



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**COSTO DEL PAQUETE TURÍSTICO EN LA RUTA DEL CAMINO
INCA A MACHUPICCHU Y LA FIJACIÓN DE PRECIOS DE LA
AGENCIA CUSCO EXPLORERS, PERIODO 2017**

PRESENTADA POR:

Bach. David Álvarez Pérez

Para optar al Título Profesional de
Contador Publico

ASESOR:

Mgt. José Luis Gonzales Zarate

CUSCO-PERÚ

2021



Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de Universidad Andina del Cusco.

Dr. CPCC Víctor Raúl Acuña Loaiza

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Universidad Andina del Cusco y con la finalidad de optar al título profesional de Contador Público, y por su intermedio pongo a su consideración a los señores miembros del jurado el presente trabajo de investigación intitulada: “COSTO DEL PAQUETE TURÍSTICO EN LA RUTA DEL CAMINO INCA A MACHUPICCHU Y LA FIJACIÓN DE PRECIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES CUSCO EXPLORERS PERIODO 2017”.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el costo y fijar el precio del paquete turístico camino Inca a Machupicchu de la Agencia de Viajes Cusco Explorers en el periodo 2017.

El trabajo de investigación se sustenta en la organización sistemática, de documentos correspondientes al periodo 2017 y su respectivo análisis de los cuadros, tablas para demostrar la hipótesis propuesta.

Esperando que el trabajo de investigación sirva como referencia para mis futuros compañeros investigadores, así como para las operadoras de agencias de viajes.

Atentamente

Bach. David Álvarez Pérez



Agradecimiento

Agradezco a Dios, a los Ángeles y a mis familiares por darme fuerza para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi padre por su apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tiene en mí.

Mgt. CPCC. José Luis Gonzales Zarate, asesor de tesis, por su constante guía y asesoramiento a la realización de la misma y a mis docentes.

Agradezco a mis hermanos y hermanas por alentarme y brindar sus consejos para ser constante perseverar en la realización de mis objetivos

Gracias a todas las personas que ayudaron de manera directa e indirectamente en la realización de este proyecto de tesis.

David Alvares Pérez



Dedicatoria

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A mi madre, por ser el pilar más importante, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores y que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida.

A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mis docentes, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como su conocimiento que me transmitieron durante mi formación profesional.

A mis hermanos que siempre me apoyaron en todo momento y supieron darme el aliento necesario para poder culminar mis estudios, y emprender nuevos retos en la vida.

David Álvarez Pérez



Índice

Presentación	i
Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Listado de Abreviaturas	xi

CAPITULO I INTRODUCCION

1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problema Específico.....	3
1.3. Objetivo de la Investigación.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivo Especifico.....	3
1.4. Justificación de la investigación.....	3
1.4.1. Relevancia Social.....	3
1.4.2. Implicancias Prácticas.....	4
1.4.3. Valor Teórico.....	4
1.4.4. Utilidad Metodológica	4
1.4.5. Viabilidad o Factibilidad.....	4
1.5. Delimitación de la Investigación.....	4
1.5.1 Delimitación Temporal	4
1.5.2 Delimitación Espacial	4
1.5.3 Delimitación Conceptual	5



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	7
2.1.3.	Antecedentes Locales.....	9
2.2.	Bases legales	11
2.3.	Bases Teóricas.....	15
2.4.	Marco Conceptual	22
2.5.	Formulación de Hipótesis	25
2.5.1.	Hipótesis General.....	26
2.6.	Variables de Estudio	26
2.6.1.	Variables	26
2.6.2.	Conceptualización de las Variables	26
2.6.3.	Operacionalización de las variables.....	27

CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de Investigación.....	29
3.2.	Enfoque de Investigación.....	29
3.3.	Diseño de la Investigación	29
3.4.	Alcance de la Investigación	29
3.5.	Población y Muestra de la Investigación	30
3.5.1	Población.....	30
3.5.2	Muestra.	30
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	30
3.6.1	Técnicas.	30
3.6.2	Instrumentos de Recolección de Datos	31
3.7.	Procesamiento de datos.	31



CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Resultado del Estudio.....	32
4.1.1.Costos y fijación de precio del paquete turístico Camino Inca Agencia de viajes Cusco Explores	32
4.1.2.Propuesta de Costos del Servicio camino inca Agencia de viajes Cusco Explores.	34

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADO

5.1 Descripción de los Hallazgos Más Relevantes y Significativos	40
5.3. Descripción de las Limitaciones de Estudio	41
5.4. Comparación Crítica con la Literatura Existente	41
5.5. Implicancias de Estudio	42
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS	50
Anexo 1 Instrumento.....	52
Anexo 2 Validación de Instrumentos.....	54



Índice de tablas

Tabla 1: <i>Variable de costo turístico</i>	27
Tabla 2: <i>Variable de Fijación de precios</i>	28
Tabla 3: <i>Costos del paquete turístico camino inca Agencia de viajes Cusco Explores.</i>	32
Tabla 4: <i>Precio de venta del paquete turístico en la ruta camino Inca a Machupiccu en Agencia de Viajes Cusco Explorers 2017</i>	33
Tabla 5: <i>Costos del paquete turístico en la ruta del camino inca a Machupicchu y los costos unitarios periodo 2017</i>	34
Tabla 6: <i>Costos fijos mensuales del personal administrativo y costo unitario considerado un grupo de 5 pasajeros de la Agencia de viajes Cusco Explorers 2017</i>	35
Tabla 7: <i>Costos mensuales de los servicios en la agencia de viajes Cusco Explorer</i>	35
Tabla 8: <i>Depreciación del equipo de camping y Costo unitario para el servicio en la ruta camino inca a Machupicchu en la Agencia de viajes Cusco Explorers 2017</i>	36
Tabla 9: <i>Estructura de Costo técnico propuesto del paquete turístico de la Agencia de viajes Cusco Explorers</i>	37
Tabla 10:	37
Tabla 11: <i>Comparación del precio actual de venta determinado por la agencia y el precio de venta propuesto en forma técnica considerando la estructura de costos.</i>	38
Tabla 12: <i>Fijación del Precio de venta técnico propuesto para el paquete turístico camino inca a Machupicchu en la Agencia de Viajes Cusco Explorers 2017</i>	39



Índice de figuras

Figura 1 Factura electrónica N°E001-481 Cusco - Piscacuchu Ollantaytambo – Cusco precio S/ 680.00.....	56
Figura 2 Tickets de bus Machupicchu –Aguas calientes formato de reserva N°2799521F1C S./ 194.76.....	56
Figura 3 Ticket de tren N° 051 0052354 Machupicchu- Ollantaytambo.....	56
Figura 4 Ticket de tren N° 051 0052352 Machupicchu- Ollantaytambo.....	57
Figura 5 Ticket de tren Machupicchu- Ollantaytambo N° 051 0052350 precio S/262.926	57
Figura 6 Ticket de tren Machupicchu- Ollantaytambo N° 051 0052351 precio S/ 262.926	57
Figura 7 Ticket de tren Machupicchu- Ollantaytambo N° 051 0052852 precio S/ 262.926.	57
Figura 8 Boleto de acceso a camino Inca km 82 Piscacuchu N° 01-00019545 precio S/ 292.	58
Figura 9 Boleto de acceso a camino Inca km 82 Piscacuchu N° 01-00019544 precio S/292	58
Figura 10 Boleto de acceso a camino Inca km 82 Piscacuchu N° 01-00019543 precio S/ 292 ...	59
Figura 11 Boleto de acceso a camino Inca km 82 Piscacuchu N° 01-00019542 precio S/ 292 ...	59
Figura 12 Boleto de acceso a camino Inca km 82 Piscacuchu N° 01-00019541 precio S/ 292.00	59
Figura 13 Factura electrónica N° F 666-22647 compra de piernitas de pollos precio total S/ 41.95	60
Figura 14 Factura electrónica N° F 666-22660 compra Salchichas y pechugas de pollos total S/ 22.60.....	60
Figura 15 Compra de piernas de pollo N° F 666-22661 precio total S/ 25.35	61
Figura 16 Compra de abarrotos y condimentos N° 00200023893 precio total S/55.52	61
Figura 17 Compra de menestras, abarrotos Factura electrónica N° 00220023895 total S/ 67.85	61
Figura 18 Recibo por honorario electrónico del guía N° E001-135 sueldo S/300.00	62
Figura 19 Recibo por honorarios electrónicos del cocinero N° E001-126 sueldo S/. 220.00	62
Figura 20 Recibo por honorario electrónico del porteador N° E001-40 sueldo S/ 195.00.....	63
Figura 21 Recibo por honorario electrónico del porteador N° E001-20 sueldo S/195.00.....	63
Figura 22 Recibo por honorario electrónico del porteador N°E001-43 sueldo S/ 195.00.....	63
Figura 23 Recibo por honorario electrónico del porteador N° E001-54 sueldo S/195.00.....	64
Figura 24 Recibo por honorario electrónico del porteador N° E001-6 sueldo S/195.00.....	64



Resumen

El trabajo de investigación intitulado “COSTO DEL PAQUETE TURÍSTICO EN LA RUTA DEL CAMINO INCA A MACHUPICCHU Y LA FIJACIÓN DE PRECIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES CUSCO EXPLORERS PERIODO 2017” es una investigación de tipo básico y cuantitativo, la metodología del trabajo de investigación se desarrolló en un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, y un diseño no experimental y transversal.

El objetivo general de esta investigación es establecer el costo y fijar el precio del paquete turístico camino Inca a Machupicchu de la Agencia de Viajes Cusco Explorers en el periodo 2017, las variables de estudio es costo del paquete turístico como primera variable y fijación de precios como segunda variable. El presente trabajo de investigación se realizó mediante la técnica de la recolección de datos, y fotografías de las facturas, boletas y recibos por honorarios, que se obtuvieron del libro de registro de compras correspondiente al mes de abril del 2017, se obtuvieron los costos fijos y costos variables, basado en la información proporcionada por la Agencia de Viajes Cusco Explorers. Asimismo, se demostró mediante tablas cuadros que el costo del paquete turístico y la fijación del precio de la Agencia de Viajes Cusco Explorers periodo 2017, se determinaron en forma parcial, sin considerar la totalidad de los costos fijos y costos variables en comparación de otras agencias que, si establecieron sus costos y fijaron sus precios, en el marco del costo del paquete turístico camino Inca a Machupicchu.

El trabajo de investigación consta de cinco capítulos: El capítulo I está orientada al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación de la investigación. El capítulo II Marco teórico: conformado por antecedentes de la investigación, bases legales, bases teóricas, marco conceptual, formulación de hipótesis y variables de estudio. El capítulo III: Método de investigación tipo de investigación, enfoque, diseño y alcance de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento de datos El capítulo IV Resultados de la investigación y el Capítulo V Discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones referencias bibliográficas y anexos

PALABRAS CLAVE: Costo, Fijación de Precios, Paquete Turístico.



Abstract

The research work entitled 'COST OF THE TOURIST PACKAGE ON THE ROUTE OF THE INCA ROAD TO MACHUPICCHU AND THE PRICE SETTING OF THE TRAVEL AGENCY CUSCO EXPLORERS PERIOD 2017' is a basic and quantitative research, the research work methodology is Developed in a quantitative approach, with a descriptive scope, and a non-experimental and cross-sectional design.

The general objective of this research is to establish the cost and set the price of the Inca Trail tour package to Machupicchu of the Cusco Explorers travel agency in the period 2017, a general hypothesis was raised: The Cusco Explorers travel agency period 2017, the study variables is the cost of the tour package as the first variable and pricing as a second variable. This research work was carried out using the technique of data collection, and photographs of invoices, tickets and receipts for fees, which were obtained from the purchase record book corresponding to the month of April 2017, the fixed costs were obtained and variable costs, based on the information provided by the Cusco Explorers travel agency Likewise, it was shown by means of tables that the costs of the tourist package and the price setting of the travel agency Cusco Explorers period 2017, were partially determined, without considering all the fixed costs and variable costs compared to other agencies That if they established their costs and fixed their prices, within the framework of the cost of the Inca trail package to Machupicchu.

The research work consists of five chapters: Chapter I is oriented to the statement of the problem, formulation of the problem, objectives, justification and delimitation of the research. Chapter II Theoretical framework: made up of research background, legal bases, theoretical bases, conceptual framework, formulation of hypotheses and study variables. Chapter III: Research method type of research, approach, design and scope of the research, population, sample, techniques and instruments for data collection and data processing Chapter IV Research results and Chapter V Discussion of the results, conclusions, recommendations bibliographic references and annexes

KEY WORDS: Cost, Pricing, Tourist Package



Listado de Abreviaturas

ABC:	Activity Based Costing
ABM:	Activity Based Management
CI:	Caminos Inka.
DGPC:	Dirección General de Patrimonio Cultural
DGPCI:	Dirección General de Patrimonio Cultural y el Informe.
DSPM:	Dirección de Sitios del Patrimonio Mundial,
DGPAI:	Dirección General de Patrimonio Arqueológico Inmueble
DIRCETUR:	Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
IGV:	Impuesto General a las Ventas
MC:	Ministerio de Cultura
MINCETUR:	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
M.S.N.M:	Metros sobre el nivel del mar
PAC:	Plan Anual de Contrataciones.
PBI:	Producto Bruto Interno
ROF:	Reglamento de Organización y Funciones
SERNANP:	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado



CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. Planteamiento del Problema

En el contexto internacional, las organizaciones del sector turísticos requieren de un sistema de costos que les facilite fijar sus precios por los distintos servicios que ofrecen, de modo que puedan controlar y planificar adecuadamente aquellas operaciones que los vuelvan atractivo para futuros clientes. Al establecer el costo por un paquete turístico, se logra cumplir con las necesidades humana ya que se está estableciendo un atributo de orden psicológico y sociológico al servicio que se está ofreciendo. Al respecto Brida, et al. (2016) consideran que la fijación de precio por un servicio turístico contribuye a la economía de los países haciéndolos más atractivos para ser visitado (p.34)

De allí que, los destinos latinoamericanos no escapan de la realidad de la globalización, donde se han visto en la necesidad de realizar estudio en materia de costos, como pieza clave para desarrollar ventajas que les permitan ir cautivando mercados a partir de la relación justa entre valor y precios que se logre fijar y estos puedan decidir con que agencias desean realizar contrato y así poder conocer los distintos atractivos turísticos que cuenta el país.

El turismo en el Perú se constituye en la tercera actividad económica representa el 3.3 % del PBI y genera 1,1 millones de empleos, sea triplicado desde el año 2004 con un ingreso de 1.4 millones de turistas internacionales y el año 2016 se registró la llegada de 3.7 millones de turistas internacionales y el año 2017 se registró un arribo de 4 millones de turistas internacionales (Castañeda, 2018)

La Región del Cusco tiene una diversidad de atractivos turísticos para visitar y muy en particular el Camino Inca a Machupicchu que cuenta con una mayor afluencia turística. En el Cusco el 79.7% de los turistas son extranjeros y el 20.3% son nacionales, en los últimos años se ha dado un aumento significativo en la afluencia de turistas que desean realizar el camino Inca, por tal motivo se han creado diversas agencias de viajes y turismo que ofertan



sus paquetes turísticos a diferentes precios para dar sus servicios en la misma modalidad como es el camino Inca a Machupicchu de cuatro días y tres noches.

La Agencia de Viajes Cusco Explorers EIRL, con dirección en la calle Jorge Ochoa 241, que es una empresa Cusqueña, clasificada como una agencia Tour Operadora, que se encuentra en el régimen tributario MYPE, que brinda paquetes turísticos, especialmente el Camino Inca a Machupicchu de cuatro días tres noches, y entre otros paquetes turísticos tradicionales como: City tour, Valle sagrado, Maras y Moray, y realiza operaciones de compra de los boletos turísticos, traslado de pasajeros, alimentación, hospedaje y servicio de guiado.

Con este precedente, el trabajo de investigación está delimitado para establecer el costos y fijar el precios de venta del paquete turístico de la agencia de viajes Cusco Explorers, ya que en el intento de captar un mayor número de turistas esta agencia oferta a menor precio el paquete turístico a comparación de otras agencias de viaje, obviando el costo fijo en su paquete turístico de camino Inca a Machupicchu y fija su precio sin considerar los costos administrativos, costos operativos y depreciación del equipo.

En consecuencia, de todo lo planteado anteriormente y para que haya una utilidad razonable a favor de la agencia de viajes Cusco Explorers, planteamos nuestro objetivo, que es el de determinar el costo y fijar el precio del paquete turístico camino Inca a Machupicchu y la fijación de precios de la Agencia de Viajes Cusco Explorers en el periodo 2017. “COSTO DEL PAQUETE TURÍSTICO EN LA RUTA DEL CAMINO INCA A MACHUPICCHU Y LA FIJACIÓN DE PRECIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES CUSCO EXPLORERS PERIODO 2017.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se determinan los costos de operación del paquete turístico en la ruta del Camino Inca a Machupicchu y la fijación de los precios del paquete turístico en la agencia de viajes Cusco Explorers, periodo 2017?



1.2.2. Problema Específico

- a. ¿Cómo se determinan los costos de operación del paquete turístico en la ruta del Camino Inca a Machupicchu en la agencia de viajes Cusco Explorers, periodo 2017?
- b. ¿Cómo fijan los precios del paquete turístico camino Inca a Machupicchu la Agencia de Viajes Cusco Explorers periodo 2017?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar los costos de operación y fijar los precios del paquete turístico en la agencia de viajes Cusco Explorers, periodo 2017.

1.3.2. Objetivo Especifico

- a. Determinar los costos de operación del paquete turístico en la agencia de viajes Cusco Explorers, periodo 2017
- b. Identificar la fijación de precios del paquete turístico camino Inca a Machupicchu la Agencia de Viajes Cusco Explorers periodo 2017

1.4. Justificación de la investigación

A continuación, presentamos los criterios que apoyan la justificación de esta investigación las cuales son:

1.4.1. Relevancia Social

Este trabajo de investigación tiene relevancia social porque permitirá que se beneficien las comunidades, porteadores, agencias operadoras que se dedican a la actividad del turismo, que laboran en la ruta del Camino Inca a Machupicchu, y también como antecedente, para los estudiantes e investigadores de contabilidad.



1.4.2. Implicancias Prácticas

El presente trabajo de investigación servirá para establecer los costos y fijar el precio del paquete turístico camino Inca a Machupicchu 4 días 3 noches de la agencia de viajes Cusco Explorers, así también este trabajo de investigación servirá de referencia para posteriores trabajos de investigación.

1.4.3. Valor Teórico

Este trabajo de investigación tiene un valor teórico porque está en base a un fundamento teórico de costo y la fijación de precios del paquete turístico en la agencia de viajes Cusco Explorers.

1.4.4. Utilidad Metodológica

Este trabajo de investigación se realizó aplicando los instrumentos de observación, revisión documentaria y entrevista.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad

El presente trabajo de investigación se realizó con acceso a la documentación, sin problemas. Teniendo el apoyo del Gerente de la Agencia de viajes Cusco Explorers, donde se realizó la investigación.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1 Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se realizó teniendo como base la recolección documentaria correspondiente al periodo 2017.

1.5.2 Delimitación Espacial

La agencia de viajes Cusco Explorers, se encuentra ubicada en la Región y Provincia del Cusco, Distrito de Santiago la cual opera en la ruta del Camino Inca a Machupicchu de 4 días y 3 noches.



1.5.3 Delimitación Conceptual

Los conceptos, teorías definiciones utilizadas en el presente trabajo de investigación están inmersos dentro del tema de Costos de acuerdo con su comportamiento, costos variables y costos fijos el cual se enfoca en determinar el costo y fijar el precio.

Como hemos podido observar la clasificación de los costos es muy importante porque permite determinar una adecuada composición de los elementos que conforman el costo de un producto y evitar de esta manera la subvaluación o sobrevaluación del costo de un producto (Florez, 2014).



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Antecedente 1:

Albán (2018) realizó su trabajo de grado denominado “Sistema de costeo basado en actividades (Costeo ABC), para el cálculo de los servicios ofrecidos en la hostería Zuleta y Turismo Zuturismo Cía. Ltda. Se establecieron as diferentes actividades mediante el manejo de herramientas contables para la toma de decisiones administrativas y financieras, donde se desarrollaron diversas estrategias empresariales que permitirá mejorar los procesos de registro, obtención de información y control, optimizando además la atención a clientes internos y externos de la hostería. Se concluye:

- Se implementa el costeo basado en el desarrollo de actividades por medio de un control interno establecido para este fin.
- La empresa posee una estructura administrativa y contable que facilita el cálculo de los costos de producción ya que se dispone de altos costos indirectos y para un mejor servicio turístico.
- El impacto generado fue medio bajo positivo, indicando que se debe busca generar una mayor competitividad, mejorar el rendimiento económico.

Antecedente 2:

Según Morillo y Cardozo (2017) publicaron su trabajo de grado a través de la revista Innovar en Bogotá, Colombia cuyo titulado fue: “Sistema de costos basado en



actividades turísticas para servicios de hoteles en el estado Mérida Venezuela”. Para el desarrollo de la investigación se formuló un sistema de costos basado en actividades, conocido por sus siglas ABC (Activity Based Costing), para determinar el servicio prestado por los hoteles de turismo y así llevar un control y reducción de los costos originados en los servicios prestados. Fue una investigación de carácter exploratorio, con un diseño de campo y con apoyo documental. Se concluye que:

- El ABC representa una herramienta de gestión que orienta las decisiones estratégicas y el control de los costos con la consecuente reducción de los mismos para la maximización de beneficios.
- En el marco legal aplicado al sector hotelero venezolano. Igualmente, a partir de la necesidad de investigaciones en el sector hotelero, orientadas a profundizar la detección de los generadores de costos y de valor en cada una de las actividades para la mejora de productos y procesos, se propone como investigación adicional la implementación de un sistema de administración de costos basada en actividades (ABM, por las siglas en inglés de Activity Based Management), con el estudio de la totalidad de prácticas administrativas a ejecutar a partir de la información generada por el ABC, como una herramienta de la contabilidad de gestión y de estrecha vinculación con la gerencia estratégica de costos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Antecedente 1:

Centeno (2017) realizó una investigación titulada “Los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la agencia de viajes y turismo Kontiki Tours EIRL. periodos 2012 y 2013”. La metodología de la investigación es descriptiva, analítica y deductiva, con un diseño no experimental. Se ha trabajado con la información recopilada de la misma empresa como: los libros contables, los estados financieros, planillas de pagos, entre otros; también se obtuvo información de terceras empresas



que proveen de insumos, repuestos, servicios, entre otros, mediante proformas y otros documentos. Se concluye que:

- La empresa no lleva un registro de costos, por consiguiente, no se han establecido los procesos de producción y un adecuado control de los costos.
- En cuanto a la evaluación de los indicadores de rentabilidad, los resultados demuestran que la empresa ha tenido una mala gestión de rentabilidad ya que en el análisis longitudinal se obtiene una puntuación de malo, de la misma manera sucede en el análisis transversal.
- El otro objetivo de este trabajo es dar una propuesta que permita mejorar los costos de servicio para lograr mayores niveles de rentabilidad, por lo cual, ha sido oportuno proponer la implementación del sistema de costos basado en actividades (ABC), también se ha recomendado que se gestionen las unidades de procesamiento de datos en las oficinas y gestionar la captación de nuevos clientes para obtener mejores resultados

Antecedente 2:

Según Rivero (2017) realizado su trabajo de grado denominado costos por órdenes de servicios y utilidad en la Agencia de Viajes Carrusel Representaciones SAC, Miraflores 2016. Lima, Perú. Para lograr cumplir con el objetivo planteado se utilizó metodología de investigación, tipo de estudio básica o pura, nivel de investigación descriptiva correlacional en el que se midió dos variables de estudio, así mismo el diseño es no experimental por lo que no se modifica ni manipulan ninguna variable de investigación, así mismo la muestra usada es de 30 órdenes. La obtención de los datos se realizó a través de la técnica análisis documental y el instrumento usado es levantamiento de información. Concluye:

- Se determinó la relación entre los costos por órdenes de servicio y utilidad en la agencia de viajes Carrusel representaciones SAC, Miraflores, 2016.



- Se determinó la relación entre los costos por órdenes de servicio y utilidad bruta ya que tienen una distribución normal con respecto a la utilidad bruta y las ventas de cada orden cumplen con la ganancia del 15% establecido por la agencia de viajes Carrusel, por lo tanto, se afirmó que las ventas menos los costos que implica cada orden nos da una utilidad bruta positiva para el beneficio de la agencia.
- Se determinó la relación entre los costos por órdenes de servicio y utilidad operativa en la agencia de viajes Carrusel representaciones SAC, Miraflores, 2016, esto se debe que los gastos ventas, financieros, operativos (deficiencia de la agencia) restando a nuestra utilidad bruta, nos da un resultado favorable para nuestra utilidad deseada, afirmamos que la utilidad operativa con respecto a los costos tiene una relación fuerte.

2.1.3. Antecedentes Locales

En la búsqueda de la información de los antecedentes locales de investigación se encontró los siguientes trabajos de investigación:

Antecedente 1:

De acuerdo con Avilés y Quispe (2018) en la tesis intitulada “Costos de operación y fijación de precios de la Empresa de Transporte Turístico Avalos Tours E.I.R.L., periodo 2017”. Para la Universidad Andina del Cusco. Se aplicó una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, tomando como población y muestra la documentación contable sobre los costos, las técnicas de recolección de datos se basaron en la recopilación de documentos por medio de una ficha donde se recopiló toda la información necesaria sobre el tema en estudio. Se concluye:

- La empresa no cuenta con el conocimiento debido en aplicar una estructura de los costos de operación, ya que lo calculan en base a su experiencia y los precios, lo determinan en base al promedio de costos que realizan por cada vehículo lo que ocasiona que exista un desajuste en lo que se presenta.



Antecedente 2:

Según los bachilleres Salluca y Huamán (2017) presentaron un trabajo de investigación para optar el título de profesional de Contador Público en la Universidad Andina del Cusco, intitulado “Costos de operación de servicios y fijación de precios, en la ruta de Alta Montaña Salkantay, en el operador de turismo – Andean Trecks- Cusco, periodo 2016” de la Universidad Andina del Cusco
Objetivo General: Determinar los costos de operación de los servicios turísticos y la fijación de sus precios en la ruta de alta montaña Salkantay en el operador turístico Anden Trecks – Cusco periodo 2016. Conclusiones:

- Se ha determinado que la empresa Andean Trecks – Cusco periodo 2016, no cuentan con un sistema de contabilidad de costos, limitándose únicamente a contar con una Contabilidad Financiera la misma que no estructura ni provee de una data de costos que sirva para los fines propósitos de la gestión de la prestación del servicio; sin embargo, se observa este comportamiento en empresas dedicadas a este rubro.
- Se observa que no consideran como fuente de información los costos pues esto lo determinan bajo la aplicación de los criterios de la propia experiencia en el giro del negocio, el mercado estacional; por esta situación la determinación de sus costos no es fiable, pues al no tener un registro adecuado y apropiado de las incidencias de los gastos (contabilidad financiera) y su reflejo en la contabilidad de costos, no pueden precisar los costos que incurren en los procesos de servucción ni costos de gestión; lo mismo se observó en otras empresas dedicadas al mismo rubro que fueron tomadas en nuestra base de datos.
- Los responsables de la administración de la empresa Andean Trecks – Cusco dedicados a la prestación de servicio de turismo de aventura en la ruta Salkantay no consideran significativa la información de la data de costos para llevar a cabo su gestión y por lo tanto la toma de decisiones se realiza al margen de esta clase de información.



- Los precios en la ruta de alta montaña Salkantay en el operador de turismo Andean Trecks – Cusco se determinan utilizando criterios de “temporada alta” y tipo de cambio del dólar USA, para fijar precios de comercialización de sus servicios turísticos, mas no, tomando en cuenta la base de la información de los costos al igual que todos los operadores de turismo que observamos.

2.2. Bases legales

Aspectos tributarios (IGV. Y de acuerdo a la información proporcionada por la gerencia de la empresa en el periodo 2017 pagan el IGV utilizando el crédito fiscal, mediante el registro de compras sustentado con boletas y facturas). El Impuesto a la Renta se paga con pagos anticipados y declaración anual.

Para el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta el marco normativo; conformado por leyes y reglamentos que regulan la actividad del turismo en el Perú:

A. Reglamento de uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inca del Santuario Histórico de Machupicchu.

Resolución Ministerial N ° 069-2017 MC. Aprueban Reglamento de uso Turístico Sostenible de la red de Caminos Inca del Santuario Histórico de Machupicchu.

Que, a su vez, el numeral 52.1 del artículo 52 del ROF, establece que la Dirección General de Patrimonio Cultural tiene como función el diseñar, proponer, conducir e implementar políticas, planes, estrategias, programas, proyectos, normas, para la gestión y administración del patrimonio cultural incluido el patrimonio paleontológico y el patrimonio sub acuático, entre otros, en tal sentido, la mencionada dirección mediante informe n° 000001-2017-dgpc-vmptic/mc de fecha 2 de enero de 2017 emite opinión favorable respecto del proyecto de reglamento propuesto; que, con Oficio N ° 725-2016-MINCETUR/VMT de fecha 23 de diciembre de 2016 el Viceministro de Turismo remite el Informe Legal N°384-2016-MINCETUR/VMT/DGPDT-APRC conteniendo la opinión técnica favorable



al “Reglamento de uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inca del Santuario Histórico de Machupicchu”.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N°28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación; en la Ley N°29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura y en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, aprobado por el Decreto Supremo N°005-2013-MC

Se resuelve:

Artículo 1.- Aprobar el “Reglamento de uso turístico sostenible de la red de caminos Inca del Santuario Histórico de Machupicchu”; que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial, el cual entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 2.- Derogar la Resolución Directoral Nacional N° 1473/INC que aprobó el “Reglamento de uso turístico de la red de caminos Inca del santuario histórico de Machupicchu y su zona de amortiguamiento”.

Artículo 3.- Encargar a la Dirección desconcentrada de Cultura de Cusco la adecuada implementación del “Reglamento de uso turístico sostenible de la red de Caminos Inca del Santuario Histórico de Machupicchu” (Cultura, 2017)

“El Reglamento de uso turístico sostenible de la red caminos Inca del Santuario Histórico de Machupicchu, regula el uso en de la red de caminos Inca el cual es una de las rutas de acceso a Machupicchu, para su conservación y uso turístico”.

Es importante esta norma pues permite regular la explotación de los recursos turísticos, teniendo en cuenta la sostenibilidad de la red de Caminos Inca del Santuario Histórico de Machupicchu.

B. Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo Aprueban el Reglamento de Agencias de viajes y Turismo. Decreto Supremo N ° 004-2016 – MINCETUR.



Artículo 1.- Objeto: el presente Reglamento establece las disposiciones administrativas para la adecuada prestación del servicio de la Agencia de Viajes y Turismo que opera en el país y para su supervisión; asimismo, establece el procedimiento para su inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados y las funciones de los Órganos Competentes en dicha materia.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación: están sujetos a las normas del presente Reglamento las personas naturales o jurídicas que presten servicios de Agencia de Viajes y Turismo en el territorio nacional. Asimismo, es aplicable a los servicios que la Agencia de Viajes y Turismo ofrece en el país y son prestados en el exterior.

C. MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Turismo M. d., 2016)

Ley del Porteador N ° 27607.

Artículo 1.- Definición del trabajador porteador

Para fines de carácter laboral, reconózcase con la denominación genérica de porteador, a la persona que con su propio cuerpo transporta vituallas, equipo y enseres de uso personal y otros bienes necesarios para expediciones con fines turísticos, deportivos o de otra índole, por lugares donde no ingresan vehículos motorizados.

Artículo 2.- Relación de trabajo

El porteador es el trabajador independiente que presta servicios personales de transporte de carga, bajo contrato del trabajo en la modalidad de servicio específico. La relación laboral que establece con uno o más empleadores está sujeta a las normas que establece la presente Ley. Su régimen tributario es el de cuarta categoría. Concordancias: D.S. N° 011-2005-TR, Art. 2

Artículo 3.- Condiciones de trabajo

El porteador tiene derecho a las siguientes condiciones mínimas:



Dotación de alimentos, vestimenta adecuada y equipo para pernoctar;
Concordancias: D.S. N° 011-2005-TR, Art. 9

Pago del transporte hasta el punto de partida de la expedición, al final de la jornada, salvo acuerdo distinto; Seguro de vida; Concordancias: D.S. N° 011-2005-TR, Arts. 9 y 11 Límite de carga hasta de 20 Kilogramos. Cuando se trate de mujeres, el peso máximo de carga será disminuido a los límites que fije el Reglamento; Descanso y pernocte adecuado durante el transporte.

Artículo 4.- Prestación personal del servicio.

Está prohibida la intermediación o cualquier otra modalidad que le permita reemplazar la actividad personal y directa del porteador contratado.

Artículo 5.- Definición y descripción de la duración del trabajo contratado para los fines de la presente Ley, la expresión “Duración del Trabajo” se refiere al servicio específico de expedición o travesía, que comprende el tiempo dedicado por los porteadores manuales. Estar a disposición del empleador en el punto inicial de la expedición para realizar el transporte de la carga contratada; Transportar la carga asignada durante la expedición; Otras actividades personales o auxiliares propias de su obligación, mientras dura la expedición; el tiempo empleado al término de la expedición, para trasladarse hasta el punto de partida o regreso u otro fijado de común acuerdo con el empleador.

Concordancias: D.S. N°011-2005-TR, Art. 6.

Artículo 6.- Retribución única.

El porteador percibirá como único pago por todo concepto una retribución mínima equivalente al uno punto dos por ciento de la Unidad Impositiva Tributaria (1.2% de la UIT), por cada día cuya duración del trabajo sea de ocho horas o más. Si es menor, el abono es proporcional.

Artículo 7.- Edad mínima para el trabajo de los porteadores manuales.

La edad mínima para realizar los trabajos del porteador es de 18 años.



Podrá permitirse a los adolescentes mayores a 16 (dieciséis) años realizar esta labor, siempre y cuando las condiciones de salud física y mental lo permitan.

Ley n° 27607 Ley del Porteador, 2005.

Es importante la normativa señalada líneas arriba ya que regular y protege al porteador. “La Ley del porteador reconoce los deberes y derechos, de estos trabajadores se les conoce como personal de apoyo que prestan sus servicios de forma eventual en el camino Inca los cuales son contratados por las agencias de viajes y Turismo que operan en el camino Inca, siendo el servicio del porteador y cocinero indispensable para realizar el camino Inca”.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1 El Costo y su importancia en los Negocios

Para (Valencia, 2019) los costos son fundamentales para la pertenencia de las empresas en el tiempo.

Para que los negocios sean sostenibles en el tiempo es importante que los beneficios que generen cubran los costos en que incurran, es decir, se obtengan una utilidad. El precio en muchas ocasiones es determinado por el mercado sin poder influir sobre ello, por lo que la única variable en la empresa tiene que gestionar y dedicar todos sus esfuerzos en mejorar, son los costos.

$$\text{Utilidad} = \text{Ingresos} - \text{Costo}$$

Todas las actividades que se desarrollan en el proceso de producción se reflejan en los costos, y su correcta administración permite tomar decisiones sobre las mismas, en términos de mejora, modificación o innovación ...Por lo tanto, la gestión en costos permite a las empresas tener mayor información sobre a forma como se administra los procesos, ya que es un parámetro de medición de su funcionamiento.



2.3.1 Costo de operación

2.3.1.1 Costo

En economía, el coste o costo es el valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien, servicio o actividad. Todo proceso de producción de un bien supone el consumo o desgaste de una serie de factores productivos, el concepto de coste está íntimamente ligado al sacrificio incurrido para producir ese bien (Florez, 2014).

El costo es la sumatoria de todos los pagos o los desembolsos en que se incurre para la producción de bienes o prestación de un servicio, independiente de los gastos de administración, de ventas y financieros. Por tanto, las erogaciones y causaciones que tengan relación directa con la elaboración de un bien o prestación de un servicio y quede disponible para la venta o uso, se le llama costo (Rodriguez, 2008).

2.3.1.2 Clasificación de los costos

Según Perdomo (1978) considera que los costos se pueden clasificar de acuerdo a:

- 1.- Su impacto fiscal.
- 2.- La función en la que se originan.
- 3.- Por el tiempo en que se enfrentan a los ingresos y por lo calculado
- 5.- Según el comportamiento
- 6.- Por la identificación con su actividad, departamento o producto.
- 7.- Según su impacto en la calidad
- 8.- Por el tipo de sacrificio en que se incurre
- 9.- Sobre la ocurrencia del costo
- 10.- A partir del efecto que tienen ante el cambio en la actividad
- 11.- Por su relación con una disminución de actividades
- 12.- Por su importancia en la toma de decisiones.



2.3.1.2 Los costos de operación

Es la valoración monetaria de los gastos incurridos y aplicados en la obtención de un bien. Incluye el costo de los materiales, mano de obra y los gastos indirectos de fabricación cargados a los trabajos en su proceso. Se define como el valor de los insumos que requieren las unidades económicas para realizar su producción de bienes y servicios; se consideran aquí los pagos a los factores de la producción: al capital, constituido por los pagos al empresario (intereses, utilidades, etc.), al trabajo, pagos de sueldos, salarios y prestaciones a obreros y empleados, así como también los bienes y servicios consumidos en el proceso productivo (materias primas, combustibles, energía eléctrica, servicios, etc.). (García, 2014)

2.3.1.3 Gastos Administrativos

Los costos Administrativos son aquellos que se originan en el ejercicio de la dirección, evitando ser catalogados en la actividad ordinaria de la empresa.

Estos gastos no participan en un departamento especial, sino que son necesarios a la hora de ejecutar de ejecutar y organizar la empresa. Son en definitiva son necesarios para el correcto funcionamiento del negocio.

Los gastos administrativos sirven para que la empresa pueda a cabo su actividad de manera satisfactoria. Influyen directamente en labores de alta dirección contratación o contabilidad.

2.3.1.1 Costo variable

Según Horngreen (2007) definen que: El costeo variable es un método de costeo del inventario donde todos los costos variables de manufactura (directos e indirectos) se incluyen como costos inventariables. Todos los costos fijos de manufacturas se excluyen de los costos inventariables y, en lugar de ello se tratan como costos del periodo en el cual se incurren en ellos (p.301). Para García (2014) el costeo variable es: Un método que se basa en el análisis del comportamiento de los costos de producción y operación para clasificarlos en costos fijos y variables, con el objeto de proporcionar suficiente información relevante a la dirección de la empresa para su proceso de planeación estratégica. (p.246)



- Transporte
- Boletos de acceso
- Recibo por honorarios

2.3.1.2 Costo fijo

Según Horngreen (2007) son aquellos costos que permanecen constantes dentro de un periodo determinado, independientemente de los cambios registrados en el volumen de operaciones realizadas. Entre los costó fijo encontramos:

- Sueldos: Gerentes, secretaria, trasladistas y almaceneros
- Insumos de oficina
- Servicios básicos telefonía, tv cable internet, agua, energía eléctrica

2.3.2 Fijación de precios

García (2014) establece que para poder fijar el precio de algún bien o servicio es necesario añadir un margen sobre los diferentes conceptos para luego agruparlos según el costo del producto. De esta forma, si se añade este margen al costo estimado del producto se obtiene el precio de venta; esta cantidad o margen añadido determina el beneficio que deberá obtenerse en cada venta realizada, en función de una fórmula muy conocida que indica:

$$\text{Precio de Costos} + \text{Beneficios} = \text{Precio de Venta}$$

2.3.2.1 Precio de venta

Las ventas permiten la transacción de un producto o servicio por medio de un valor monetario que se le denomina precio de venta que determina el coste que se debe pagar como precio de venta. Este precio de venta se fija en base a la ley de la oferta y la demanda lo cual implica que si la demanda aumenta el precio de venta sube ya que se encuentra en disponibilidad ese producto o servicio y tiende a disminuir mientras que la oferta crezca resultado que severa en el precio ya que para la venta será baja, ya que no hay problemas de abastecimiento del producto (García, 2014).



No obstante, existen métodos que permiten fijar el precio de venta de un producto servicio tales como el precio basado en costes el cual consiste que se tienen en cuentas todos los costes totales con los beneficios ya incluidos. Asimismo, se puede considerar el precio de venta basado en la competencia ya que para este se debe fijar este precio considerando el valor que tiene establecido el sector en el mercado. De igual modo se puede calcular por la demanda ya que esta evalúa los factores como la confianza del consumidor y la credibilidad de la marca para poder fijar los precios.

2.3.2.2 Costo total

El costo total es la suma del costo fijo y del costo variable. Incluye todos los insumos que se utilizan en el proceso productivo y los factores de producción: tierra trabajo y capital.

2.3.2.3 Costo del paquete turístico

Tiene como finalidad la comercialización de los servicios que se le ofrece a los turistas según el destino o destinos que elija, cuya principal característica es la ganancia en términos de tiempo que perciben el turista. Se destaca por la forma peculiar de comercializarlo. Contiene dos o más servicios de carácter turístico.

De igual modo, es considerado como el conjunto de servicios prestado cumpliendo para ello un itinerario, el cual ha sido programado en forma de “bloque” a un precio. Este puede estar estructurado bajo un programa simple o complejo, pero los servicios serán prestados en forma simultánea y de manera cronológica basado lo establecido en la contratación.

Asimismo, se incluye, los viáticos tomando en cuenta el tipo de transporte a utilizar y los impuestos que cada servicio acarrea, además está sujeto a los programas ya que estos pueden ser muy complejos y sofisticados basado en los niveles de aventura, o si este será deportivo o temático.



Por otra parte, un buen paquete turístico representa al conjunto de servicios prestados en base a un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma de “bloque” a un precio único y global. Se lo considera un conjunto de servicio debido a que en el momento de su operación cada programa involucra servicios intermedios o de base tales como: Alojamiento, transporte, gastronomía, Recreación, visitas guiadas, lugares de diversión. Estos servicios, que pueden pertenecer a la misma organización o no, se distribuye de manera de posibilitar al usurario su consumo y disfrute.

2.3.2.4 Utilidad

La utilidad es una ganancia que viene ser la resta de los ingresos menos tus gastos. Para Horngren (2007) menciona que “Son los ingresos no operativos, menos gastos no operativos (digamos el gasto en intereses), menos el impuesto sobre la renta” (p.62). Al respecto Chacón (2007) considera que la utilidad como “El beneficio o ganancia es la diferencia entre los ingresos obtenidos por un negocio y todos los gastos incurridos en la generación de dichos ingresos un ejercicio contable (p.37)

2.3.2.5 IGV

Es el impuesto que se realiza de forma general por las ventas ya sea de un bien o servicio, siempre y cuando se realicen en Perú. Las ventas que se realizan por medio de bienes inmuebles, por contratos de construcción y por venta que se encuentren vinculada con los constructores de los inmuebles de estos contratos, ya sean estos por la prestación o utilización de servicios y por medio de la importación de bienes. (Ley N° 29666, 2015)

Se grava el valor agregado en cada periodo del proceso de producción y por medio de la circulación de servicios y bienes, de esta forma se permite la deducción del impuesto que se ha pagado en el anterior periodo, cosa que se denomina crédito fiscal. Se aplica una tasa de 16% en las operaciones gravadas con el IGV. A dicha



tasa se le incluye la tasa de 2% del Impuesto de Promoción Municipal (IPM). Por lo que cada operación gravada se le aplica un total de 18%: IGV + IPM.

2.3.2.6 Valor de venta

Importe por el que un bien ha entrado originalmente a formar parte del patrimonio de una persona o empresa. Representa el costo para poder adquirir bienes o servicios, mediante la reducción de aquellos activos o cuando se incurra en los pasivos en el proceso que se va a obtener los beneficios. En el momento de la adquisición, el costo en el que se incurre es para lograr beneficios presentes o futuros. Cuando se utilizan estos beneficios, los costos se convierten en gastos.

2.3.3 Agencia de Viajes Cusco Explorers

Es una empresa local con capitales netamente peruanos, con experiencia en el rubro de Agencias de Viajes Operadoras su nombre comercial es Inversiones Cusco Explorers EIRL, con número de RUC 20450662586 con domicilio fiscal en la Calle Jorge Ochoa N° 241, el cual se encuentra en el régimen tributario MYPE, esta empresa inició sus actividades el 2008 el cual se encuentra en actividad hasta la actualidad, durante los cuales siempre han contado con todas las autorizaciones vigentes de DIRCETUR, SERNANP, entre otros.

Durante los 12 años de operaciones siempre han obtenido la Autorización como Operadores de Camino Inca operando solo en Camino Inca alrededor con sus políticas de turismo responsable, cumpliendo con la responsabilidad social y ambiental plenamente, para esto se organiza en la empresa reuniones continuas de coordinación y capacitación con el personal tanto guías de turismo como cocineros y porteadores.

2.3.3.1 El Proceso de Servucción en la Agencia de Viajes Cusco Explorers

Para Arnoletto (2017) servucción es “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y



niveles de calidad han sido determinadas”. Haciendo una representación simplificada de un sistema de servucción, encontramos los siguientes elementos:

A. El cliente El consumidor está implicado en la fabricación del servicio, es un elemento primordial y su presencia es indispensable.

B. Soporte físico Se trata del soporte material necesario para la producción del servicio. Contempla dos categorías: los instrumentos necesarios para el servicio (muebles, maquinarias) y el entorno en el que se desarrolla el servicio (locación, edificio, decorado)

C. El personal de contacto Son las personas que están en contacto directo con los clientes

D. El servicio Es el resultado de la interacción de los tres elementos base que son el cliente, soporte físico, y el personal de contacto. Este resultado constituye un beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente.

E. Los autores proponen detenerse en cada uno de los tres elementos de base que dan como resultado el servicio para verificar cómo funciona el sistema de servucción en cada empresa. Como podemos observar a diferencia de la producción de un bien tangible, donde existe una transformación de recursos, en los servicios de salida es el mismo cliente (en términos generales) que se lleva el servicio consumido, el cliente es pues productor y consumidor (Ferraro, 2014).

2.4. Marco Conceptual

Agencia de Viajes y Turismo: Persona natural o jurídica que se dedica al ejercicio de actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría y venta de servicios turísticos, de acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos (Turismo M. d., 2016).



Agencia de Viajes y Operador de Turismo: Aquella que proyecta, elabora, diseña, contrata, organiza y opera programas y servicios turísticos dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas y las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas del Perú y el extranjero, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista (Turismo M. d., 2016).

Actividad Turística: La destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo (Republica, 2009).

Atractivo Turístico: Es el recurso turístico al cual la actividad humana le ha incorporado instalaciones, equipamiento y servicios, agregándole valor. (Republica, 2009)

Camino Inca: Es una red principal dentro de la red de caminos del antiguo estado Inca, ubicado en la Región Cusco provincia de Urubamba en el Distrito de Machupicchu, el cual sirve de nexo entre Ollantaytaybo y Machupicchu, siendo parte integrante del Santuario histórico. El camino Inca se realiza en 4 días y 3 noches, el total del camino Inca es de 39.06 km, el punto más alto, es el paso o abra de Warmiwañusca con una altitud de 4200 m.s.n.m (metros sobre el nivel del mar), en su recorrido se encuentran los sitios arqueológicos de Runcuraqay, Sayaqmarca, Phuyupatamarca Wiñayhuayna y la Llacta de Machupicchu (Lumbreras, 2009)

Cocinero: Persona que tiene por oficio guisar y aderezar los alimentos (Española, 2021)

Costo: Se entiende por costo a la medida y valoración del consumo realizado o previsto en la aplicación racional de los factores para la obtención de un producto o servicio (Florez, 2014) “Es el valor de adquisición o de producción correspondiente a un bien o un servicio. En el momento de la adquisición, el costo en que se incurre es para lograr beneficios presentes o futuros” (Valencia, 2019)



Costos Fijos: Son aquellos que están en función del tiempo tales como el alquiler del local, impuesto predial, sueldo del contador de costos; depreciación en línea recta etc. es decir, son necesario para sostener la estructura de la empresa y se realizan periódicamente (Florez, 2014) “Son una función del tiempo, no de las ventas es fijo solo a un periodo dado y aun rango de actividad, mientras que el costo fijo por unidad varia con la producción. Alquiler del local, mantenimiento de máquinas, pago de supervisión” (Valencia, 2019)

Costos Variables: Aquellos que están en función del volumen de la producción y de las ventas, por ejemplo, las materias primas consumidas, la energía eléctrica, las comisiones sobre venta, etc. (Florez, 2014)

Costos Mixtos: Denominados también costos semi-fijos o costos semi-variables, son aquellos que están compuestos de dos elementos, una parte representada por costos fijos o de estructura y otra parte por costos variables, tal es el caso por ejemplo de la energía eléctrica, por una parte corresponde al costo fijo, es decir, al servicio de alumbrado y otra al costo variable, a la fuerza motriz que se utiliza en la producción, y que desde luego, varía de acuerdo a los volúmenes de producción por lo que será necesario determinar que parte corresponde a cada clase de costo. (Florez, 2014)

Fijación de Precio: El precio es un instrumento de enorme importancia en la empresa puesto que determinará el nivel de ingresos de la compañía y por tanto su rentabilidad, la determinación de este vendrá dada por múltiples factores tanto internos y externos (Martinez, 2006)

Guía de Turismo: Es la persona encargada de realizar el guiado y la conducción de la visita turística, brindando la información necesaria y requerida por el turista, así de asistir orientar y asesorar en los campos que lo requiera (Turismo M. D., 2017)

Precio: Es el valor que se aplica a un bien o servicio por la utilidad recibida por el usuario y el esfuerzo que tiene que hacer en términos de dinero para adquirirlo (Martinez, 2006)

Paquete Turístico: El paquete turístico consiste en un conjunto de servicios integrados en una unidad de viaje y precio global, y puede ser adquirido en un solo acto de compra, este



incluye la prestación de diferentes servicios articulados en tiempo y espacio, como alojamientos y una combinación de otros elementos, como traslados, comidas, excursiones locales, etc. Puede o no incluir el transporte de aproximación (Torre, 2016)

Porteadores: Son personas que se dedican a conducir o transportar equipajes, enseres, alimentos entre otros artículos de uso personal que llevan los turistas y expedicionarios del Camino Inca (Gestion, 2019)

Turismo: Actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocio, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar visitado (Republica, 2009)

Turista: Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita, aunque no tenga que pagar por el alojamiento, y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, u otra ocupación del tiempo libre, negocios, peregrinaciones, salud, u otra diferente a una actividad remunerada en el lugar de destino (Republica, 2009).

Servucción: Es un neologismo propuesto por P. Eiglier y E. Langeard para designar el proceso de “fabricación” de un servicio, de forma equivalente a producción que es como llamamos al proceso de elaboración de un “producto” (Arnoletto, 2017).

Servucción Eiglier y Langeard: Es “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente – empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y nivel de calidad han sido determinados” (Arnoletto, 2017).

2.5. Formulación de Hipótesis



2.5.1. Hipótesis General

Por el alcance descriptivo del trabajo no se planteó una hipótesis de investigación. Sin embargo, se construyó una afirmación relacionada con el problema de investigación que es:

La Agencia de Viajes Cusco Explorers en el periodo 2017 no establece sus costos y fija sus precios del paquete turístico en forma no técnica.

2.6. Variables de Estudio

2.6.1. Variables

- a. Costo del paquete turístico en el camino Inca.
- b. Fijación de precios.

2.6.2. Conceptualización de las Variables

a. Costo del paquete turístico.

Consiste en un conjunto de servicios integrados en una unidad de viaje y precio global, y puede ser adquirido en un solo acto de compra, este incluye la prestación de diferentes servicios articulados en tiempo y espacio, como alojamientos y una combinación de otros elementos, como traslados, comidas, excursiones locales, etc. Puede o no incluir el transporte de aproximación (Torre, 2016).

b. Fijación del precio.

Es un instrumento de enorme importancia en la empresa puesto que determinará el nivel de ingresos de la compañía y por tanto su rentabilidad, la determinación de este vendrá dada por múltiples factores tanto internos y externos (Martinez, 2006).



2.6.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1:

Variable de costo turístico

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Costo del Paquete Turístico consiste en un conjunto de servicios integrados en una unidad de viaje y precio global, y puede ser adquirido en un solo acto de compra, este incluye la operación Camino Inca	prestación de diferentes servicios articulados en tiempo y espacio, como alojamientos y una combinación de otros elementos, como traslados, comidas, excursiones locales, etc. Puede o no incluir el transporte de aproximación (Torre, 2016)	Costo variable	Transporte: Tren y bus Boletos de acceso al Camino Inca Recibo por honorarios (guía, cocinero y porteadores).
		Costo fijo	Sueldos: Gerente secretaria, trasladistas y almacenera Alquiler del local Insumos de oficina Servicios básicos telefonía, tv cable internet, agua, energía eléctrica

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 2:

Variable de Fijación de precios

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Fijación de precios	Es el valor que se aplica a un bien o servicio por la utilidad recibida por el usuario y el esfuerzo que tiene que hacer en términos de dinero para adquirirlo (Martinez, 2006)	Precio de venta	-Costo total del paquete turístico -Utilidad -Valor de venta -IGV

Fuente: Elaboración propia.



CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es básico (Hernández & Fernandez, 2016). Busca entender y determinar las dimensiones que componen las variables de estudio el costo y la fijación del precio del paquete turístico camino Inca a Machupicchu de la empresa Cusco Explorer.

3.2. Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación es Cuantitativo, puesto que se busca determinar las dimensiones de las variables y cuantificarlas para establecer el costo de operación y fijar el precio. Mediante la recolección de información y datos cuantitativos a los cuales se aplicará la estadística descriptiva.

3.3. Diseño de la Investigación

El diseño del trabajo es no experimental, porque es una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. El estudio se realizó sin intervenir en las variables, es decir se trata de estudios en los que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (Hernández & Fernandez, 2016).

3.4. Alcance de la Investigación

En el presente trabajo de investigación, tiene como alcance de la investigación el estudio descriptivo, ya que la información se detalla respecto a un fenómeno o problema para describir sus dimensiones (variables) con precisión, también de determina las dimensiones de las variables (Hernández & Fernandez, 2016).



3.5. Población y Muestra de la Investigación

3.5.1 Población.

La población está constituida por la información documentaria de la agencia de viajes Cusco Explores periodo 2017.

Entrevista al titular (1) gerente de operaciones (1) Contador (1) total 3.

3.5.2 Muestra.

La población está constituida por la información documentaria de la agencia de viajes Cusco Explores periodo 2017.

Entrevista al Titular (1) Gerente de operaciones (1) Contador (1) Total 3

P=M

Carácter censal.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnicas.

Las técnicas de recolección de datos son las más idóneas para este trabajo de investigación.

Observación: es una técnica que consiste en la utilización de los sentidos para captar cualquier hecho, fenómeno o situación relativa a la investigación en progreso.

Revisión documental: con esta técnica se revisa exhaustivamente los documentos, registros y operaciones económicas realizadas por el sujeto de investigación.

Entrevista: es aquella conversación cara a cara que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado). El fin de este tipo de



entrevista es obtener información relevante sobre un tema de estudio, a través de respuestas

verbales dadas por sujeto de estudio. Este tipo de entrevista se centra en unos interrogantes puntuales, relacionados con un problema propuesto

Por su naturaleza más flexible se considera que a través de la entrevista se pueden obtener más y mejor información que la que se derivaría de un cuestionario (Dudovskiy, 2017).

3.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos

- Guía de Observación
- Notas de resumen o apuntes de la revisión de documentos
- Entrevista Estructurada

3.7. Procesamiento de datos.

Para el presente trabajo de investigación se realizó mediante la técnica de recolección de datos y fotografías de las facturas, boletas y recibos por honorarios organizándose en cuadros y tablas, procesados en hoja de cálculo Excel, Microsoft Word para su debido análisis



CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Resultado del Estudio

A continuación, presentamos los resultados de la investigación realizada mediante la técnica de la observación, revisión documental y la entrevista estructurada. Este trabajo tiene evidencias de la aplicación de estas técnicas que están sustentadas en copias y fotos de los comprobantes de la empresa; como facturas, boletas y recibos por honorarios. Los cuales están en los libros y registro de la Agencia de viajes Cusco Explores y corresponden al periodo 2017. Ubicados en los anexos del trabajo de investigación.

4.1.1. Costos y fijación de precio del paquete turístico Camino Inca Agencia de viajes Cusco Explores

Tabla 3:

Costos del paquete turístico camino inca Agencia de viajes Cusco Explores.

Descripción	Precio en soles	Tipo de cambio	Precio en dólares
Transporte	2189.69	3.246	674.59
Boletos de acceso a camino Inca	1460	3.246	449.78
Alimentos	213.27	3.246	65.70
Honorarios	1495	3.246	460.57
Costo total	5357.96	3.246	1 650.63

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Elaborado considerando 5 (Pasajeros). Periodo 2017.



Interpretación

En la tabla 3, Se observa los costos del paquete turístico, los cuales son transporte, boletos de acceso, alimentos y honorarios para un grupo de 5 pasajeros la suma de los costos del paquete turístico nos da el resultado el costo total de S/ 5357.96, el cual corresponde al costo variable, que es la forma en el que la Agencia de Viajes Cusco Explorers obtiene sus costos para el periodo de estudio 2017.

Tabla 4:

Precio de venta del paquete turístico en la ruta camino Inca a Machupiccu en Agencia de Viajes Cusco Explorers 2017

Precio de venta al público (\$)	Tipo de cambio	Precio de venta unitario en soles	Cantidad de pasajeros	Importe total en soles
\$ 470.00	3.246	1525.62	5	S/ 7 628.00

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Grupo 5 pasajeros. Periodo 2017.

Interpretación

En la tabla 4. Se observa el precio de venta del paquete turístico por pasajero es de \$ 470.00 (Dólares americanos) el cual se encuentra publicada en su página web, considerando un grupo de cinco pasajeros se tiene un total de S/ 7628.00, este importe es el que cobra por el grupo de cinco pasajeros incluido el Impuesto General a las Ventas IGV.

Tabla 5:

Costo unitario del paquete turístico en la ruta camino inca a Machupicchu en la Agencia de Viajes Cusco Explorers 2017

Componentes del paquete turístico	Costo de los componentes del paquete turístico	Cantidad de pasajeros	Costo unitario (S/.)
1 guía	300.00	5	60.00
5 porteadores	975.00	5	195.00
1 cocinero	220.00	5	44.00
Transporte	2189.69	5	437.94
Alimentos	213.27	5	42.65
Boletos de acceso a Camino Inca	1460.00	5	292.00
Total	5357.96	5	1 071.9

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Grupo 5 pasajeros. Periodo 2017.



Interpretación

En la tabla 5. Se observa que los costos de los componentes del paquete turístico en forma detallada para 5 pasajeros, se tiene un costo total de S/ 5357.96 y su costo unitario total es de S/ 1071.59. (El costo por cada pasajero por el servicio paquete turístico camino inca).

4.1.2. Propuesta de Costos del Servicio camino inca Agencia de viajes Cusco Explores.

Tabla 5:

Costos del paquete turístico en la ruta del camino inca a Machupicchu y los costos unitarios periodo 2017

Componentes del paquete turístico	Costo de los componentes del paquete turístico	Cantidad de pasajeros	Costo unitario S/
1 guía	300.00	5	60.00
5 porteadores	975.00	5	195.00
1 cocinero	220.00	5	44.00
Transporte	2189.69	5	437.94
Alimentos	213.27	5	42.65
Boletos de acceso a camino Inca	1460.00	5	292.00
TOTAL	5357.96	5	1071.59

Fuente: Elaboración propia

Nota: Grupo 5 pasajeros. Periodo 2017.

Interpretación

De la tabla 6. Se tiene que la Agencia Cusco Explorers establece su costo del paquete turístico de S/ 1071.59 por pasajero que viene hacer el costo variable, que son los costos que incurre de acuerdo al número de tours o actividades que realiza esto incluye el pago a los guías, porteadores, cocinero, transporte alimentos

Realizamos nuestra propuesta considerando algunos costos fijos que fueron obviados por la Agencia de Viajes Cusco Explorers periodo 2017, que a continuación presentamos.



Tabla 6:

Costos fijos mensuales del personal administrativo y costo unitario considerado un grupo de 5 pasajeros de la Agencia de viajes Cusco Explorers 2017

Personal administrativo que labora en la agencia de viajes Cusco Explorers	Sueldo mensual del personal (S/.)	Importe diario (S/.)	Grupo Mínimo de pasajeros (S/.)	Costo unitario (S/.)
Gerente	3500.00	116.66	5	23.33
Secretaria	850.00	28.33	5	5.66
Trasladista (1)	850.00	28.33	5	5.66
Trasladista (2)	850.00	28.33	5	5.66
Almacenera (1)	850.00	28.33	5	5.66
Almacenero (2)	850.00	28.33	5	5.66
Guía	1200.00	40.00	5	8.00
TOTAL	8950.00	298.31	5	59.63

Fuente: Elaboración propia

Nota: Considerando un grupo de 5 pasajeros. Periodo 2017.

Interpretación

En la tabla 7. Se observa los costos fijos mensuales del personal administrativo que labora en la agencia Cusco Explorers. Laboran 7 trabajadores en planilla, un total de S/ 8.950.00, y se calculó un costo unitario de S/. 59.63, considerando un grupo de 5 pasajeros periodo 2017.

Tabla 7:

Costos mensuales de los servicios en la agencia de viajes Cusco Explorer

Costos operativos de la agencia de viajes	Costo mensual en S/	Costo en 30 días S/	Cantidad de pasajeros	Costo unitario S/
Energía eléctrica	130.00	4.33	5	0.87
Agua	96.00	3.20	5	0.64
Teléfono fijo, tv cable, internet,	185.00	6.20	5	1.24
Insumos de oficina y otros costos	168.70	5.62	5	1.12
Alquiler del local	1947.60	64.92	5	12.98
TOTAL	2527.30	84.27	5	16.85

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los servicios (energía eléctrica, Agua, teléfono fijo, internet, tv cable) son costos mixtos. Periodo 2017



Interpretación

En la tabla 8. Se observa los costos mensuales de los servicios son costos mixtos que están compuestos por una parte por costos fijo y otra por costos variables, con un costo mensual total de S/ 2 527.30 en donde el costo más significativo es el de alquiler de local, se tiene un costo unitario mensual de S/ 16.85 soles periodo 2017.

Tabla 8:

Depreciacion del equipo de camping y Costo unitario para el servicio en la ruta camino inca a Machupicchu en la Agencia de viajes Cusco Explorers 2017

Equipo de camping	Valor del activo (S/.)	Cantidad	Valor total de los activos	Depreciación (%)	Depreciación anual	Depreciación diaria	Depreciación Mensual	Costo unitario
Carpa cocina	600	1	600	25	150	0.42	30	12.50
Carpa comedor	600	1	600	25	150	0.42	30	12.50
Carpa para pasajeros	400	4	1600	25	400	1.11	30	33.33
Mesas	60	2	120	20	24	0.07	30	2.00
Sillas	25	6	150	20	30	0.08	30	2.50
Total	1685	14	3070		754	2.09	30	62.83

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los costos del equipo de camping forman parte del costo fijo, periodo 2017

En la tabla 9 se observa que los equipos de camping para el servicio del camino inca son bienes muebles, que deben ser remplazados en un mediano plazo, aplicando el cálculo de la depreciación que se propone es el método de la depreciación directa ò línea recta, el cual da como resultado un costo anual de S/ 754.00 y el costo unitario de S/62.83.



Tabla 9:

Estructura de Costo tecnico propuesto del paquete turístico de la Agencia de viajes Cusco

Explorers

COSTO VARIABLE	Importe en S/
Costo variable del paquete turístico	1 071.59
COSTO FIJO	
Costo administrativo	59.63
Costo operativo	16.85
Depreciación de equipos de camping	62.83
Sub total, costo fijo	139.31
COSTO TOTAL	1 210.90

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Periodo 2017

Interpretación

En la tabla 10 se observa una estructura del costo técnico propuesto para el paquete turístico en la ruta del camino Inca a Machupicchu conformada por el costo variable S/ 1071.59 y tomando en cuenta el costo fijo S/ 139.31 conformado por el costo administrativo S/59.63, costo operativo S/16.85 y depreciación de los equipos de camping S/ 62.83 haciendo un costo total de S/ 1210.90

Tabla 10:

Comparación del costo actual determinado por la agencia Cusco Explorers versus el costo tecnico propuesto periodo 2017

Costo actual	Importe en S/	Costo técnico propuesto	Importe en S/
Costo Fijo	0.00	Costo Fijo	139.31
Costo Variable	1,071.59	Costo Variable	1,071.59
Costo total	1,071.59	Costo Total	1,210.90

Fuente: Elaboración propia



Interpretación

En la tabla 11. Se observa que el costo fijo no se determinó y su importe es de cero, lo que significa que la Agencia de Viajes Cusco Explorers ha obviado el costo fijo.

En el costo técnico propuesto se observa que el costo fijo se ha determinado en S/ 139.31. considerado el costo administrativo, costos operativos del servicio y la depreciación del equipo, adicionándose S/139.31 soles más que el determinado por la agencia de viajes que en porcentaje sería un 13% más, debido a que la agencia no considero el costo fijo, lo que significa que la empresa está asumiendo este costo en detrimento de sus ingresos.

Tabla 11:

Comparación del precio actual de venta determinado por la agencia y el precio de venta propuesto en forma tecnica considerando la estructura de costos.

Precio actual	Importe en S/	Precio propuesto	Importe en S/
Costo Fijo	0.00	Costo Fijo	139.31
Costo Variable	1071.59	Costo Variable	1071.59
Costo total	1,071.59	Costo total	1,210.90
Porcentaje de utilidad 20%	214.31	Porcentaje de utilidad 20%	242.18
Valor de venta	1285.90	Valor de venta	1,453.08
IGV	231.46	IGV	261.55
Precio de venta	1517.36	Precio de venta	1,714.63

Fuente: Elaboración propia

Nota: Periodo 2017

Interpretación

En la tabla 12 se observa que en el precio actual el costo fijo es 0.00 y en el precio propuesto el coto fijo es S/ 139.31, en el precio actual el costo variable es S/1071.59 igual al costo total, en el precio propuesto el costo total es S/ 1210.90 la suma del costo fijo y costo variable
Para obtener el valor de venta se aplicó el porcentaje de utilidad 20% en ambos casos y para obtener el precio de venta se le aplico el 18% del IGV al valor de venta en ambos casos



podemos observar que entre el precio de venta determinado por la agencia y el precio de venta técnico propuesto existe una diferencia de S/ 197.27 (Ingreso en soles que la agencia deja de percibir)

Tabla 12:

Fijación del Precio de venta técnico propuesto para el paquete turístico camino inca a Machupicchu en la Agencia de Viajes Cusco Explorers 2017

Precio de venta en dólares \$	Tipo de cambio S/	Precio de venta S/.	Cantidad de pasajeros	Importe total S/
528.23	3.246	1 714.63	5	8 573.15

Fuente: Elaboración propia.

*Nota: Actualizando el precio de venta, con el tipo de cambio 4.06 (12/2021) da un importe total de S/ 2 144.61 por pasajero y por los 5 pasajeros un monto total de S/ 10 723.05

Interpretación

En la tabla 13 se observa que la fijación del precio de venta propuesto es de \$ 528.23 por el tipo de cambio 3.246 Se tiene S/ 1,714.63 que es el precio por pasajero y por los 05 pasajeros obtenemos un total de S/ 8,573.15. El cual es un precio razonable en función de la oferta y demanda para el periodo en que se realizó el trabajo de investigación.

Tomando en cuenta algunos de los precios existentes en el mercado para el paquete turístico en la ruta del camino a Inca Machupicchu, podemos mencionar los precios que ofrecen otras agencias de viaje Trail Backpack de \$ 520.00, Alpaca Expeditions \$ 660 y Salkantay trekking con un precio de \$700.00.

Si tomamos en cuenta que podemos actualizar el precio de venta del paquete turístico usado el tipo de cambio de 4.06 la fecha actual (12/2021) nos da un importe de S/ 2 144.61 por pasajero.

Se recomienda realizar un análisis semestral y actualizar los costos y el precio de venta. Tener en cuenta también la situación global, debido a que este rubro de negocio es sensible a lo que ocurre en el mundo.



CAPITULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADO

5.1 Descripción de los Hallazgos Más Relevantes y Significativos

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad dar respuesta a las preguntas planteadas en esta investigación.

Para dar respuesta a las preguntas planteadas es necesario observar y analizar la tabla 11 donde se hace la comparación del costo actual determinado por la agencia Cusco Explorers versus el costo técnico propuesto, se observa que el costo fijo actual tiene un importe cero, lo que significa que la Agencia de Viajes Cusco Explorers ha obviado el costo fijo. El costo técnico propuesto si considera el costo fijo S/ 139.31 conformado por los costos administrativos, costos operativos y la depreciación del equipo. También podemos decir que el costo total técnico es de S/.1,210.90 y que se incrementó debido a que se tomó en cuenta el costo fijo.

En la tabla 4 se muestra el precio de venta al público actual que oferta la Agencia de Viajes Cusco Explorers en su página web de \$ 470.00 convirtiendo al tipo de cambio en soles es de S/ 1525.62 precio de venta que se cobra por pasajero, si tenemos en cuenta los 5 pasajeros tendría un precio de venta de S/ 7628.00.

Luego en la tabla 13 se aprecia la fijación del precio de venta técnico propuesto del paquete turístico en la ruta del camino Inca a Machupicchu para la Agencia de Viajes Cusco Explorers, que se fija el precio de venta en \$ 528.23 (dólares americanos) que convertido al tipo de cambio de 3.246 obtenemos en soles S/. 1,714.63 por pasajero y teniendo en cuenta los 5 pasajeros se tiene el precio de venta de un total de S/ 8,573.15 el cual es un precio razonable en el mercado.

Podemos decir también, que entre el precio de venta determinado por la agencia Cusco Explores y el precio de venta técnico propuesto hay una diferencia de S/ 197.27 por pasajero.



Tomando en cuenta los 5 pasajeros se tendría la diferencia de S/ 986.35 que deja de percibir la agencia.

Dando así a las respuestas de las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación.

5.3. Descripción de las Limitaciones de Estudio

Durante el desarrollo del trabajo de investigación se llegó a determinar que existen pocos antecedentes, debido a la naturaleza del giro del negocio, al ser Machupicchu un destino turístico único a nivel nacional e internacional.

5.4. Comparación Crítica con la Literatura Existente

Las Bachilleres Tania Luna del Solar y Marlene Guisado Quispe, en su trabajo de investigación titulado “COSTOS DE OPERACIÓN Y PRECIOS DE VENTA EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO EN LA CIUDAD DEL CUSCO” (2017) en sus conclusiones indican “La problemática que presentan estas empresas en materia de costos y precios está definida principalmente por la forma empírica de administración ejercida por sus propietarios, quienes toman como criterios básicos para la determinación de sus precios la temporada turística, la competencia de precios existente en el mercado, los gastos operativos y otros, pero careciendo de sistemas adecuados y de estructuración de costos y precios”. Realizando una comparación entre el antecedente y el presente trabajo de investigación, se concluyó que existen puntos concordantes con el estudio realizado por las Bachilleres Luna y Guisado concluyen que la determinación de los costos del paquete turístico fija sin criterios técnicos y de forma incompleta y la determinación de los precios, por imitación con la competencia sin un criterio técnico. Los Bachilleres indican “En cuanto a las características laborales de las agencias de viajes y turismo analizadas se han determinado que la mayor parte de ellas cuentan con trabajadores eventuales para el desarrollo de sus operaciones y cuyo personal permanente fluctúa entre 1 a 3 trabajadores” realizando una comparación con el presente trabajo de investigación la Agencia de Viajes Cusco Explorers respecto a las características laborales son trabajadores eventuales como son los guías, portadores, cocinero y transportistas y cuenta con personal administrativo que está en planillas como: el Gerente, secretaria, 2 trasladistas 2 almaceneras y un guía.



Por otra parte, los bachilleres Paliza, Salluca y Huamán (2017) presentaron un trabajo de investigación, titulado “COSTOS DE OPERACIÓN DE SERVICIOS Y FIJACION DE PRECIOS, EN LA RUTA DE ALTA MONTAÑA SALKANTAY, EN EL OPERADOR DE TURISMO – ANDEAN TRECKS- CUSCO, PERIODO 2016”. En sus conclusiones “ De acuerdo a la pregunta número 2, tabla 3 de la entrevista practicada, se ha determinado que la empresa Andean Trecks – Cusco periodo 2016, no cuentan con un sistema de contabilidad de costos, limitándose únicamente a contar con una Contabilidad Financiera la misma que no estructura ni provee de una data de costos que sirva para los fines propósitos de la gestión de la prestación del servicio; sin embargo, se observa este comportamiento en empresas dedicadas a este rubro”. Al realizar una comparación con las conclusiones de Lewiz Jairziho Salluca León y Luis Gustavo Huamán Quispe. Se tiene que la Agencia de Viajes Cusco ofrece su paquete turístico a menor precio, obviando el costo fijo y fija su precio sin considerar los costos administrativos, costos operativos y depreciación del equipo”.

5.5. Implicancias de Estudio

Podemos concluir que existe una diferencia entre los ingresos por el servicio turístico prestado debido a que el costo determinado por la agencia Cusco Explorers versus el costo técnico propuesto presenta diferencias que afectan la fijación del precio del paquete turístico en la Agencia de Viajes Cusco Explorers. El cual no considera sus costos fijos que son los costos administrativos, costos operativos y la depreciación de los equipos. Sugerimos a la agencia Cusco Explorers tome en cuenta la Fijación del precio de venta técnico propuesto del paquete turístico en la ruta del camino inca a Machupicchu, considere los costos fijos determinados en el trabajo de investigación, y fijar el precio de venta como está propuesto a \$ 528.23 Dólares Americanos.



CONCLUSIONES

Las conclusiones al terminar el presente trabajo de investigación son:

1. Como se observa en la tabla 3 la agencia Cusco Explorers determina los costos de operación del paquete turístico en la ruta Camino Inca a Machupicchu periodo 2017, sumando los costos variables del paquete turístico (transporte, boletos de acceso al camino inca, alimentos y honorarios), obviando los costos fijos (sueldos, alquileres, depreciación del equipo)
2. También podemos observar en la tabla 7 el costo mensual del personal administrativo que laboran en la agencia de viajes Cusco Explorers que hacen un total de S/ 8 950.00 los cuales son parte del costo fijo y que no son considerados para determinar el costo total del paquete turístico del Camino Inca a Machupicchu periodo 2017.
3. En la tabla 13. Se determinó que, la fijación del precio propuesto es \$ 528.23 y que el importe total por los 5 pasajeros es S/ 8 573.15, incrementando en 13% más, esto debido a que en el precio propuesto si se ha tomado en cuenta los costos fijos y que la agencia Cusco Explores no está percibiendo. También podemos mencionar los precios que ofrecen otras agencias de viaje son mayores a los que ofrece la agencia de viajes Cusco Explorers periodo 2017 como podemos ver en la tabla 14 en anexos.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la agencia de viajes Cusco Explorer determinar el costo del paquete turístico camino inca a Machupicchu utilizando el costo técnico propuesto en este trabajo de investigación considerando los costos fijos (sueldos, alquileres, depreciación de equipo)
2. Se recomienda fijar el Precio de venta del paquete turístico Camino Inca a Machupicchu en la forma propuesta, tomado en cuenta por el presente trabajo de investigación y por tener un sustento técnico, y así evitar la sub valuación.
3. Se recomienda utilizar el precio propuesto en forma técnica, el cual es un precio razonable en comparación con otras agencias de viaje que ofertan el mismo paquete del Camino Inca a Machupicchu que es mayor al que oferta la agencia de viajes Cusco Explorers.
4. Se recomienda a la agencia Cusco Explorer actualizar sus costos y su precio del paquete turístico camino Inca a Machupicchu cada año, utilizando los costos y fijación de precios propuesta en el presente trabajo de investigación.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albán Acosta , M. (2018). *"Diseñar un sistema de Costeo Basado en Actividades (Costeo ABC), para la hostería Zuleta y Turismo Zuturismo Cía. Ltda."*. Ibarra, Ecuador: [Trabajo de Grado, Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Obtenido de <https://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/135/1/2%20TESIS%20FINAL%20ZUTURISMO.pdf>
- Arnoletto, E. J. (2017). *Administracion de la Produccion como ventaja competitiva*. Edicion electronica y gratuita.
- Brida, e. a. (2016). "El turismo como factor del crecimiento económico: un estudio comparativo de los países del MERCOSUR". *Revista de economía mundial* , 34.
- Cardozo, M., & Morillo, C. (2017). *Sistema de costos basado en actividades turísticas para servicios de hoteles en el estado Mérida, Venezuela*. Bogotá, Colombia: [Trabajo de grado, Universidad Nacional de Colombia]. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81850404010>
- Castañeda, C. P. (2018). Informe economico. *La camara*, 16.
- Centeno Lupaca, J. (2017). *Los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la agencia de viajes y turismo Kontiki Tours EIRL. periodos 2012 y 2013*. Puno, Perú: [Trabajo de Grado, Universidad Nacional del Antiplano].
- Chacón, G. (2007). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad. *Revista Actualidad Empresarial*, 37.
- Cultura, M. d. (21 de 02 de 2017). Reglamento de Uso Turistico Sostenible de la red de Caminos Inka SHM. *EL PERUANO*.



- Dudovskiy, J. (23 de 05 de 2017). *Research Methodology*. Obtenido de [https://www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/: research-methodology.net](https://www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/:research-methodology.net)
- Española, R. A. (09 de 12 de 2021). <https://dle.rae.es>. Obtenido de <https://dle.rae.es>.
- Ferraro, G. (2014). *La servucción una herramienta para la gestion*. Buenos Aires: Tandil, Pcia.
- Florez, J. (2014). *Costo y Presupuesto* . Lima, Perú: Editorial CECOF.
- García, J. (2014). *Contabilidad de costos* . México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.
- Gestion, D. (01 de 08 de 2019). <https://gestion.pe>. Obtenido de <https://gestion.pe>.
- Hernández, R., & Fernandez, C. (2016). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Mexico: McGraw Hill Education.
- Horngren, C. (2007). *Contabilidad de Costos, un enfoque de gerencia* . México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. Cuarta Edición.
- Ley N° 29666. (2015). *Art. 17°.aprobado por . TUO de la Ley del Impuesto General a las Ventas*. Lima, Perú: D.S. 055-99-EF y Art.1° - .
- Lumbreras, L. (2009). *Atractivos Turisticos*. Dircetur.
- Luna, T., & Guisado, M. (2017). "*COSTOS DE OPERACIÓN Y PRECIOS DE VENTA EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO EN LA CIUDAD DEL CUSCO*". Cusco, Perú: Trabajo de Grado, Universidad Andina del Cusco.
- Martinez, P. &. (2006). *El precio,Tipos y Estrategias de fijacion*. Madrid: MBA.
- Perdomo, A. (1978). *Analisis e interpretacion de estados financieros* (7ma. Edición ed.). Mexico: Ediciones Contables y Administrativas S.A.
- Republica, C. d. (Setiembre de 2009). *Ley general del Turismo Ley N° 29408*. Obtenido de <http://apoturperu.org>: http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf



- Rivero, G. (2017). *Costos por órdenes de servicios y utilidad en la Agencia de Viajes Carrusel Representaciones SAC, Miraflores 2016*. Lima, Perú: [Trabajo de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8952/Rivero_AGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, R. (2008). *Costos aplicados en la hoteleria, alimentos y bebidas*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Salluca León , L., & Gustavo Huamán , L. (2017). *Costos de operación de servicios y fijación de precios, en la ruta de Alta Montaña Salkantay, en el operador de turismo – Andean Trecks-Cusco, periodo 2016*". Cusco, Perú: Trabajo de Grado, Universidad Andina de Cusco. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1623>
- Salluca, L., Huamán, L., & Paliza , J. (2017). "*COSTOS DE OPERACIÓN DE SERVICIOS Y FIJACION DE PRECIOS, EN LA RUTA DE ALTA MONTAÑA SALKANTAY, EN EL OPERADOR DE TURISMO – ANDEAN TRECKS - CUSCO, PERIODO 2016*". Cusco, Perú: Trabajo de Pregrado, Universidad Andina del Cusco. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1623>
- Soto, N., Aviles, M., & Quispe , Z. (2018). *Costos de operación y fijación de precios de la empresa de transporte turístico Avalos Tours E.I.R.L. periodo 2017*. Cusco, Perú: [Trabajo de Pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2436>
- Torre, F. d. (2016). *Agencias de Viaje Estructura y Operaciones* . Mexico: Trillas.
- Turismo, M. d. (10 de 06 de 2016). Aprueban el Reglamento de Agencias de Viajes y turismo. *EL PERUANO* .



Turismo, M. D. (2017). MANUAL DE BUENAS PRACTICAS GUIAS DE TURISMO Y
OPERACION TURISTICA GESTION DE SERVICIO. *GESTION DE SERVICIO*.

Valencia, W. A. (2019). *Manual de Costos y Presupuestos*. Lima : EDICIONES ARTE Y PLUMA



Linkografía

<https://www.sastravelperu.com/spanish/program/339/camino-Inca-a-machu-picchu-4-dias-3-noches>

<http://www.inkatrail.com/es/camino-Inca-clasico-a-machu-picchu-4-dias-3-noches>

<https://www.salkantaytrekking.com/trekking-in-peru/Inca-trail/trek-Inca-trail-machu-picchu-cusco-peru/>

<https://www.findlocaltrips.com/es/tour-info/camino-del-Inca-alpaca-expeditions>

<http://www.Incapoint.com> <http://www.Incapoint.com>

<http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r820_2/informe%20economico.pdf



ANEXOS



Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Instrumentos
Problema general	Objetivo General	Hipótesis General		
¿Cómo establece el costo y de qué forma fija el precio del paquete turístico Camino Inca a Machupicchu 4 días 3 noches la Agencia de Viajes Cusco Explorers periodo 2017?	Establecer el costo y fijar el precio del paquete turístico camino Inca a Machupicchu 4 días 3 noches de la Agencia de Viajes Cusco Explorers en el periodo 2017	Por el alcance descriptivo del trabajo no se planteó una hipótesis de investigación. Sin embargo, se construyó una afirmación relacionada con el problema de investigación que es: La Agencia de viajes Cusco Explorers en el periodo 2017 no establece sus costos y fija el precio del paquete turístico en forma no técnica.	Variable 1 Costo del paquete turístico	Observación Revisión de documentos Entrevista
Problemas Específicos	Objetivos Específicos.			
a)¿Cómo establece el costo del paquete turístico camino Inca a Machupicchu 4 días 3 noches la Agencia de Viajes Cusco Explorers periodo 2017?	a) Establecer el costo del paquete turístico camino Inca a Machupicchu 4 días 3 noches de la Agencia de Viajes Cusco Explorers periodo 2017.		Variable 2 Fijación de precios	
b) ¿De qué forma fija el precio del paquete turístico camino Inca a Machupicchu 4 días 3 noches la Agencia de Viajes Cusco Explorers periodo 2017?	b) Fijar el precio del paquete turístico camino Inca a Machupicchu 4 días 3 noches de la agencia de viajes Cusco Explores periodo 2017.			