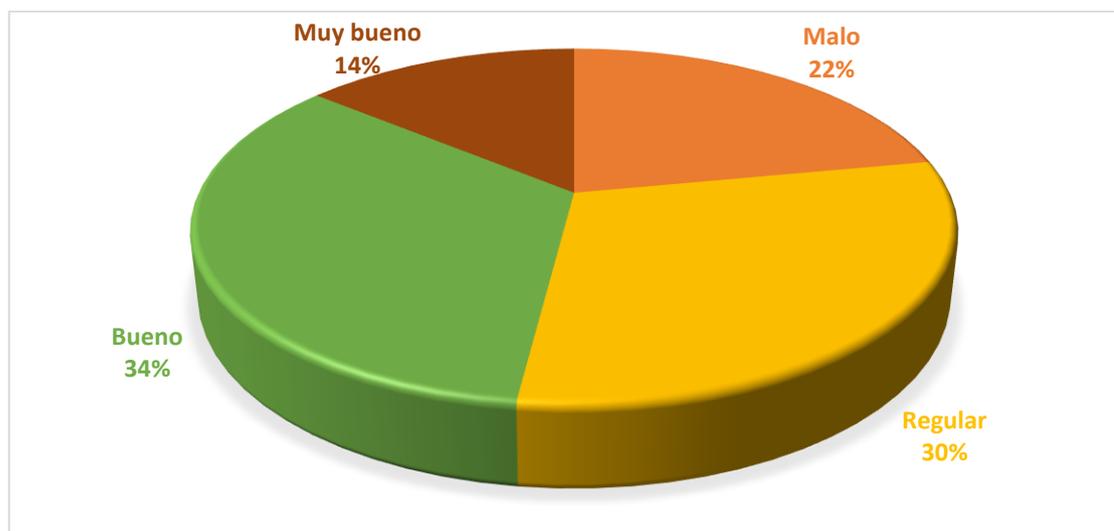
*Tiempo para la devolución del saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	22.0	22.0	22.0
Regular	15	30.0	30.0	52.0
Válido Bueno	17	34.0	34.0	86.0
Muy bueno	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el tiempo para la devolución del saldo a favor del exportador*

**Figura 7**

*Tiempo para la devolución del saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa el tiempo para la devolución del saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El tiempo que demora el proceso de devolución del saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 22% malo, 30% regular, 34% bueno, 14% muy bueno.

**Ítem 05:** ¿El nivel de conocimiento respecto a la compensación del saldo a favor del exportador?

**Cuadro 15**

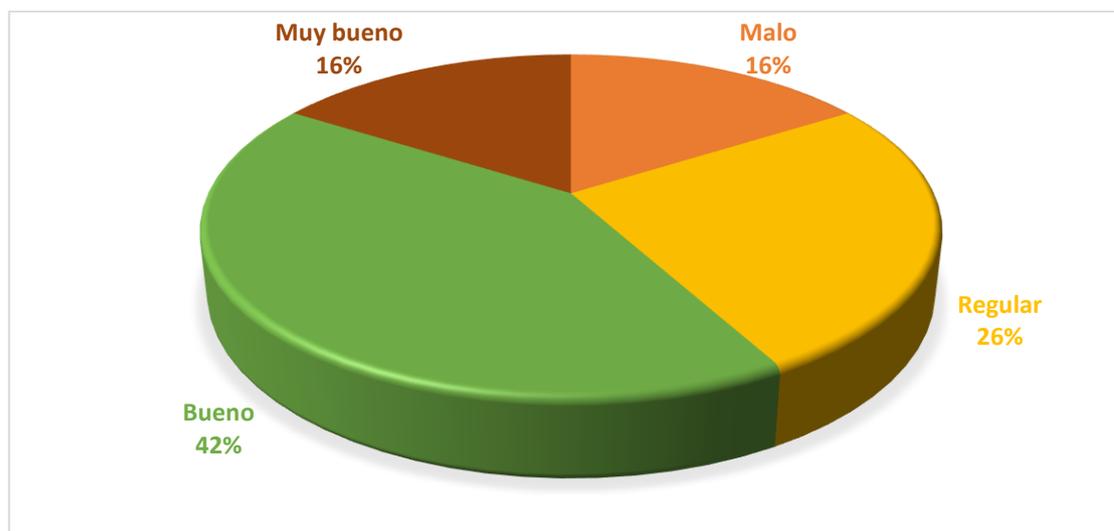
*Conocimiento respecto a la compensación del saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	8	16.0	16.0	16.0
Regular	13	26.0	26.0	42.0
Válido Bueno	21	42.0	42.0	84.0
Muy bueno	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el conocimiento respecto a la compensación del saldo a favor del exportador*

**Figura 8**

*Conocimiento respecto a la compensación del saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa el conocimiento respecto a la compensación del saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El nivel de conocimiento respecto a la Compensación del saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 16% malo, 26% regular, 42%bueno, 16% muy bueno.

**Ítem 06:** ¿El procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador es?

**Cuadro 16**

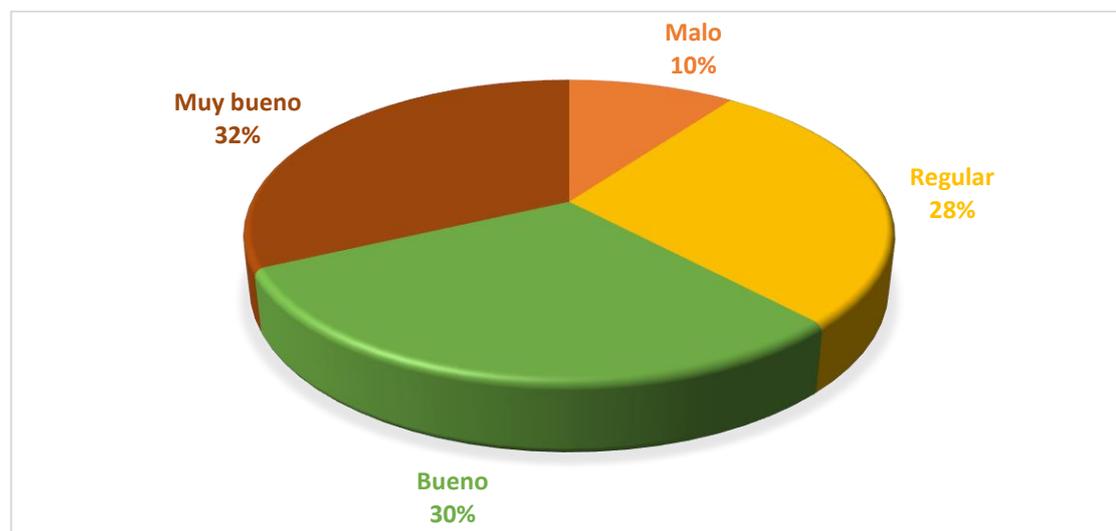
*Procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	10.0	10.0	10.0
Regular	14	28.0	28.0	38.0
Válido Bueno	15	30.0	30.0	68.0
Muy bueno	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador*

**Figura 9**

*Procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa el procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 16% malo, 28% regular, 30%bueno, 32% muy bueno.

**Ítem 07:** ¿El nivel de cumplimiento de los requisitos para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador es?

**Cuadro 17**

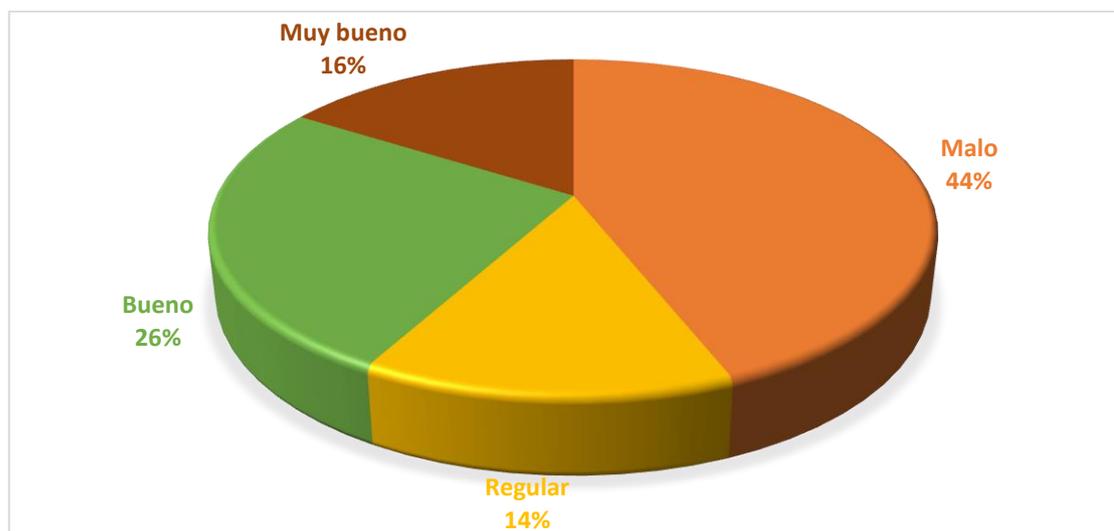
*Solicitud para la compensación del saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	22	44.0	44.0	44.0
Regular	7	14.0	14.0	58.0
Válido Bueno	13	26.0	26.0	84.0
Muy bueno	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa la solicitud para la compensación del saldo a favor del exportador*

**Figura 10**

*Solicitud para la compensación del saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa la solicitud para la compensación del saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El nivel de cumplimiento de los requisitos para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 44% malo, 14% regular, 26%bueno, 16% muy bueno.

**Ítem 08:** ¿El tiempo que demora en compensar el total del saldo a favor del exportador es?

**Cuadro 18**

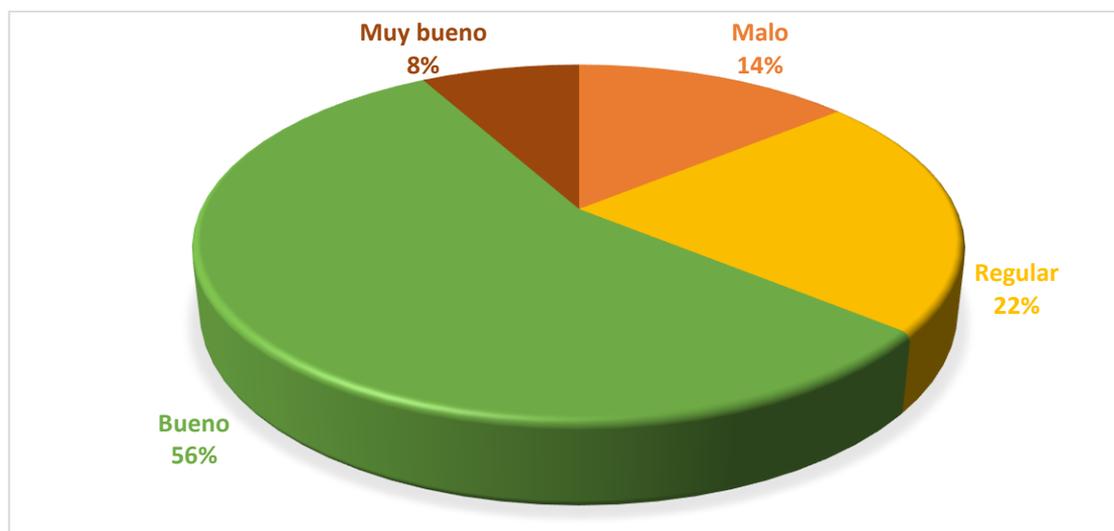
*Tiempo para compensar el saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	7	14.0	14.0	14.0
Regular	11	22.0	22.0	36.0
Válido Bueno	28	56.0	56.0	92.0
Muy bueno	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el tiempo para compensar el saldo a favor del exportador*

**Figura 11**

*Tiempo para compensar el saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa el tiempo para compensar el saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El tiempo que demora en compensar el total del saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 14% malo, 22% regular, 56% bueno, 8% muy bueno.

**Ítem 09:** ¿El nivel de conocimiento respecto al tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador es?

**Cuadro 19**

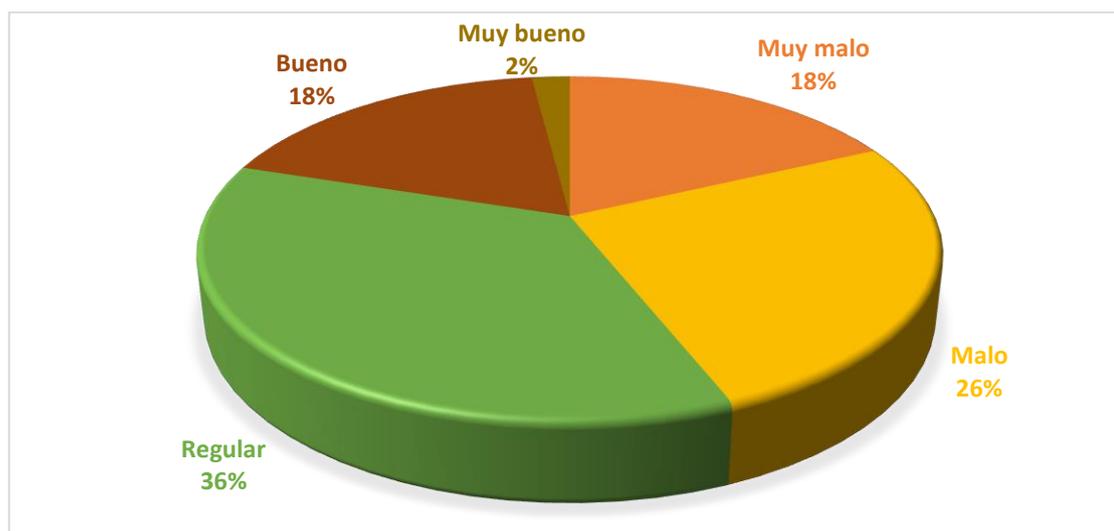
*Tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	9	18.0	18.0	18.0
Malo	13	26.0	26.0	44.0
Regular	18	36.0	36.0	80.0
Bueno	9	18.0	18.0	98.0
Muy bueno	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador*

**Figura 12**

*Tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa el tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta El nivel de conocimiento respecto al tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 18% muy malo 26% malo, 36% regular, 18%bueno, 2% muy bueno.

**Ítem 10:** ¿El procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador es?

**Cuadro 20**

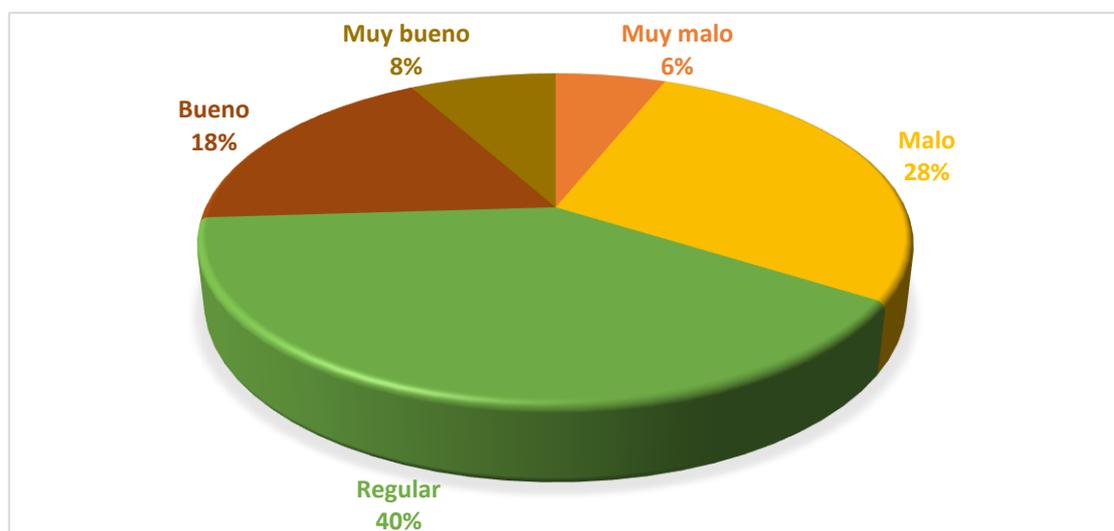
*Procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	6.0	6.0	6.0
Malo	14	28.0	28.0	34.0
Regular	20	40.0	40.0	74.0
Bueno	9	18.0	18.0	92.0
Muy bueno	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador*

**Figura 13**

*Procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa el procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 6% muy malo 28% malo, 40% regular, 18%bueno, 8% muy bueno.

**Ítem 11:** ¿Los ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados es?

**Cuadro 21**

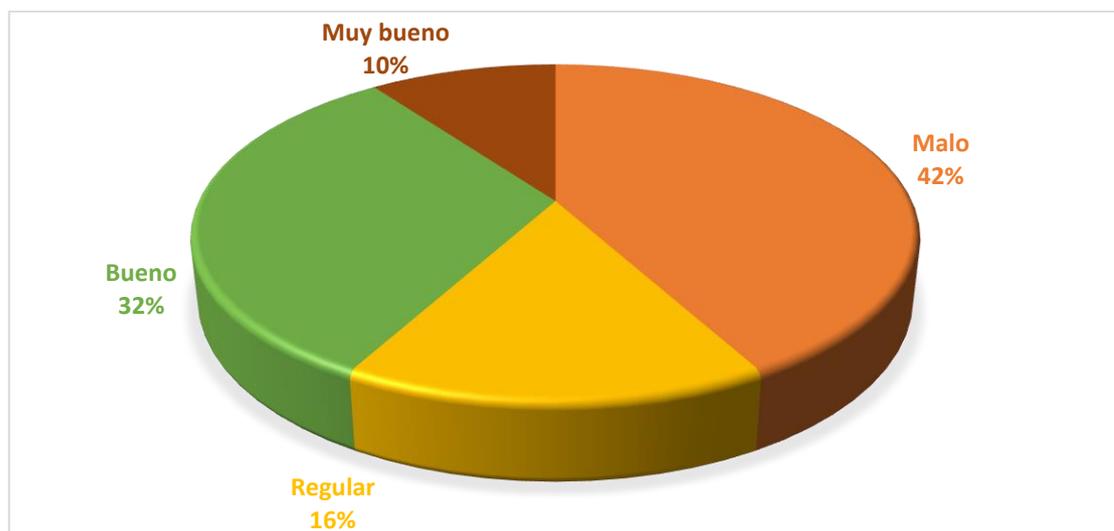
*Ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	21	42.0	42.0	42.0
Regular	8	16.0	16.0	58.0
Válido Bueno	16	32.0	32.0	90.0
Muy bueno	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa los ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados*

**Figura 14**

*Ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados*



*Nota la figura representa los ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: Los ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados son: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 42% malo, 16.0% regular, 32% bueno, 10% muy bueno.

**Ítem 12:** ¿El nivel de inversión que realizan los hoteles gracias a la devolución del saldo a favor del exportador es?

**Cuadro 22**

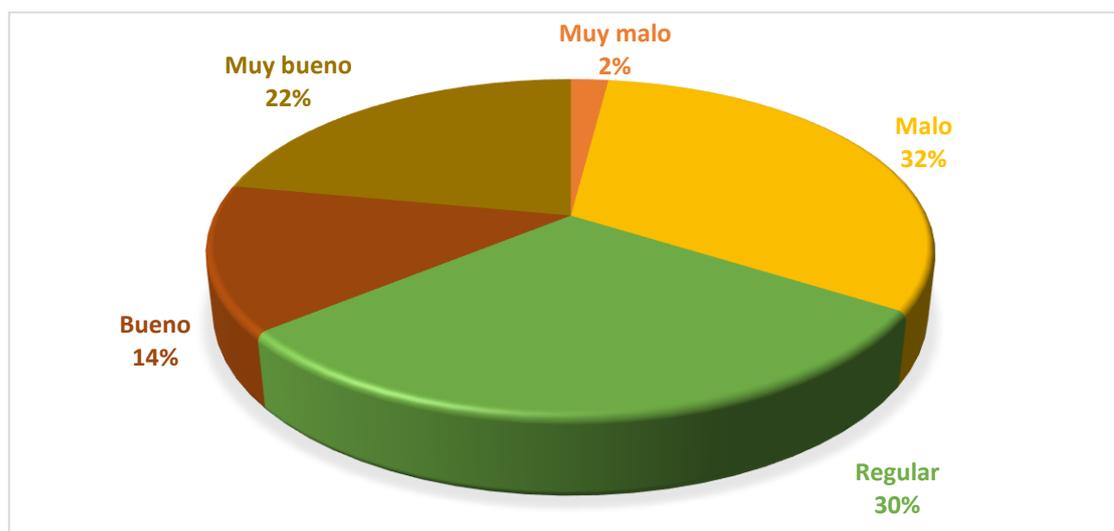
*Inversión que realizan con devolución del saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	1	2.0	2.0	2.0
Malo	16	32.0	32.0	34.0
Regular	15	30.0	30.0	64.0
Bueno	7	14.0	14.0	78.0
Muy bueno	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa la inversión que realizan con devolución del saldo a favor del exportador*

**Figura 15**

*Inversión que realizan con devolución del saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa la inversión que realizan con devolución del saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El nivel de inversión que realizan los hoteles gracias a la devolución del saldo a favor del exportador es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 2% muy malo, 32% malo, 30% regular, 14% bueno, 22% muy bueno.

**Ítem 13:** ¿Los ingresos obtenidos por la devolución del saldo a favor del exportados para adquirir nuevo activo fijo es?

**Cuadro 23**

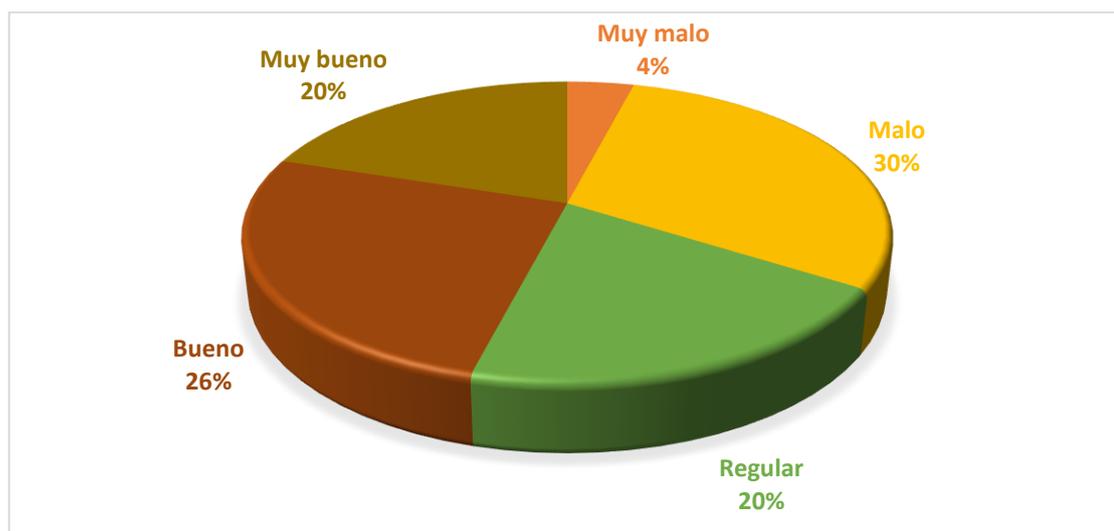
*Adquisición de activo fijo por medio del saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	4.0	4.0	4.0
Malo	15	30.0	30.0	34.0
Regular	10	20.0	20.0	54.0
Bueno	13	26.0	26.0	80.0
Muy bueno	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa la adquisición de activo fijo por medio del saldo a favor del exportador*

**Figura 16**

*Adquisición de activo fijo por medio del saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa la adquisición de activo fijo por medio del saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: Los ingresos obtenidos por la devolución del saldo a favor del exportados para adquirir nuevo activo fijo es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 4% muy malo, 30% malo, 20% regular, 26%bueno, 20% muy bueno.

**Ítem 14:** ¿El incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario para impulsar el capital de trabajo es?

**Cuadro 24**

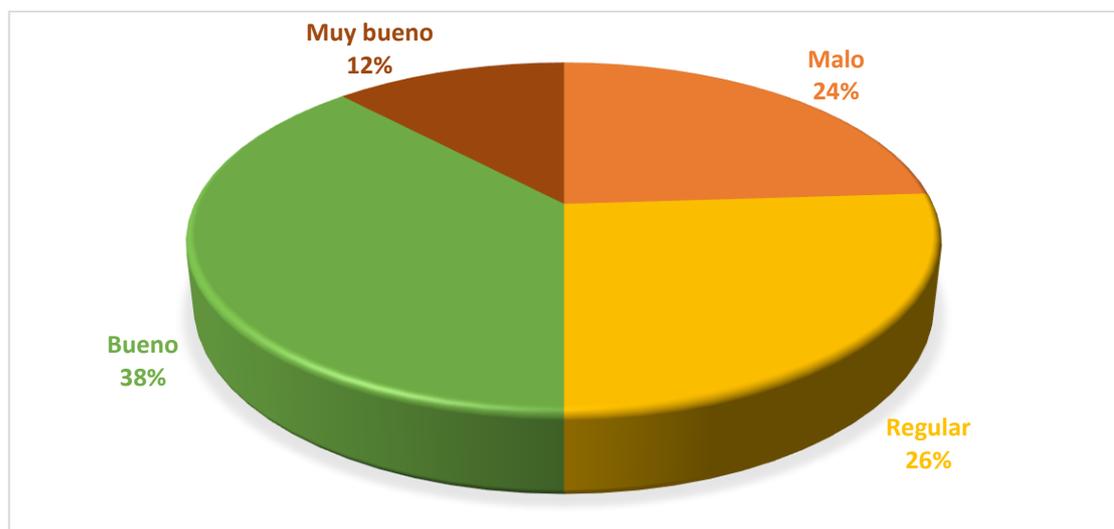
*Incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	24.0	24.0	24.0
Regular	13	26.0	26.0	50.0
Válido Bueno	19	38.0	38.0	88.0
Muy bueno	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario*

**Figura 17**

*Incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario*



*Nota la figura representa el incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario para impulsar el capital de trabajo es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 24 % malo, 26% regular, 38%bueno, 12% muy bueno.

**Ítem 15:** ¿El incrementar de las ventas en el sector hotelero gracias al beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios es?

**Cuadro 25**

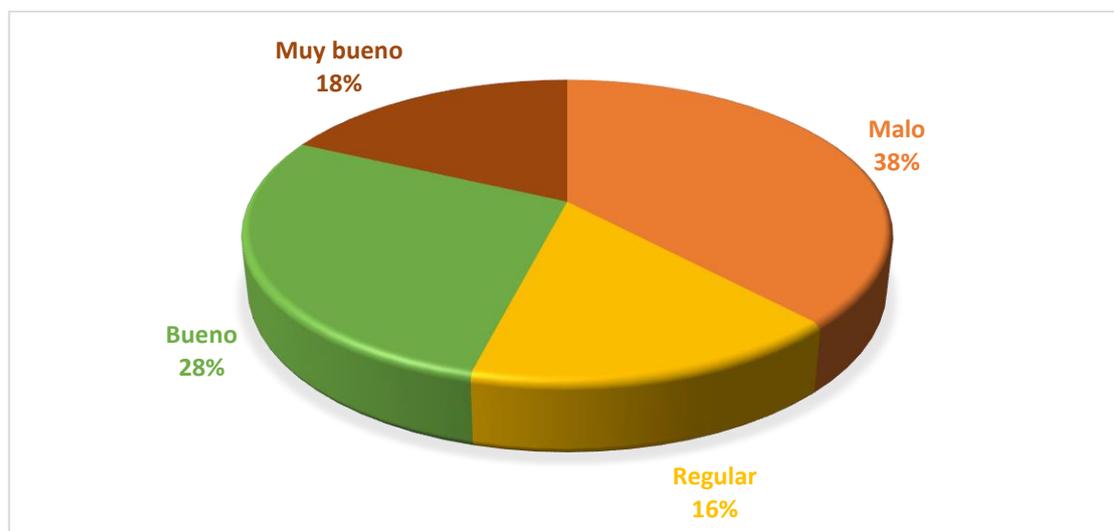
*Incremento de las ventas gracias al saldo a favor del exportador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	19	38.0	38.0	38.0
Regular	8	16.0	16.0	54.0
Válido Bueno	14	28.0	28.0	82.0
Muy bueno	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el incremento de las ventas gracias al saldo a favor del exportador*

**Figura 18**

*Incremento de las ventas gracias al saldo a favor del exportador*



*Nota la figura representa el incremento de las ventas gracias al saldo a favor del exportador*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: El incrementar de las ventas en el sector hotelero gracias al beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 38 % malo, 16% regular, 28%bueno, 18% muy bueno.

**Ítem 16:** ¿La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios para determinar adecuadamente los costos de servicio es?

**Cuadro 26**

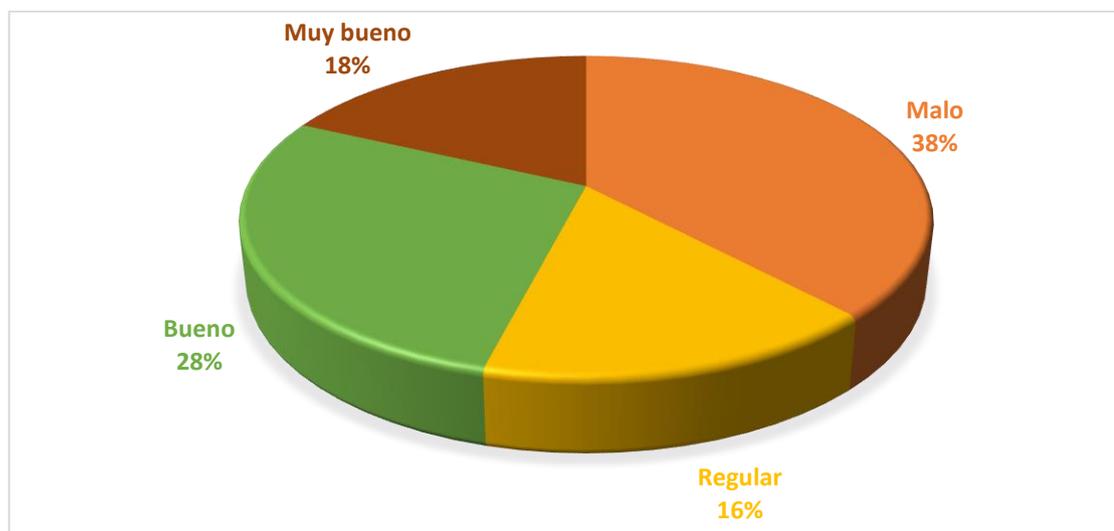
*Aplicación del SAE para determinar adecuadamente los costos de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	19	38.0	38.0	38.0
Regular	8	16.0	16.0	54.0
Válido Bueno	14	28.0	28.0	82.0
Muy bueno	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa la aplicación del SAE para determinar adecuadamente los costos de servicio*

**Figura 19**

*Aplicación del SAE para determinar adecuadamente los costos de servicio*



*Nota la figura representa la aplicación del SAE para determinar adecuadamente los costos de servicio*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios para determinar adecuadamente los costos de servicio es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 38 % malo, 16% regular, 28%bueno, 18% muy bueno.

**Ítem 17:** ¿Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador para disminuir los gastos de los hoteles es?

**Cuadro 27**

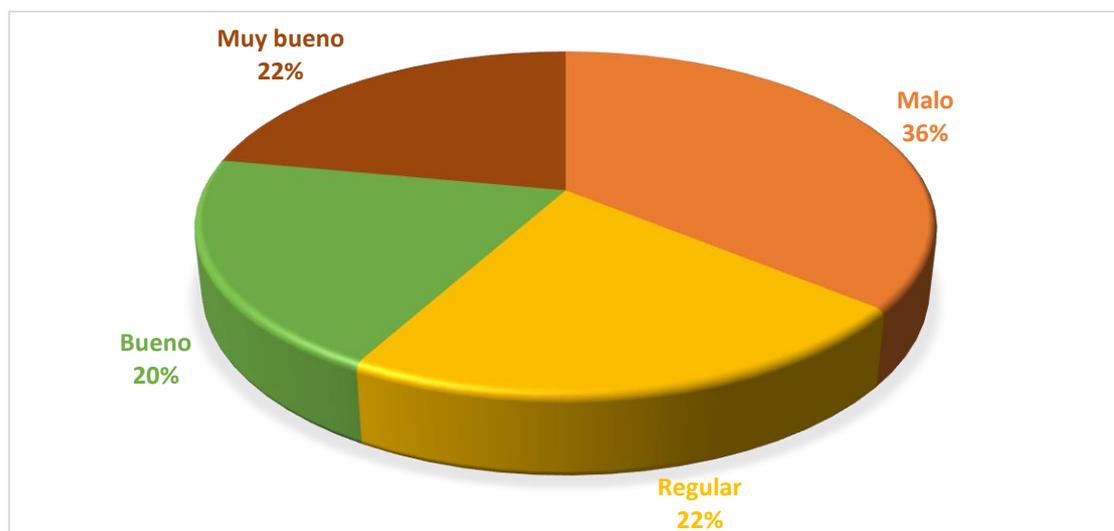
*Nivel de ingresos por la devolución del SFE para disminuir los gastos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	18	36.0	36.0	36.0
Regular	11	22.0	22.0	58.0
Válido Bueno	10	20.0	20.0	78.0
Muy bueno	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el nivel de ingresos por la devolución del SFE para disminuir los gastos*

**Figura 20**

*Nivel de ingresos por la devolución del SFE para disminuir los gastos*



*Nota la figura representa el nivel de ingresos por la devolución del SFE para disminuir los gastos*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador para disminuir los gastos de los hoteles es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 36 % malo, 22% regular, 20%bueno, 22% muy bueno.

**Ítem 18:** ¿El beneficio tributario que obtiene el sector hotelero para mantener la fidelización de sus clientes es?

**Cuadro 28**

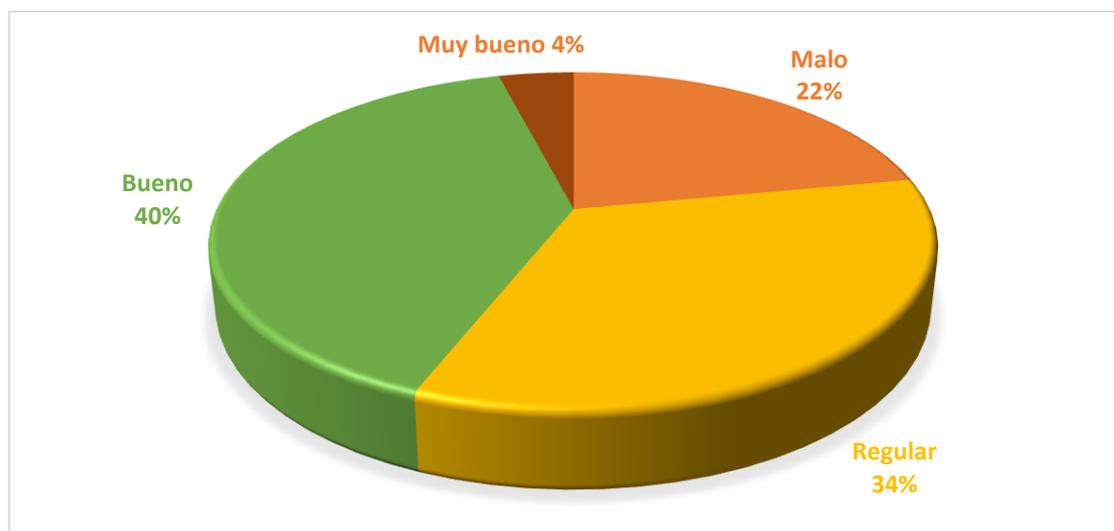
*Nivel de beneficio tributario para mantener la fidelización de sus clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	22.0	22.0	22.0
Regular	17	34.0	34.0	56.0
Válido Bueno	20	40.0	40.0	96.0
Muy bueno	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el nivel de beneficio tributario para mantener la fidelización de sus clientes*

**Figura 21**

*Nivel de beneficio tributario para mantener la fidelización de sus clientes*



*Nota la figura representa el nivel de beneficio tributario para mantener la fidelización de sus clientes*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: EL beneficio tributario que obtiene el sector hotelero para mantener la fidelización de sus clientes es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 22% malo, 34% regular, 40% bueno, 4% muy bueno.

**Ítem 19:** ¿Los ingresos obtenidos por los hoteles por la devolución del saldo a favor de exportador para mantener el prestigio frente a sus clientes es?

**Cuadro 29**

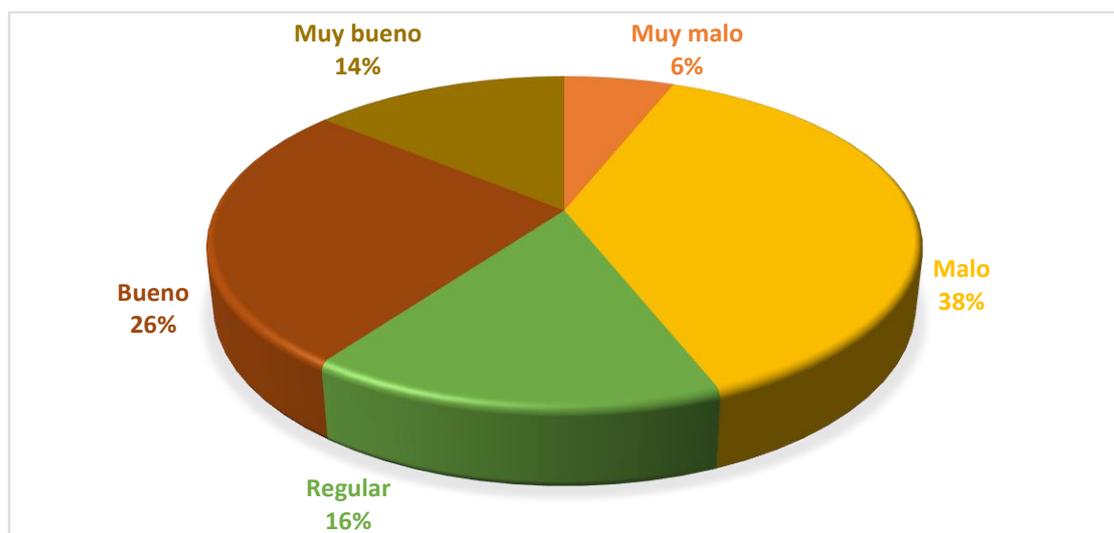
*Nivel de ingresos para mantener el prestigio frente a sus clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	3	6.0	6.0	6.0
Malo	19	38.0	38.0	44.0
Regular	8	16.0	16.0	60.0
Bueno	13	26.0	26.0	86.0
Muy bueno	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el nivel de ingresos para mantener el prestigio frente a sus clientes*

**Figura 22**

*Nivel de ingresos para mantener el prestigio frente a sus clientes*



*Nota la figura representa el nivel de ingresos para mantener el prestigio frente a sus clientes*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: Los ingresos obtenidos por los hoteles por la devolución del saldo a favor de exportador para mantener el prestigio frente a sus clientes es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 6% muy malo, 38% malo, 16% regular, 26%bueno, 14% muy bueno.

**Ítem 20:** ¿La ventaja competitiva obtenido por los hoteles gracias al beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios es?

**Cuadro 30**

*Nivel de ventaja competitiva obtenido gracias al SFE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	1	2.0	2.0	2.0
Malo	18	36.0	36.0	38.0
Regular	12	24.0	24.0	62.0
Bueno	9	18.0	18.0	80.0
Muy bueno	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Nota el cuadro representa el nivel de ventaja competitiva obtenido gracias al SFE*

**Figura 23**

*Nivel de ventaja competitiva obtenido gracias al SFE*



*Nota la figura representa el nivel de ventaja competitiva obtenido gracias al SFE*

**Interpretación**

En referencia a la pregunta: La ventaja competitiva obtenido por los hoteles gracias al beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios es: los 50 hoteles considerados como parte de la muestra respondieron: el 2% muy malo, 36% malo, 24% regular, 18% bueno, 20% muy bueno.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Prueba de normalidad

H1: Distribución de datos no normales (no paramétricas)

H0: Distribución de datos normales (paramétricas)

### Cuadro 31

#### *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Saldo a favor del exportar de servicios	0.807	50	0.000
Rentabilidad	0.801	50	0.000
Devolución	0.796	50	0.000
Compensación	0.801	50	0.000
Acumulación	0.810	50	0.000
Rentabilidad económica	0.799	50	0.000
Rentabilidad financiera	0.810	50	0.000
Rentabilidad social	0.804	50	0.000

*Nota el cuadro representa la prueba de normalidad*

### Interpretación

Como el tamaño de muestra no es mayor a 50 datos usamos la prueba Shapiro-Wilk. De los resultados obtenidos se observa que la significación tanto para la variable 01 Saldo a favor del exportador de servicios y sus dimensiones: Devolución, Compensación y Acumulación; y la variable 02 Rentabilidad y sus dimensiones: Rentabilidad económica, Rentabilidad financiera y Rentabilidad social; no son normales debido a que el resultado de la significación que se obtuvo es  $0,00 < 0,05$  por lo tanto indicamos que se acepta la hipótesis alterna, y para calcular el nivel de correlación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

**H1:** Si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

### Prueba de Chi-cuadrado

#### Cuadro 32

*Prueba de hipótesis general*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,971	4	0.000
Razón de verosimilitud	73.975	4	0.000
Asociación lineal por lineal	38.281	1	0.000
N de casos válidos	50		

*Nota el cuadro representa la prueba de hipótesis general*

#### Interpretación

En la tesis se realizó una encuesta a través del cuestionario el cual estaba conformado por 20 ítems; 10 por cada variable, el cual estaba dirigido a los 50 hoteles un colaborador por hotel de 03 estrellas de la ciudad del Cusco que se tomó como muestra probabilística el cual respondieron por medio de la escala ordinal, dichos resultados se procesaron en el sistema estadístico, en razón a ello para comprobar la hipótesis general se utilizó la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna (H1) es decir: Si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

## Correlación

### Cuadro 33

#### *Correlación general de Rho de Spearman*

		Saldo a favor del exportar de servicios	Rentabilidad
Rho de	Saldo a favor del exportar de servicios	Coefficiente de correlación	,904**
		Sig. (bilateral)	0.000
Spearman		N	50
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,904**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

*Nota el cuadro representa la correlación general de Rho de Spearman*

### Interpretación

Para la prueba de hipótesis se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las unidades de estudio de manera ordenada se analizaron mediante la prueba Rho de Spearman.

En el cuadro se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que valor = 0.000 < 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula es decir que hay una relación altamente significativa entre las unidades de estudio el saldo a favor del exportador y la rentabilidad. Asimismo, el coeficiente de Spearman dio como resultado (Rho = 0.904) el cual determina que la relación es positiva alta.

## Prueba de hipótesis específicas 1

**H1:** Si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

## Prueba de Chi-cuadrado

### Cuadro 34

#### *Prueba de hipótesis específica 01*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,319	4	0.000
Razón de verosimilitud	44.844	4	0.000
Asociación lineal por lineal	30.113	1	0.000
N de casos válidos	50		

*Nota el cuadro representa la prueba de hipótesis específica 01*

### Interpretación

En la tesis se realizó una encuesta a través del cuestionario el cual estaba conformado por 20 ítems; 10 por cada variable, el cual estaba dirigido a los 50 hoteles un colaborador por hotel de 03 estrellas de la ciudad del Cusco que se tomó como muestra probabilística el cual respondieron por medio de la escala ordinal, dichos resultados se procesaron en el sistema estadístico, en razón a ello para comprobar la hipótesis general se utilizó la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna (H1) es decir: Si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

## Correlación

### Cuadro 35

#### *Correlación específica 01 de Rho de Spearman*

		Saldo a favor del exportar de servicios	Rentabilidad económica
Rho de Spearman	Saldo a favor del exportar de servicios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.000 50
	Rentabilidad económica	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,789** 1.000 50

*Nota el cuadro representa la correlación específica 01 de Rho de Spearman*

### Interpretación

Para la prueba de hipótesis se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las unidades de estudio de manera ordenada se analizaron mediante la prueba Rho de Spearman.

En el cuadro se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que valor = 0.000 < 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula es decir que hay una relación altamente significativa entre las unidades de estudio el saldo a favor del exportador y la rentabilidad económica. Asimismo, el coeficiente de Spearman dio como resultado (Rho = 0.789) el cual determina que la relación es positiva alta.

## Prueba de hipótesis específicas 2

**H1:** Si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

## Prueba de Chi-cuadrado

### Cuadro 36

*Prueba de hipótesis específica 02*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,341	4	0.000
Razón de verosimilitud	60.837	4	0.000
Asociación lineal por lineal	34.934	1	0.000
N de casos válidos	50		

*Nota el cuadro representa la prueba de hipótesis específica 02*

### Interpretación

En la tesis se realizó una encuesta a través del cuestionario el cual estaba conformado por 20 ítems; 10 por cada variable, el cual estaba dirigido a los 50 hoteles un colaborador por hotel de 03 estrellas de la ciudad del Cusco que se tomó como muestra probabilística el cual respondieron por medio de la escala ordinal, dichos resultados se procesaron en el sistema estadístico, en razón a ello para comprobar la hipótesis general se utilizó la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna (H1) es decir: Si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

## Correlación

### Cuadro 37

#### Correlación específica 02 de Rho de Spearman

		Saldo a favor del exportar de servicios	Rentabilidad financiera
Rho de Spearman	Saldo a favor del exportar de servicios	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,851**
		N	50
Rho de Spearman	Rentabilidad financiera	Coefficiente de correlación	,851**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

*Nota el cuadro representa la correlación específica 02 de Rho de Spearman*

### Interpretación

Para la prueba de hipótesis se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las unidades de estudio de manera ordenada se analizaron mediante la prueba Rho de Spearman.

En el cuadro se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que valor = 0.000 < 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula es decir que hay una relación altamente significativa entre las unidades de estudio el saldo a favor del exportador y la rentabilidad financiera. Asimismo, el coeficiente de Spearman dio como resultado (Rho = 0.851) el cual determina que la relación es positiva alta.

### Prueba de hipótesis específicas 3

**H1:** Si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

### Prueba de Chi-cuadrado

#### Cuadro 38

*Prueba de hipótesis específica 03*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,936	4	0.000
Razón de verosimilitud	47.946	4	0.000
Asociación lineal por lineal	26.438	1	0.000
N de casos válidos	50		

*Nota el cuadro representa la prueba de hipótesis específica 03*

#### Interpretación

En la tesis se realizó una encuesta a través del cuestionario el cual estaba conformado por 20 ítems; 10 por cada variable, el cual estaba dirigido a los 50 hoteles un colaborador por hotel de 03 estrellas de la ciudad del Cusco que se tomó como muestra probabilística el cual respondieron por medio de la escala ordinal, dichos resultados se procesaron en el sistema estadístico, en razón a ello para comprobar la hipótesis general se utilizó la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna (H1) es decir: Si existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.

## Correlación

### Cuadro 39

#### *Correlación específica 03 de Rho de Spearman*

			Saldo a favor del exportar de servicios	Rentabilidad social
Rho de Spearman	Saldo a favor del exportar de servicios	Coefficiente de correlación	1.000	,752**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Rentabilidad social	N	50	50
		Coefficiente de correlación	,752**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N	50	50	

*Nota el cuadro representa la correlación específica 03 de Rho de Spearman*

### Interpretación

Para la prueba de hipótesis se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las unidades de estudio de manera ordenada se analizaron mediante la prueba Rho de Spearman.

En el cuadro se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que valor = 0.000 < 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula es decir que hay una relación altamente significativa entre las unidades de estudio el saldo a favor del exportador y la rentabilidad social. Asimismo, el coeficiente de Spearman dio como resultado (Rho = 0.752) el cual determina que la relación es positiva alta.

### **4.3. Discusión de resultados**

Una vez analizados los resultados obtenidos se procede al desarrollo de la discusión de los resultados donde se presenta una síntesis de los resultados, así como también se presentan los estudios de otros autores quienes corroboran o desestiman los resultados obtenidos para el estudio, para lo cual se tomó en cuenta el objetivo del estudio que fue determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco. Tomando en cuenta lo ya mencionado se da a conocer que los instrumentos aplicados son confiables, esto es corroborado por la prueba de Alfa de Cronbach donde dio un valor de (0.743 y 0.889) por cada variable respectivamente, por lo que los datos obtenidos del instrumento son confiables.

Se realizó un análisis descriptivo por cada variable de estudio, donde se observa respecto al Saldo a favor del exportador de servicios, es percibida por el 32% de los encuestados en un nivel malo, al igual que sus dimensiones D1: Devolución (38%); D2: Compensación (36%), D3: Acumulación (28%).es decir que una cantidad significativa de los hoteles menciona que el procedimiento para determinar el saldo a favor del exportador del servicio es regular, esto se da porque no existe un buen manejo del credito fiscal, po otro lado el manejo de las compras de bienes y servicios no se realizan de manera adecuada en lo que se refiere IGV y el Impuesto de Prmoción municipal (IPM); refiriendose a los gastos operativos que incurren los hoteles o para el pago al personal, servicios, gestión, cada indicador anteriormente mencionado es primordial para que los hoteles puedan obtener credito fiscal que los favorezca y tener mejores ingresos.

Así también respecto a la rentabilidad, es percibida por el 50% de los encuestados en un nivel malo, al igual que sus dimensiones D1: Rentabilidad económica (36%); D2: Rentabilidad financiera (44%), D3: Rentabilidad social (40%). Es decir que una cantidad significativa de los hoteles menciona que el procedimiento para determinar “La rentabilidad es mala es regular, esto se da porque no existe una buena rentabilidad económica, por otro lado la rentabilidad financiera no refleja resultados deseados así como a su vez la rentabilidad social no es de todo positiva; refiriéndose a los ingresos percibidos por los hoteles, dicha rentabilidad mejorará si se hace un correcto manejo operativo en los hoteles siendo este primordial para que los hoteles puedan incrementar su rentabilidad ya sea económica, financiera y social.

Para el cumplimiento del objetivo general: Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022 se consideró la prueba no paramétrica Rho de Spearman que dio como resultado ( $Rho = 0.904$ ) el cual determina que la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad es positiva alta, y por medio de la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna (H1) es decir que si existe relación significativa entre ambas unidades de estudio.

Corroborador por: Castillo (2018), concluye que todos los resultados que se alcanzaron por el estudio de los distintos métodos, técnicas en donde se determina la relación que existe entre las dos variables, todo esto sirve para demostrar la importancia que tiene el incentivo otorgado a todo el sector exportador ya que al poder acceder a este beneficio la situación económica de la empresa mejorará y podrá afrontar con todas sus obligaciones; Aliaga (2017) concluye que los proyectos de inversión pública que están enfocados al sector turístico promueven la concurrencia masiva de visitantes que hacen uso de los diversos

servicios turísticos en este sentido se promueve el desarrollo económico y el incremento del producto interno y Pantigozo (2017), concluye que el saldo a favor del exportador influye positivamente en el crecimiento económico empresarial esto a raíz de que la devolución del saldo a favor es un mecanismo destinado a compensar y restituir el IGV destinado a operaciones de exportación con la finalidad de incrementar sus ingresos”

Para el cumplimiento del objetivo específico 01: Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022 se consideró la prueba no paramétrica Rho de Spearman que dio como resultado ( $Rho = 0.789$ ) el cual determina que la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica es positiva alta, y por medio de la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna ( $H_1$ ) es decir que si existe relación significativa entre ambas unidades de estudio.

Corroborador por: Cano (2018), concluye que existe una falta de mecanismos y procedimientos para obtener la devolución del saldo a favor lo que implica un impacto en la liquidez de la empresa, por otro lado el personal contable-tributario no adquirió conocimiento de la normativa y procedimientos, para poder solicitar el saldo favor del exportador (SFE), uno de los factores era por falta de capacitación o impulso para dicha gestión y Zapata (2017) concluye en que las actividades del turismo promueven el crecimiento sostenible de la economía nacional además este estudio nos permite entender como la actividad turística tiene un impacto positivo en el crecimiento económico de los lugares donde existe mayor afluencia turística, en este entender es deber del estado promover diversas acciones que permitan impulsar el turismo interno y externo.

Para el cumplimiento del objetivo específico 02: Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022 se consideró la prueba no paramétrica Rho de Spearman que dio como resultado ( $Rho = 0.851$ ) el cual determina que la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera es positiva alta, y por medio de la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna (H1) es decir que si existe relación significativa entre ambas unidades de estudio.

Corroborador por: Jurado y Calsina (2019), concluye que los paquetes turísticos de las agencias de viajes de Cusco no alcanzan las expectativas de la industria del turismo juvenil, el turismo en el Cusco está sobre valorado en los paquetes dirigidos solo a las atracciones populares y González (2016), concluye que fue más efectiva la devolución del IVA cuando la efectuó una firma con vasta experiencia en este tipo de trámites, sin embargo, en ningún caso la autoridad devolvió en el tiempo establecido en el código fiscal de la federación, con la firma se logró la devolución de lo solicitado en aproximadamente 60 días hábiles, siendo que con el contador de la compañía el promedio fue 180 días hábiles”

Para el cumplimiento del objetivo específico 03: Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022 se consideró la prueba no paramétrica Rho de Spearman que dio como resultado ( $Rho = 0.752$ ) el cual determina que la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social es positiva alta, y por medio de la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna (H1) es decir que si existe relación significativa entre ambas unidades de estudio.

Corroborador por: Moreno (2019), concluye que el saldo a favor del exportador sí influye en la situación financiera de las empresas exportadoras ya que la devolución del saldo a favor materia del beneficio genera ingresos que ayudara a incrementar la situación financiera con el cual las empresas podrán afrontar o cubrir contingencias existencias existentes que estén afectando a la empresa así mismo podrán cumplir con sus obligaciones tributarias y Ccahuantico (2018), concluye que a pesar de los altos ingresos de la empresa, esta es insolvente en cuanto a sus obligaciones por su rentabilidad financiera.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- a. Se concluye que el saldo a favor del exportador del servicio es regular, esto se da porque no existe un buen manejo del credito fiscal, por otro lado el manejo de las compras de bienes y servicios no se realizan de manera adecuada en lo que se refiere IGV y el Impuesto de Prmocion municipal (IPM); refiriendose a los gastos operativos que incurren los hoteles o para el pago al personal, servicios, gestión, cada indicador anteriormente mencionado es primordial para que los hoteles puedan obtener credito fiscal que los favorezca y tener mejores ingresos.
- b. Se concluye que la rentabilidad es mala es regular, esto se da porque no existe una buena rentabilidad economica, por otro lado la rentabilidad financiera no refleja resualtados deseados asi como a su vez la rentabilidad social no es de todo positiva; refiriendose a los ingresos percibidos por los hoteles , dicha rentabilidad mejorara si se hace un correcto manejo operativo en los en los hoteles siendo este primordial para que los hoteles puedan incrementar su rentabilidad ya sea económica, financiera y social.
- c. Se concluye que existe la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, para ello se consideró la prueba no paramétrica Rho de Spearman que dio como resultado ( $Rho = 0.904$ ) el cual determina que la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad es positiva alta, y por medio de la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna (H1) es decir que si existe relación significativa entre ambas unidades de estudio.

- d. Se concluye que existe la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022 se consideró la prueba no paramétrica Rho de Spearman que dio como resultado ( $Rho = 0.789$ ) el cual determina que la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica es positiva alta, y por medio de la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna ( $H_1$ ) es decir que si existe relación significativa entre ambas unidades de estudio.
- e. Se concluye que existe la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022 se consideró la prueba no paramétrica Rho de Spearman que dio como resultado ( $Rho = 0.851$ ) el cual determina que la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera es positiva alta, y por medio de la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna ( $H_1$ ) es decir que si existe relación significativa entre ambas unidades de estudio.
- f. Se concluye que existe la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022 se consideró la prueba no paramétrica Rho de Spearman que dio como resultado ( $Rho = 0.752$ ) el cual determina que la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social es positiva alta, y por medio de la prueba de chi-cuadrado donde dio como resultado un valor de significancia bilateral menor a 0.05 es decir que al obtener dicho coeficiente se aceptará la hipótesis alterna ( $H_1$ ) es decir que si existe relación significativa entre ambas unidades de estudio.

## **5.2. Recomendaciones**

- a.** Se recomienda a los gerentes de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco que pongan en práctica medidas de control efectivas para optimizar la gestión del crédito fiscal, este enfoque no solo les permitirá acceder a los beneficios correspondientes, sino que también contribuirá significativamente a mejorar la rentabilidad de sus establecimientos, la implementación de estas acciones garantizará una administración más eficiente de los recursos financieros, lo que a su vez se traducirá en una mayor estabilidad y crecimiento económico para los hoteles en cuestión.
- b.** Se recomienda a los gerentes de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco se enfoquen en la capacitación y orientación de su personal en relación con el saldo a favor del exportador, esto tiene como objetivo principal asegurar que el equipo esté plenamente informado sobre los beneficios que este saldo puede aportar a la rentabilidad general de la empresa, al brindar esta formación, se garantiza que el personal esté equipado con el conocimiento necesario para aprovechar al máximo estas ventajas financieras, lo que a su vez fortalecerá la posición competitiva y la estabilidad económica del hotel, además, esta iniciativa no solo beneficia a la empresa en términos de rentabilidad, sino que también promueve un ambiente laboral más informado y motivado, lo que puede traducirse en una mejora general en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
- c.** Se recomienda a los gerentes de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco se aseguren de que se cumplan tanto los requisitos sustanciales como los formales establecidos por la SUNAT, este enfoque es esencial para garantizar que la empresa esté en posición de solicitar la devolución, compensación o acumulación del saldo a favor de manera efectiva, al hacerlo, la empresa puede utilizar estos recursos para cubrir, total o parcialmente, sus obligaciones tributarias pendientes, esta práctica no solo contribuye a la salud financiera de la empresa al evitar posibles penalizaciones por impuestos impagos,

sino que también puede generar beneficios adicionales al mejorar su rentabilidad general, al supervisar activamente el cumplimiento de estos requisitos, los gerentes están protegiendo los intereses financieros a largo plazo de la empresa y promoviendo una gestión tributaria más eficiente y responsable.

- d.** Se recomienda a los gerentes de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco realicen una verificación exhaustiva para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley del Impuesto General a las Ventas (IGV), esta diligencia se orienta a asegurar que el servicio ofrecido al cliente cumpla con los criterios necesarios para calificar como una exportación de servicio, además de garantizar la legalidad y transparencia en las operaciones, este enfoque busca asegurar que los clientes se vean beneficiados por la calidad y naturaleza del servicio proporcionado, esta mejora en la experiencia del cliente no solo contribuirá a fortalecer la reputación y competitividad del hotel, sino que también generará un impacto positivo en la rentabilidad social al fomentar relaciones duraderas y positivas con la comunidad y el entorno empresarial circundante, al cumplir con estos estándares legales y éticos, los gerentes no solo protegen la integridad de su empresa, sino que también contribuyen al desarrollo sostenible y al bienestar general de la sociedad en la que operan.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acho, C. R. (2017). Incidencia económica de proyectos de inversión pública en turismo en el PIB de Bolivia (Periodo 2000 - 2016). La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Alva, M. (2017). Aplicación Práctica del IGV e ISC. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Arrascue, V. (2017). Legislación tributaria. Lima: Juristas Editores E.I.R.L.
- Bolívar, C. (11 de Octubre de 2019). Grupo Verona. Obtenido de Grupo Verona: <https://grupoverona.pe/el-saldo-a-favor-para-exportadores/>
- Cano Quilcate, M. (2018). Saldo a favor del exportador y su incidencia en la liquidez de la empresa Fibrafil S.A. en el distrito de Lurín, periodo 2016. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la Investigación Científica (Vol. 2da Edición). Lima Peru: San Marcos. Obtenido de [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_a\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_a_Carrasco_Diaz_1_)
- Castillo Medrano, L. M. (2018). La devolución del saldo a favor del exportador y la gestión de liquidez en las empresas exportadoras de pescados, Rímac Año 2018". Lima Peru: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47135/Castillo\\_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47135/Castillo_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ccahuantico Amaru, W. (2018). "Costos de servicio y rentabilidad financiera de la Empresa Restaurante Parador Turístico Feliphon S.R.L. en el distrito de San Pedro, provincia de Canchis Cusco periodo 2017". Cusco - Perú: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2545/1/Wendy\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2545/1/Wendy_Tesis_bachiller_2018.pdf)
- Comunidad Empresarial . (2023). Cómo medir y aumentar la rentabilidad de una empresa. Obtenido de ce.entel.cl: <https://ce.entel.cl/articulos/rentabilidad-de-una-empresa/>
- de Jaime Eslava, J. (2016). La rentabilidad: análisis de costes y resultados. Madrid: ESIC Editorial.
- Decreto Supremo N° 055-99-EF. (14 de 04 de 1999). Plataforma digital única del estado peruano . Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/250486/225875\\_file20181218-16260-cpfyeh.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/250486/225875_file20181218-16260-cpfyeh.pdf)

- Euroinnova International Online Education. (2022). Que es rentabilidad en una empresa. Obtenido de euroinnova.pe: <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-rentabilidad-en-una-empresa>
- Ferraz, P. C. (2014). Planificación financiera. Madrid: Esic.
- Gil, S. (2019). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>
- González Silva, C. A. (2016). IVA a favor. La complejidad de sus devoluciones para medianas empresas en San Luis Potosí y su relación en la disminución del flujo de efectivo. San Luis Potosí: Universidad Autónoma de San Luis Potosí Facultad de Contaduría y Administración División de posgrado.
- Haryanto, S., & Bachtiar, Y. K. (2020). Efficiency and rentability of islamic banks in Indonesia. inovator.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación 6TA Edición. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hoz Suárez, B., Ferrer, M. A., & Hoz Suárez, A. (2018). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. Ciencias Sociales, 96-97.
- Jurado Quispe, M. Z., & Calsina Acuña, P. A. (2019). Incidencia de los paquetes turísticos que ofrecen las agencias de viajes de la ciudad del Cusco en la satisfacción del turista juvenil. Cusco: Universidad San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4485/253T20190487\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4485/253T20190487_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Licares, E. (2019). Análisis del crédito fiscal en una empresa comercializadora, Lima 2017-. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Llorente Jaime, J. (2021). Obtenido de <https://economipedia.com/author/joako>
- Moreno Moreno, Z. Y. (2019). "Saldo a favor del exportador y su influencia en la situación financiera de las empresas exportadoras en el distrito de Puente Piedra, año 2018". Lima - Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58055/Moreno\\_MZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58055/Moreno_MZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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/>

- OMT. (2019). ¿Por qué el Turismo? Obtenido de Organizacion Mundial del Turismo - UNWTO: <https://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Pantigozo, J. L. (2017). Saldo a Favor del Exportador y Crecimiento Económico de las Empresas Hoteleras de Tres Estrellas en la Ciudad de Cusco, Periodo 2016. Cusco: Universidad Peruana Austral del Cusco.
- Pedrosa, S. (2017). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gasto.html>
- Pedrosa, S. J. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>
- Peumans. (2017). Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/inversion/definicion>
- Prana. (27 de 10 de 2020). ¿Qué es la rentabilidad de una empresa y cómo se calcula? Obtenido de pranagroup.mx: <https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-rentabilidad-de-una-empresa-y-como-se-calcula-628/>
- PromPeru. (Abril de 2019). boletin N ° 56 El Turismo mundial: resultados 2018 y perspectivas 2019. Obtenido de turismo in - investiga innova.
- Raisin. (2023). Rentabilidad: qué es, tipos y cómo se calcula. Obtenido de raisin.es: <https://www.raisin.es/educacion-financiera/rentabilidad-que-es-tipos-y-como-se-calcula/>
- Rubio Leguia , N. (2020). Obtenido de <https://rubio.pe/publicacionescont/rentabilidad-social-un-nuevo-enfoque-para-la-ejecucion-de-los-proyectos-de-inversion/#:~:text=Hablar%20de%20rentabilidad%20social%20no,no%20s%C3%B3lo%20la%20participaci%C3%B3n%20activa>
- Sánchez Galán, J. (2016). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/coste-coste.html>
- Sánchez Galán, J. (2016). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Santiesteban-Zaldívar, E. F. (2020). Análisis de la rentabilidad económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial. Cuba: Editorial Universitaria.
- Sevilla Arias, A. (2022). Rentabilidad. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2019). Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/igv/ley/>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2020). Obtenido de <https://orientacion.sunat.gob.pe/devolucion-de-saldo-a-favor-materia-de-beneficio1>

- Tapia, G. (2014). Rentabilidad utilidad y valor. colegio de contadores publicos de arequipa, 6. Obtenido de <https://www.ccpaqp.org.pe/index.php/institucional/revista-institucional/2014/abril-mayo-y-junio-2014/download>
- Torres, D. (06 de 06 de 2022). Rentabilidad de una empresa: qué es, cómo calcularla . Obtenido de hubspot.es: <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>
- Zapata, T. E. (2017). Actividad turística y el crecimiento económico del Ecuador. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato .

## **ANEXOS**

**Anexo I**  
**Matriz de consistencia**

**Saldo a favor del exportar de servicios y rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>		
¿Cuál es la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022?	Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.	Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.	<b>VARIABLE 01</b>  Saldo a favor del exportador de servicios	<b>1. ENFOQUE</b> Cuantitativo <b>2. TIPO DE ESTUDIO:</b> Básico <b>3. NIVEL</b> Descriptivo – correlacional
<b>Específico</b>	<b>Específico</b>	<b>Específico</b>		<b>4.DISEÑO DE ESTUDIO</b>
¿Cuál es la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022?	Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.	Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad económica de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.	<b>DIMENSIONES</b>  Devolución Compensación Acumulación	No experimental Transversal 
¿Cuál es la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022?	Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.	Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad financiera de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.	<b>VARIABLE 02</b>  Rentabilidad	<b>5. POBLACIÓN</b>  Hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco
¿Cuál es la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022?	Determinar la relación entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.	Existe relación significativa entre el saldo a favor del exportador de servicios y la rentabilidad social de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022.	<b>DIMENSIONES</b>  Rentabilidad económica Rentabilidad financiera  Rentabilidad social	<b>6. MUESTRA</b> 50 hoteles de 03 estrellas <b>7. TÉCNICA</b>  Encuesta <b>8. INSTRUMENTO</b> Cuestionario <b>9. ANÁLISIS DE DATOS</b> SPSS V25

**Anexo II**  
**Matriz operacional**

**Saldo a favor del exportar de servicios y rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022**

<b>Variable 01</b>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Saldo a favor del exportador de servicios</b>			
<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>		
Bolívar (2019), “señala que el saldo a favor del exportador es el monto del Impuesto General a las Ventas (IGV) de las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación, es decir, constituye un mecanismo que busca promover la exportación de bienes y servicios”	SUNAT (2019), “señala que determinar el saldo a favor del exportador, el crédito fiscal está conformado por el monto de IGV y el Impuesto de Promoción Municipal (IPM), que se acredite a través de comprobantes de pago, que correspondan a compras o adquisiciones de bienes, servicios, el cual será mediante la devolución, compensación y devolución”	<b>Devolución:</b> La compensación o devolución a que se refiere el artículo 3 tendrá como límite un porcentaje equivalente a la tasa del Impuesto General a las Ventas incluyendo el Impuesto de Promoción Municipal, sobre las exportaciones realizadas en el período.	Conocimientos Procedimientos Requisitos Tiempo
		<b>Compensación:</b> Si el contribuyente no tiene impuesto a la renta por pagar durante el año, o, en el transcurso de un mes este fuera insuficiente para absorber el SFMB, podrá compensarlo con la deuda tributaria de cualquier otro tributo que sea ingreso del Tesoro Público.	Conocimientos Procedimientos Requisitos Tiempo
		<b>Acumulación:</b> El Saldo a Favor Materia del Beneficio que exceda dicho límite podrá ser arrastrado como Saldo a Favor por Exportación a los meses siguientes denominando a esta acción como la acumulación de saldo.	Conocimientos Procedimientos
<b>Variable 02</b>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Rentabilidad</b>			
<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>		
Haryanto et al (2020) “nos dice que la rentabilidad está compuesta por distintos recursos económicos que se usaran para el desenvolvimiento de las actividades económicas de la empresa”.	Tapia (2014) señala que “La rentabilidad es la tasa de rendimiento del capital aportado, refleja la administración de este capital, demuestra si la especulación aportada dentro de la organización es beneficiosa o no, el cual se divide en rentabilidad económica, financiera y social”.	<b>Rentabilidad económica:</b> la rentabilidad económica es la proporción que comunica el resultado de la relación que tiene el activo neto y el beneficio obtenido sin tomar en cuenta los intereses e impuestos.	Ingresos Inversión Activo fijo Capital de trabajo
		<b>Rentabilidad financiera:</b> la rentabilidad financiera hace referencia a la productividad relacionada con el beneficio obtenido a partir de los recursos propios de la empresa, en otras palabras, hace referencia a las ganancias obtenidas de las inversiones efectuadas.	Ventas Costos Gastos
		<b>Rentabilidad social:</b> en la rentabilidad social se requiere, no sólo la participación activa de la empresa privada, sino también del Estado, en todos sus niveles de gobierno, e incluso de la propia población local.	Fidelización Prestigio Ventaja competitiva

**ANEXO III**  
**Matriz instrumental**

**Saldo a favor del exportar de servicios y rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022**

<b>Variable 01</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Peso</b>	<b>N°</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala Likert</b>
Saldo a favor del exportar de servicios	Devolución	50%	1	Conocimientos	¿El nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor del exportador es?	<b>Escala ordinal</b> 1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno
			2	Procedimientos	¿El procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador es?	
			3	Requisitos	¿El nivel de cumplimiento de los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador es?	
			4	Tiempo	¿El tiempo que demora el proceso de devolución del saldo a favor del exportador es?	
	Compensación		5	Conocimientos	¿El nivel de conocimiento respecto a la Compensación del saldo a favor del exportador es?	
			6	Procedimientos	¿El procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador es?	
			7	Requisitos	¿El nivel de cumplimiento de los requisitos para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador es?	
			8	Tiempo	¿El tiempo que demora en compensar el total del saldo a favor del exportador es?	
	Acumulación		9	Conocimientos	¿El nivel de conocimiento respecto al tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador es?	
			10	Procedimientos	¿El procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador es?	

**ANEXO IV**  
**Matriz instrumental**

**Saldo a favor del exportar de servicios y rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022**

<b>Variable 02</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Peso</b>	<b>N°</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala Likert</b>
Rentabilidad	Rentabilidad económica	50%	1	Ingresos	¿Los ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados son?	<b>Escala ordinal</b> 1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno
			2	Inversión	¿El nivel de inversión que realizan los hoteles gracias a la devolución del saldo a favor del exportador es?	
			3	Activo fijo	¿Los ingresos obtenidos por la devolución del s del saldo a favor del exportados para adquirir nuevo activo fijo es?	
			4	Capital de trabajo	¿El incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario para impulsar el capital de trabajo es?	
	5		Ventas	¿El incrementar de las ventas en el sector hotelero gracias al beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios es?		
	6		Costos	¿La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios para determinar adecuadamente los costos de servicio es?		
	7		Gastos	¿Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador para disminuir los gastos de los hoteles es?		
	8		Fidelización	¿EL beneficio tributario que obtiene el sector hotelero para mantener la fidelización de sus clientes es?		
	9		Prestigio	¿Los ingresos obtenidos por los hoteles por la devolución del saldo a favor de exportador para mantener el prestigio frente a sus clientes es?		
	Rentabilidad social			Ventaja competitiva	¿La ventaja competitiva obtenido por los hoteles gracias al beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios es?	

**ANEXO V**  
**Instrumento de recolección de datos tipo encuesta**

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información referida al saldo a favor del exportador de servicios y rentabilidad de los hoteles de 03 estrellas de la ciudad del Cusco, periodo 2022; para lo cual solicitamos responder con la mayor sinceridad del caso.

Escala valorativa				
1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

N°	Ítems	Escala				
1	¿El nivel de conocimiento respecto a la devolución del saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
2	¿El procedimiento para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
3	¿El nivel de cumplimiento de los requisitos para solicitar la devolución del saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
4	¿El tiempo que demora el proceso de devolución del saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
5	¿El nivel de conocimiento respecto a la Compensación del saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
6	¿El procedimiento para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
7	¿El nivel de cumplimiento de los requisitos para solicitar la Compensación del saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
8	¿El tiempo que demora en compensar el total del saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
9	¿El nivel de conocimiento respecto al tiempo en que se puede acumular el saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
10	¿El procedimiento para acumular el saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
11	¿Los ingresos provenientes de la devolución del saldo a favor del exportados son?	1	2	3	4	5
12	¿El nivel de inversión que realizan los hoteles gracias a la devolución del saldo a favor del exportador es?	1	2	3	4	5
13	¿Los ingresos obtenidos por la devolución del s del saldo a favor del exportados para adquirir nuevo activo fijo es?	1	2	3	4	5
14	¿El incremento de los ingresos del sector hotelero gracias al beneficio tributario para impulsar el capital de trabajo es?	1	2	3	4	5
15	¿El incrementar de las ventas en el sector hotelero gracias al beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios es?	1	2	3	4	5
16	¿La aplicación del saldo a favor del exportador de servicios para determinar adecuadamente los costos de servicio es?	1	2	3	4	5
17	¿Los ingresos por la devolución del saldo a favor del exportador para disminuir los gastos de los hoteles es?	1	2	3	4	5
18	¿EL beneficio tributario que obtiene el sector hotelero para mantener la fidelización de sus clientes es?	1	2	3	4	5
19	¿Los ingresos obtenidos por los hoteles por la devolución del saldo a favor de exportador para mantener el prestigio frente a sus clientes es?	1	2	3	4	5
20	¿La ventaja competitiva obtenido por los hoteles gracias al beneficio tributario del saldo a favor del exportador de servicios es?	1	2	3	4	5

Gracias