



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS:

**“LOS COSTOS DE OPERACIÓN EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS
SANTUARIO HISTÓRICO MACHUPICCHU EN LA MODALIDAD
DE POOL Y LA FIJACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS EN LA
EMPRESA ANDEAN WORLD EXPEDITION’S E.I.R.L, PERIODO
2016”**

Presentado por:

Bach. Dayssi Karol Conto Estrada

Bach. Ruth Kateryn Navarrete Cutipa.

Para optar al Título Profesional de Contador Público

Asesor:

C.P.C.C Juan Rubén Rodríguez Calderón

CUSCO – PERÚ

2018

**PRESENTACIÓN**

Señor. Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Dr. Fortunato Endara Mamani.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, ponemos a consideración de usted y por su intermedio a los señores miembros del jurado el presente trabajo de investigación intitulado **“LOS COSTOS DE OPERACIÓN EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS SANTUARIO HISTÓRICO MACHUPICCHU EN LA MODALIDAD DE POOL, LA FIJACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS EN LA EMPRESA ANDEAN WORLD EXPEDITION’S E.I.R.L, PERIODO 2016”**, el mismo que es materia de investigación descriptiva ya que busca precisar el costo de operación de servicios turísticos en la modalidad de pool que consiste abaratar los precios para los pasajeros FITS, individuales y familiares, que visitan nuestro principal atractivos turístico MACHUPICCHU, considerado como una de las 7 Maravillas del Mundo Moderno y que además no cuentan con recursos económicos elevados para solicitar servicio privado, que obviamente es más caro. En cuanto a la fijación de precios y tarifas utilizan el criterio en base a sus pares es decir de manera de concertación a pesar de estar prohibido por la legislación pertinente, lo que de hecho requiere también de fijarlos con criterio técnico empresarial.

Finalmente señor Decano este trabajo de investigación es de necesidad urgente para beneficio tanto de los operadores de turismo como para los turísticas que arriban a nuestra ciudad y que servirá además como base para futuras investigaciones.

Con el objeto de optar al título profesional de Contador Público

Atentamente;

Bach.Dayssi Karol Conto Estrada.

Bach. Ruth Kateryn Navarrete Cutipa.



AGRADECIMIENTO

Ante todo agradezco primeramente a Dios por haberme acompañado a lo largo de mi carrera profesional, brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Ana Ruth Estrada y Percy Conto, por haberme apoyado en todo momento, por los valores que me han inculcado, por la oportunidad de tener una excelente educación. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mis hermanos Christopher y a Britney por ser parte de mi vida.

A toda mi familia en especial a mi abuelito Lucio Estrada y a mis tíos Wilfredo Estrada y Lid Haydee Estrada, por ser un ejemplo de desarrollo profesional a seguir.

Agradezco el apoyo, la confianza y dedicación de tiempo a mis profesores

Y un agradecimiento especial a nuestro asesor C.P.C.C Juan Rubén Rodríguez Calderón por su apoyo, tiempo y paciencia para llevar adelante el presente trabajo de investigación.

Bach. Dayssi Karol Conto Estrada.



AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios quien estuvo presente e hizo que sea más valiente en todas las situaciones que se presentaron y por permitir que cumpla satisfactoriamente con mis objetivos y propósitos trazados.

Así mismo agradezco a mi señor padre Arturo Cutipa V. que con amor y trabajo me educo y apoyo en toda mi formación profesional.

A mis papas Juan Cutipa y Doris Villarruel quienes me apoyaron incondicionalmente, inculcaron valores e incentivaron a seguir adelante sin importar la situación en que uno se encuentra.

A mis hermanos Tania, Brayan y Ariana, que de una u otra forma están en mi vida para reír, llorar, renegar y solidarizarnos a ustedes hermanos gracias por estar en todo momento conmigo.

A toda mi familia tíos, primos, amigos y como olvidar a Alex de una persona muy importante en mi vida, Deysi compañera y amiga de trabajo de investigación, agradezco a todos por su apoyo constante y sus palabras de aliento en mis momentos complicados, siendo piezas fundamentales para la conclusión de nuestro trabajo de investigación.

Y un agradecimiento especial a nuestro asesor C.P.C.C Juan Rubén Rodríguez Calderón por su apoyo, tiempo y paciencia para llevar adelante el presente trabajo de investigación.

Bach. Ruth Kateryn Navarrete Cutipa.



DEDICATORIA

Este trabajo le dedico a Dios quien me guio por un buen camino y darme fuerzas para seguir adelante, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder ni desfallecer en el intento.

A mis padres por su gran apoyo, amor, consejos, Comprensión, ayuda en los momentos difíciles, donde gracias a todas sus enseñanzas, mi vida está lleno de valores y principios, para así conseguir mis objetivos.

A mis amigos por permitirme aprender más de la vida a su lado.

A todos en general por darme el tiempo para realizarme profesionalmente.

Bach. Dayssi Karol Conto Estrada.



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a DIOS, a mis padres y a toda mi familia quienes me brindaron todo lo necesario para llegar hasta donde estoy, siendo el soporte necesario para mí desarrollo. En donde los retos, el Amor, los abrazos, los castigos y las miradas, dieron sus frutos en lo cual todo eso me ayudo a llegar hasta donde estoy. En especial mi padre fue un verdadero apoyo en cada aventura que decidí emprender, y espero que lo siga siendo...

A mis amigos y amigas, que siempre han estado en mis momentos en que los he necesitado, y en los que no también.

A todos les agradezco desde el fondo de mi corazón, para todos y cada uno de ustedes va esta dedicatoria.

Bach. Ruth Kateryn Navarrete Cutipa.



JURADO DE TESIS Y ASESOR

DICTAMINANTES

- MG. José Luis Gonzales Zarate.
- MG. Magna Cusimayta Quispe

REPLICANTES

- DR. CPC. Rubén Tito Mariño Loaiza
- CPCC. Norma Virginia Soto Choque

ASESOR

- C.P.C.C. Juan Rubén Rodríguez Calderón



INDICE

Presentación *i*

Agradecimiento *ii*

Agradecimiento *iii*

Dedicatoria *iv*

Dedicatoria *v*

Jurado de Tesis y Asesor *vi*

Resumen *viii*

Abstract *x*

Listado de Abreviaturas *xii*

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN..... **1**

 1.1 *Planteamiento del Problema* **1**

 1.2 *Formulación del problema*..... **2**

 1.2.1 *Problema general*..... **2**

 1.2.2 *Problemas específicos*..... **2**

 1.3 *Objetivos de la investigación*..... **2**

 1.3.1 *Objetivo general*..... **2**

 1.3.2 *Objetivos específicos* **2**

 1.4 *Justificación de la Investigación*..... **3**

 1.4.1 *Relevancia social*..... **3**

 1.4.2 *Implicancia practicas*..... **3**

 1.4.3 *Valor teórico*..... **3**

 1.4.4 *Utilidad metodológica*..... **3**

 1.4.5 *Viabilidad o factibilidad* **3**

 1.5 *Delimitación de la investigación* **4**

 1.5.1 *Delimitación temporal* **4**



1.5.2 Delimitación espacial 4

1.5.3 Delimitación conceptual 4

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 5

2.1 Antecedentes de la investigación..... 5

2.1.1 Antecedentes Internacionales..... 5

2.1.2 Antecedentes Nacionales. 6

2.1.3 Antecedentes Locales..... 6

2.2 Bases Legales..... 6

2.3 Bases teóricas..... 13

2.3.1 Costos..... 13

2.3.2 Tipos de costos..... 13

2.3.3 Costos en los servicios 14

2.3.4 Costos de operación en los servicios turísticos. 14

2.3.5 Precios..... 24

2.3.6 Tipos precios 24

2.3.7 Tarifa..... 25

2.3.8 Tipos de tarifas 25

2.4 Marco conceptual 26

2.5 Reseña Histórica de la Empresa..... 30

2.6 Ubicación Geográfica..... 31

2.7 Misión..... 31

2.8 Visión 31

2.9 Objetivos 32

2.9.1 Objetivo general..... 32

2.9.2 Objetivos específicos 32



2.10 Organigrama 32

2.11 Función organizacional 33

 2.11.1 Función de Gerencia..... 33

 2.11.2 Contador Externo..... 33

 2.11.3 Programador..... 33

 2.11.4 Counter 1 - Ventas..... 34

 2.11.5 Counter 2 - Endoses 34

 2.11.6 Counter 3 - Jaladores 34

 2.11.7 Guías 34

 2.11.8 Transportista..... 34

 2.11.9 Trasladistas 34

2.12 Formulación de la Hipótesis..... 34

 2.12.1 Hipótesis general 34

 2.12.2 Hipótesis específica 35

 2.13.1 Variables..... 35

 2.13.2 Conceptualización de las variables..... 35

 2.13.3 Operacionalización de Variables..... 36

CAPÍTULO III: MÉTODO..... 37

 3.1 Tipo de investigación 37

 3.2 Diseño de la investigación 37

 3.4 Alcance de la investigación..... 37

 3.5 Población y muestra de la investigación 37

 3.5.1 Población 37

 3.5.2 Muestra..... 37

 3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 37

 3.7 Procesamientos de Datos 38



| | |
|---|----|
| <i>CAPITULO IV: RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN</i> | 39 |
| 4.1 <i>Resultados Respecto a los Objetivos Específicos</i> | 39 |
| <i>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</i> | 62 |
| 5.1 <i>Descripción de los Hallazgos más relevantes y Significativos</i> | 62 |
| 5.2 <i>Limitaciones del Estudio</i> | 62 |
| 5.3 <i>Comparación critica con la literatura existente</i> | 63 |
| <i>Conclusiones</i> | 65 |
| <i>Recomendaciones</i> | 66 |
| <i>Referencias Bibliográficas</i> | 67 |



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 36

TABLA 2: RÉGIMEN TRIBUTARIO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA EMPRESA 39

TABLA 3: RESULTADO DEL PORCENTAJE DE LA EMPRESA DE LA CONTABILIDAD DE LA EMPRESA..... 39

TABLA 4: MANERA EN EL QUE LLEVA SU CONTABILIDAD LA EMPRESA..... 41

TABLA 5: ESTABLECER COSTOS..... 42

TABLA 6: GASTOS DE ADMINISTRACIÓN QUE APLICA LA EMPRESA..... 43

TABLA 7: COSTOS DE OPERACIONES QUE INTERVIENEN EN LA EMPRESA..... 44

TABLA 8: FIJACIÓN DE SUS PRECIOS Y TARIFAS 44

TABLA 9: RESULTADO EN PORCENTAJES DEL MARGEN DE UTILIDAD QUE UTILIZA LA EMPRESA..... 45

TABLA 10: MARGEN DE UTILIDAD QUE UTILIZA LA EMPRESA 47

TABLA 11: OPERACIONES QUE AFECTAN AL IGV PARA LOS TURISTAS NACIONALES..... 48

TABLA 12: UTILIZACIÓN DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS ADECUADA Y TÉCNICA PARA SU UTILIZACIÓN 49

TABLA 13: FICHA DE OBSERVACIÓN 51

TABLA 14: ESTABLECIMIENTOS DE COSTOS POR PARTE DEL TITULAR Y FUNCIONARIOS..... 57

TABLA 15: INGRESOS 58

TABLA 16: EGRESOS..... 58

TABLA 17: ESTADO DE RESULTADO POR PASAJEROS EXTRANJEROS..... 59

TABLA 18: ESTADO DE RESULTADO POR PASAJERO EXTRANJERO IDEAL 60



TABLA 19: CUADRO COMPARATIVO DE UTILIDAD..... 61



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: BIBLIA DE LA EMPRESA ANDEAN WORLD EXPEDITION'S..... 17

FIGURA 2: ORDEN DE TOURS 18

FIGURA 3: ANDEAN WORLD EXPEDITIONS..... 19

FIGURA 4: BOLETO DE VIAJE/REFERENCE TRAIN TICKET 20

FIGURA 5: CONCETTUR MACHUPICCHU S.A.C 21

FIGURA 6: FORMATO DE RESERVA / BOOKING FORM 22

FIGURA 7: FACTURA ELECTRÓNICA 22

*FIGURA 8: FACTURA DE EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICOS ORTEGA
GONZALES S.R L 22*

FIGURA 9: FACTURA CUSCO AL S.A.C..... 24

FIGURA 10: OFICINA DE LA EMPRESA AWE E.I.R.L 31

FIGURA 11: OFICINA DE LA EMPRESA AWE E.I.R.L 31

FIGURA 12: ORGANIGRAMA 32

*FIGURA 13: PROGRAMA TURÍSTICO CUSCO DE LA EMPRESA ANDEAN WORLD
EXPEDITION'S E.I.R.L..... 50*



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: RESULTADO EN PORCENTAJES DEL RÉGIMEN TRIBUTARIO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA EMPRESA 39

GRÁFICO 2: RESULTADO DEL PORCENTAJE DE LA EMPRESA DE LA CONTABILIDAD EN LA EMPRESA 40

GRÁFICO 3: RESULTADO EN PORCENTAJES DE LA MANERA EN EL QUE EVA SU CONTABILIDAD LA EMPRESA 41

GRÁFICO 4: RESULTADOS EN PORCENTAJES QUE ESTABLECEN SUS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS, FIJOS, VARIABLES Y MIXTOS..... 42

GRÁFICO 5: RESULTADOS EN PORCENTAJES DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN QUE APLICA LA EMPRESA..... 43

GRÁFICO 6: RESULTADOS EN PORCENTAJES DE COSTOS DE OPERACIONES QUE INTERVIENEN EN LA EMPRESA 44

GRÁFICO 7: RESULTADOS EN PORCENTAJES DE LA FIJACIÓN DE SUS PRECIOS Y TARIFAS..... 45

GRÁFICO 8: RESULTADOS EN PORCENTAJES QUE ESTABLECEN SU COSTO TOTAL..... 46

GRÁFICO 9: RESULTADO EN PORCENTAJES DEL MARGEN DE UTILIDAD QUE UTILIZA LA EMPRESA..... 47

GRÁFICO 10: RESULTADO EN PORCENTAJES DE LAS OPERACIONES QUE AFECTAN AL IGV PARA LOS TURISTAS NACIONALES..... 48

GRÁFICO 11: RESULTADOS EN PORCENTAJES DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS ADECUADA Y TÉCNICA PARA SU UTILIZACIÓN 49



Resumen

El trabajo de investigación intitulada: LOS COSTOS DE OPERACIÓN EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS SANTUARIO HISTÓRICO MACHUPICCHU EN LA MODALIDAD DE POOL Y LA FIJACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS EN LA EMPRESA ANDEAN WORLD EXPEDITION'S E.I.R.L., PERIODO 2016, desarrollado en el departamento de Cusco, distrito Wanchaq. La investigación desarrolla la variable: Los costos de operación en los servicios turísticos en la modalidad de pool, fijación de precios y tarifas, existiendo la modalidad de pool en los servicios turísticos en la ciudad de Cusco, donde la investigación tendrá énfasis en los Servicios Turísticos del Santuario Histórico Machupicchu.

En la ciudad del Cusco y como consecuencia al incremento acelerado de la actividad turística en los últimos años, se ha podido observar que existe mucha competencia en las agencias de turismo, en la clase de Operador turístico, con el afán de abaratar costos, precios y tarifas algunas empresas han creado en los servicios denominado sistema Pool y combinada, Valle Sagrado y Santuario Histórico de Machupicchu que consiste en este caso el que realiza la operadora Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. recibiendo el endoso de otras agencias y/o pasajeros libres técnicamente conocidas como FITS o individuales el número que oscile entre 1 a 5 amigos o familiares quienes pagan sus costos de operaciones es decir el traslado de ida y vuelta cusco Ollanta, la compra de pasajes de Peru Rail o Inka Rail, ingresos, bus CONSETUR y los servicios de guía oficial de turismo en el tren local o de pasajeros, adiciona su utilidad y vende directamente al turista en counter y lo más importante es que recibe endoses de otras agencias y free lances o vendedores libres mucho de ellos informales.

El principal objetivo fue identificar los costos de operación de los servicios turísticos en la modalidad pool de la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L, se planteó como hipótesis general Los costos de operación en los servicios turísticos santuario histórico Machupicchu en la modalidad de pool y la fijación de precios y tarifas en la empresa Andean World Expedition's E.I.R.L. Periodo 2016.

El tipo de investigación desde el punto de vista cuantitativo tiene la finalidad de estudiar los costos de operación y como es la situación actual en la modalidad pool de la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. en la ciudad del Cusco.



Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica recolección de datos mediante el instrumento de la encuesta que sirvió como fuente de información para cumplir los objetivos planteados. El presente trabajo de Investigación nos ha permitido evaluar los costos de operación en la modalidad de pool y fijar sus precios y tarifas técnicamente.

PALABRAS CLAVE: costos de operación en la modalidad de pool - fijación de precios y tarifas.

LAS AUTORAS

**ABSTRACT**

The present investigation work entitled: THE COSTS OF OPERATION IN THE TOURIST SERVICES SANTUARIO HISTÓRICO MACHUPICCHU IN THE MODALITY OF POOL AND THE FIXATION OF PRICES AND RATES IN THE COMPANY ANDEAN WORLD EXPEDITION'S EIRL, PERIOD 2016, developed in the department of Cusco, Wanchaq district. The research develops the variable: Operating costs in tourism services in the pool mode, Pricing and rates, there is a pool mode in tourist services in the city of Cusco, where research will have an emphasis on Tourist Services Of the Historical Sanctuary Machupicchu.

In the city of Cusco and as a result of the accelerated increase in tourist activity in recent years, it has been observed that there is much competition in tourism agencies, in the tourist operator class, with the aim of reducing costs, prices and rates some companies have created in the services called pool in the combined, sacred valley and historical sanctuary of Machu Picchu which consists in this case that is performed by the Company Andean World Expedition'S E.I.R.L. receiving the endorsement of other agencies and / or free passengers technically known as FITS or Individuals the number that runs between 1 to 5 friends or family members who pay their operating costs is the round trip transfer Cusco Ollanta, the purchase of Peru rail or inka rail tickets, income, bus CONSETUR and the services of official guide of tourism in the local train or passenger, adds its utility and sells directly to the tourist in counter and the most important thing is that it receives endoses from other agencies. as and free sets or free sellers much of them informal.

The main objective was to identify the operating costs of tourism services in the pool mode of the company Andean World Expedition'S E.I.R.L. Agency, as a general hypothesis. The operating costs in the tourist services Machupicchu historic sanctuary in the pool mode and pricing and rates in the company Andean World Expedition's E.I.R.L. Period 2016.

The type of research from the quantitative point of view has the purpose of studying the operating costs and how is the current situation in the pool mode of the company Andean World Expedition'S E.I.R.L. in the city of Cusco.



For the development of the research, the data collection technique was used through the survey instrument that served as a source of information to meet the objectives set. The present research work has allowed us to evaluate the operating costs in the pool mode.

KEYWORDS: operating costs in the pool mode - pricing and rates.

THE AUTHORS



LISTADO DE ABREVIATURAS

| | |
|-------------|---|
| AWE | : Andean World Expedition's. |
| BACKPACKERS | : Pasajero Libre |
| FITS | : Servicios individuales. |
| CONSETUR | : Consorcio de Empresas Turísticas. |
| OMT | : Organización Mundial del Turismo. |
| COPESCO | : Comisión Especial para Coordinar y Supervigilar |
| MINCETUR | : Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. |
| DIRCETUR | : Dirección de Comercio Exterior y Turismo. |
| MC | : Ministerio de Cultura. |
| RUC | : Registro Único de Contribuyentes. |
| MOD | : Mano de Obra Directa. |
| MD | : Material Directo. |
| CIF | : Costo indirecto de fabricación. |
| MO | : Mano de Obra. |
| GIF | : Gastos Indirectos de Fabricación. |
| PAXS | : Pasajeros. |
| CUS | : Cusco. |
| OLLA | : Ollantaytambo. |
| CRRJ | : Cerrojo. |



CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

La Empresa Andean World Expedition's E.I.R.L. Es una de las pioneras de prestar el servicio de visita guiada al Santuario Histórico de Machupicchu en los trenes de Perú Rail e Inkas Rail, desde el Hotel hasta Poroy u Ollantaytambo en Transporte turístico terrestre y luego en transporte ferroviario (Perú Rail, Inkas Rail), con el afán de minimizar costos para los pasajeros mochileros, libres, no agenciados y los pasajeros que operan los informales, la Empresa Andean World Expedition's E.I.R.L. se encarga de comprar los pasajes de trenes, pasajes de bus de CONSETUR subida y bajada al santuario, ingresos del Ministerio de Cultura, alimentos, hospedaje y contrata los servicios del guía oficial de turismo quien es el responsable de la visita guiada que aproximadamente dura el recorrido en el santuario histórico de 3 horas, por todo este servicio cobra una tarifa económica y diferenciada frente a los servicios privados, la única desventaja se podría decir de este servicio, es que el guía se hará cargo del grupo en el Centro Poblado de aguas calientes y en algunos casos en la puerta de acceso a la ciudadela de Machupicchu, la otra parte o ventaja de este servicio, es que el turista tiene la garantía de que la Empresa Andean World Expedition's E.I.R.L. cumple con los servicios ofertados evitando de esta manera las estafas que viene hacer casos cotidianos en este tipo de servicio.

El problema que atraviesa esta empresa es que no establecen los costos de operación de manera técnica en base a parámetros mínimos como utilizar la clasificación de costos fijos, variables y mixtos, únicamente realiza una suma aritmética simple de los costos de operación básicos como: el costo del transporte turístico terrestre cusco – Ollantaytambo, ida y vuelta, el precio de tren de Ollantaytambo – aguas calientes y viceversa, y el costo de los honorarios del guía que dicho sea de paso en este servicio se sacrifica el servicio del transporte y el guiado, pagándole sumas por debajo de las tarifas oficiales que publican los gremios involucrados en el servicio, por otro lado esta empresa también recibe endoses de las agencias informales (Taxistas, alcanzadores, personal de recepción de los diferentes hoteles, hostales y alojamientos), finalmente tienen personal a comisión en los terminales aéreos, terrestres quienes captan turistas que vienen sin agencia (Backpackers) o mochileros, cuya característica es que visitan en país bajo su cuenta y riesgo.



Se hace necesario la elaboración de una hoja de costos y presupuestos basados en la clasificación de costos por variabilidad fijos, variables y mixtos en el que se debe considerar no solo los tres rubros arriba mencionados también debe considerarse los gastos administrativos que involucra el servicio como: alquiler de local, remuneraciones del personal, servicios básicos, centro de cómputo (Pagina Web), publicidad (Brookshure), útiles de escritorio, trasladistas y otros (Fotocopias, legalización).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo establecen los costos de operación en los servicios turísticos santuario histórico Machupicchu en la modalidad de pool y la fijación de precios y tarifas de la empresa Andean World Expedition´s E.I.R.L. Periodo 2016?

1.2.2 Problemas específicos

a.-¿Cómo establecen los costos de operación de los servicios turísticos al santuario histórico Machupicchu en la modalidad de pool de la empresa Andean World Expedition´s E.I.R.L. Periodo 2016?

b.-¿De qué manera fija sus precios y tarifas la empresa Andean World Expedition´s E.I.R.L. en la modalidad de pool, Periodo 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer los costos de operación en los servicios turísticos santuario histórico Machupicchu en la modalidad de pool y la fijación de precios y tarifas en la empresa Andean World Expedition´s E.I.R.L. Periodo 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

a.- Establecer los costos de operación de los servicios turísticos al santuario histórico Machupicchu en la modalidad de pool de la empresa Andean World Expedition´s E.I.R.L. Periodo 2016.

b.- Identificar la fijación de sus precios y tarifas de la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. en la modalidad de pool, Periodo 2016.



1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Relevancia social

Este trabajo está dirigido para aquellas empresas que han creado el servicio de visita guiada al Santuario Histórico de Machupicchu para aquellos visitantes de escasos recursos económicos, el mayor porcentaje es para el turismo interno nacional, así como extranjeros no agenciados; quienes con una inversión accesible a su limitada capacidad económica puede acceder a visitar y conocer una de las siete maravillas del mundo moderno, puesto que no lo pueden hacer en los trenes de turistas por su alto costo.

1.4.2 Implicancia prácticas

La presente investigación contribuirá con la elaboración de costos de operación en los servicios que presta la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. en la modalidad de pool a la ciudadela de Machupicchu utilizando para ello los diferentes insumidores como transporte turístico terrestre, ferroviario, atractivos, guías y trasladistas en la fijación de precios y tarifas técnicamente establecidos.

1.4.3 Valor teórico

El presente trabajo de investigación tiene importancia sustantiva que se aplicará a la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. Para determinar sus costos y fijar sus precios de manera técnica contable y establecer sus resultados.

1.4.4 Utilidad metodológica

A partir de un adecuado establecimiento de los costos de operación y la fijación de precios de la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. se determinarán los costos y fijarán los precios de manera técnica, así como sus ingresos coadyuvarán con el crecimiento y desarrollo de la empresa materia del presente estudio, así como en las empresas que son sus pares o que se dedican a la misma actividad.

1.4.5 Viabilidad o factibilidad

Viabilidad:

El presente trabajo de investigación reúne las condiciones necesarias para realizarse y llevarse a cabo, de acuerdo a lo establecido en la investigación científica, lo que garantiza su ejecución y éxito.

Factibilidad:



El presente trabajo es factible desarrollarlo por las siguientes razones:

- Se tiene acceso directo a información que es valiosa para desarrollar esta tesis.
- Se cuenta con material documentario necesario y conocimiento de la teoría.
- El costo de trabajo será completamente financiado por las investigadoras.
- La titular de la empresa proporciona la información real y verídica de la actividad que desarrolla hasta con sus colaboradores.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

La investigación se realiza en el período 2016.

1.5.2 Delimitación espacial

El presente trabajo se realizará sobre la determinación de los costos de operación en los servicios turísticos santuario histórico Machupicchu en la modalidad de pool y como fijan sus precios y tarifas en la empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L.

1.5.3 Delimitación conceptual

El presente trabajo tiene una cobertura con la empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L que pretende desarrollar un adecuado plan de negocios y la verificación de costos operación en los servicios turísticos.

Académicamente el trabajo de investigación se encuentra enmarcado dentro del área de contabilidad aplicando conocimientos de las siguientes áreas:

- Metodología de la investigación
- Producción de servicios
- Costos y presupuestos
- Estadística



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El fin de nuestro trabajo de investigación es conocer a profundidad sus beneficios y ver las razones que promueven las agencias de viajes, se hace necesario profundizar en aspectos documentales referentes a los antecedentes, las bases teóricas y las legales, de las distintas variables que están relacionadas con el tema de investigación; asimismo, el estudio de dichos documentos es indispensable en el proceso de la búsqueda de estrategias de información con el fin de respaldar, conceptualizar, analizar y explicar de manera teórica el tema de investigación, para de esta forma contribuir con el logro de los objetivos propuestos.

2.1 Antecedentes de la investigación

De acuerdo a la revisión bibliográfica acerca del tema de investigación se hallaron algunos temas relacionados con el mismo, encontramos los siguientes antecedentes:

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Título: LOS COSTOS DE OPERACIÓN Y LA FIJACIÓN DE LOS PRECIOS DE VENTA DE PASAJES EN LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO EN LA CIUDAD DE ECUADOR”. **Periodo 2015**, Autora: Lissette Adriana Jácome Jácome; para optar el título profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Año: 2016; lugar: Ambato – Ecuador; universidad: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

Objetivo general: Estudiar la incidencia de los Costos de operación en la Fijación del Precio de Venta de pasajes, para la determinación real de la utilidad en la agencia de viajes y turismo en la ciudad de Ecuador.

Conclusiones: La empresa no cuenta con información veraz de los costos incurridos durante el proceso de operación, lo que imposibilita la correcta fijación del precio de venta. A la vez la agencia de viajes de turismo, no cuenta con un adecuado control de Materia Prima Directa, Mano de Obra Directa y Costos Generales de Fabricación; lo que no permite conocer la cantidad de recursos empleados en la operación y el costo que generan los mismos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Título: COSTOS DE OPERACIÓN Y DETERMINACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS DE LA AGENCIA DE VIAJES CAMANA TRAVEL PARA LA VENTA DE PAQUETES TURISTICOS AREQUIPA PERIODO 2016.; Autores: Barranzuela Lescano Joyce Esther; para optar el título profesional de contador público; año: 2016; lugar: Yanahuara s/n; universidad: Universidad Católica de Santa María.

Objetivo general: determinar los costos de operación y determinación de precios y tarifas de la agencia de viajes Camaná Travel para la venta de paquetes turísticos Arequipa periodos 2016.

Conclusiones: El nivel de conocimientos sobre los costos de operación de un 80% afirma que son determinadas por simples sumatorias sin considerar la mano de obra y otros costos indirectos, y el 20% por tanteo, y la fijación de precios y tarifas de la agencia de viajes Camaná Travel periodo 2016.

2.1.3 Antecedentes Locales.

Título: NIVEL DE COSTOS DE OPERACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE VIAJES DE TURISMO KANA TRAVEL E.I.R.L.PERIODO 2015; AUTOR: Zavala Gonzales Andrés; para optar el título profesional de licenciado en turismo; año: 2016; lugar: cusco; universidad: universidad san Antonio Abad del cusco.

Objetivo general: Determinar el nivel de costos de operación y la calidad de servicio en la Agencia de Viajes De Turismo KANA TRAVEL E.I.R.L.PERIODO 2015.

Conclusiones: En los costos de operación los problemas no solo son administrativos, sino que también demostramos como problema principal que existe demasiada competencia entre agencias de turismo y que el propio personal no tiene manejo de idiomas de la Agencia de Viajes De Turismo KANA TRAVEL E.I.R.L.PERIODO 2015.

2.2 Bases Legales

Según (MINCETUR, 2016), Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo DECRETO SUPREMON. ° 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.

Artículo 3.- Clasificaciones

3.1 La Agencia de Viajes y Turismo presta sus servicios considerando las siguientes clasificaciones:

- a) Operador de Turismo;
- b) Mayorista; y
- c) Minorista.

3.2 Estas clasificaciones no son excluyentes.

Artículo 4.- Definiciones

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se tendrá en consideración las siguientes definiciones, conforme se señala a continuación:

4.1 Definiciones:

a) 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.

b) Agencia de Viajes y Turismo 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.



c) Agencia de Viajes y Turismo Mayorista: Aquella que proyecta, elabora y organiza todo tipo de servicios turísticos, paquete turístico y viajes para ser ofrecidos a las Agencias de Viajes y Turismo Operador de Turismo y a las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas, no pudiendo ofrecer ni vender sus productos directamente al turista.

d) Agencia de Viajes y Turismo Minorista: Aquella que vende directamente al turista paquetes turísticos organizados, los mismos que son adquiridos de Agencias de Viajes y Turismo Operador de Turismo y de Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas. También puede vender directamente al turista servicios turísticos no organizados.

e) Clasificación: Forma bajo la cual la Agencia de Viajes y Turismo podrá prestar sus servicios, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 del presente Reglamento.

f) Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados: Directorio que comprende únicamente a aquellos prestadores de servicios que realizan actividades turísticas que son materia de categorización, calificación o cualquier otro proceso de evaluación similar a cargo de la autoridad competente en materia turística. Corresponde al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo publicar en el Directorio Nacional a los Prestadores de Servicios Turísticos Calificados según el reglamento, en base a la información que para tal efecto deben proporcionar los Gobiernos Regionales.

g) Inspector: Servidor público del Órgano Competente, que desarrolla las acciones de verificación y supervisión previstas en el presente Reglamento.

h) Personal calificado: Persona designada por la Agencia de Viajes y Turismo para atender a los turistas que solicitan información sobre los servicios prestados en sus respectivos establecimientos, que cuenta con formación, capacitación y/o experiencia acreditada para asesorar y orientar sobre los servicios que ofrece.

i) Turismo emisor: El realizado por nacionales en el exterior.

j) Turismo interno: El realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el país.

k) Turismo receptor: El realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el exterior.

Capítulo III de las Clasificaciones de la Agencia de Viajes Y Turismo

Artículo 7.- Ejercicio de las actividades de la Agencia de Viajes y Turismo



Las actividades señaladas en el artículo 8 del presente Reglamento, son prestadas por la Agencia de Viajes y Turismo, sin perjuicio de la contratación directa de tales servicios, por parte de los turistas, con las empresas de transporte, establecimientos de hospedaje y otros prestadores de servicios turísticos.

Artículo 8.- Actividades de la Agencia de Viajes y Turismo

Son actividades de la Agencia de Viajes y Turismo, de acuerdo a su clasificación, las siguientes:

8.1 Agencia de Viajes y Turismo Operador de Turismo

- a) Promoción del turismo y de los servicios turísticos que presta en los ámbitos nacional y/o internacional;
- b) Proyección, elaboración, producción, contratación, organización, operación, asesoría y comercialización de programas y demás servicios turísticos, a nivel nacional e internacional;
- c) Representación de empresas intermediarias u Agencias de Viajes y Turismo no domiciliadas en el país;
- d) Representación de empresas prestadoras de servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre y otros medios de transporte;
- e) Intermediación en la reserva y venta de boletos y pasajes en cualquier medio de transporte;
- f) Intermediación en la reserva y contratación de servicios turísticos;
- g) Alquiler de vehículos con y sin conductor;
- h) Fletamento de servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial o lacustre y otros medios de transporte;
- i) Organización, promoción y operación de congresos, convenciones y otros eventos similares;
- j) Recepción y traslado de turistas;
- k) Brindar orientación, información y asesoría al turista;
- l) Venta de pólizas de seguros de viaje; y

m) Alquiler de útiles y/o venta de equipos para la práctica de diversas modalidades de turismo, así como venta de artesanías.

Artículo 11.- Requisitos mínimos para la prestación del servicio

La Agencia de Viajes y Turismo, para el desarrollo de sus actividades, deberá cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

a) Contar con un establecimiento, que deberá reunir las características siguientes:

1. Contar con un local de libre acceso al público, apropiado para atender al turista y dedicado a prestar el servicio de Agencia de Viajes y Turismo. Excepcionalmente, la actividad podrá ser desarrollada en centros comerciales, recepción de establecimientos de hospedaje, o en terminales de servicios públicos de transporte terrestre o aéreo, siempre que se diferencie el área dedicada a la prestación del servicio;
2. Estar independizados de los locales de negocio colindantes;
3. Contar con equipo de cómputo;
4. Contar con conexión a internet y correo electrónico;
5. Contar con teléfono; y
6. Contar con equipo de impresora y escáner.

b) Contar con personal calificado para atender al público.

Capítulo v de la prestación de los servicios

Artículo 15.- La contratación de Servicios

Los contratos que celebren la Agencia de Viajes y Turismo con los turistas se rigen por las normas del Código Civil y otras que sean aplicables de conformidad con la regulación sobre la materia vigente.

Artículo 16.- Instalación de puntos de venta para la prestación del servicio

16.1 La Agencia de Viajes y Turismo podrá instalar puntos de venta dentro de las oficinas de otras empresas, con la finalidad de atender exclusivamente la demanda de servicios turísticos de los trabajadores de estas últimas.

16.2 La Agencia de Viajes y Turismo Operador de Turismo y la Agencia de Viajes y Turismo Minorista, podrán solicitar excepcionalmente al Órgano Competente, la inscripción de puntos de venta, mediante la presentación de la Solicitud de Inscripción



en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados señalada en el artículo 9 del presente Reglamento.

Artículo 17.- Comercialización y promoción de Servicios Turísticos

17.1 La comercialización y/o promoción de servicios a cargo de la Agencia de Viajes y Turismo se realiza en los establecimientos y/o en los puntos de venta autorizados, estando prohibida su realización en forma ambulatoria en plazas, terminales terrestres, aéreas, marítimas, lacustres, áreas colindantes de restaurantes, establecimientos de hospedaje u otras zonas de uso público no autorizadas.

17.2 La comercialización y/o promoción de los servicios prestados por la Agencia de Viajes y Turismo, deberá efectuarse haciendo mención expresa a su autorización como “Agencia de Viajes y Turismo”.

17.3 La Agencia de Viajes y Turismo deberá exhibir en el exterior del establecimiento, mediante una placa indicativa, la denominación “Agencia de Viajes y Turismo”. Dicha placa deberá cumplir con la forma y características que serán aprobadas por el Viceministerio de Turismo del MINCETUR.

17.4 La denominación de “Agencia de Viajes y Turismo” queda reservada, exclusivamente, a las personas naturales o jurídicas que se encuentren inscritas en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, razón por la cual sólo podrán ser utilizados por quienes cuenten con dicha condición legal.

Artículo 18.- Desarrollo de funciones por la Agencia de Viajes y Turismo constituida en el exterior

18.1 La Agencia de Viajes y Turismo constituida en el exterior que requiera prestar sus servicios en el país, debe cumplir con todas las exigencias legales establecidas en el ordenamiento jurídico nacional y con los siguientes requisitos:

a) Obtener su inscripción en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), y obtener la Licencia Municipal de Funcionamiento; y,

b) Cumplir con el procedimiento establecido en el artículo 9 del presente Reglamento.

18.2 Las quejas y reclamos por incumplimiento de contrato formalizados en el exterior con la Agencia de Viajes y Turismo constituida en el exterior no autorizada por el Órgano Competente, se resuelven en los lugares en los que se suscribieron los respectivos contratos.

**Artículo 19.-** Obligaciones y derechos de la Agencia de Viajes y Turismo

La Agencia de Viajes y Turismo cumple con las obligaciones establecidas en el artículo 28 de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo y le es aplicable los derechos establecidos en el artículo 29 de la misma norma.

Artículo 20.- De la prestación de servicios en Áreas Naturales Protegidas

La Agencia de Viajes y Turismo que preste servicios en Áreas Naturales Protegidas, deberá cumplir además de los requisitos señalados en el presente Reglamento, con los requisitos y procedimientos establecidos en la normativa específica sobre la materia.

Artículo 21.- Suspensión de actividades

21.1 En el caso de suspensión de actividades, el Titular de la Agencia de Viajes y Turismo deberá comunicar de este hecho al Órgano Competente, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de la ocurrencia de la referida suspensión.

21.2 La suspensión de actividades de la Agencia de Viajes y Turismo, implicará la suspensión de todos los derechos conexos correspondientes a su clasificación.

21.3. En el caso del cese de suspensión de actividades, el Titular de la Agencia de Viajes y Turismo deberá comunicar de este hecho al Órgano Competente, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de ocurrencia del referido cese.

Artículo 27.- Obligaciones del Titular de la Agencia de Viajes y Turismo

El Titular de la Agencia de Viajes y Turismo objeto de supervisión, se encuentra obligado a:

- a) Designar a un representante o encargado para apoyar las acciones desarrolladas durante la supervisión. La negativa a realizar la designación o la ausencia del Titular o del encargado, no será obstáculo para realizar la diligencia de supervisión;
- b) Permitir el acceso inmediato al establecimiento de los inspectores debidamente acreditados por el Órgano Competente;
- c) Proporcionar toda la información y documentación solicitada, así como asistir a las citas convocadas por el Órgano Competente, para verificar el cumplimiento de los



requisitos mínimos exigidos en el presente Reglamento, dentro de los plazos y formas que establezca el mismo; y

d) Brindar a los inspectores todas las facilidades necesarias para el desempeño de sus funciones.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Costos

Es el **gasto económico** que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, al determinar el costo de producción, se puede establecer el **precio de venta al público** del bien en cuestión el precio al público es la suma del costo más el beneficio. (Perez R, 2005)

2.3.2 Tipos de costos

Existen diferentes tipos de costo:

a) **Según el área donde se consume:**

- **Costos de producción:** se conforman a partir del proceso mediante el cual la materia prima se convierte en un producto finalizado. (Tiposde, 2017)
- **Costos de distribución:** son aquellos generados como consecuencia de trasladar el producto finalizado hacia el consumidor. (Tiposde, 2017)
- **Costos de administración:** más conocidos como gastos, este tipo de costos tienen su origen los sectores administrativos de una empresa u organización. (Tiposde, 2017)
- **Costos de financiamiento:** los costos de financiamiento se constituyen como un producto de la utilización de recursos de capital. (Tiposde, 2017)

b) **De acuerdo al control que se tenga sobre su consumo:**

- **Costos controlables:** se denominan de esta manera debido a que surgen como resultado de una decisión deliberada por parte de los niveles jerárquicos superiores de una empresa. Por ejemplo: el aumento en la cantidad de personal. (Tiposde, 2017)
- **Costos no controlables:** de modo contrario, sobre estos costos no se tiene autoridad alguna. Por ejemplo, el pago del alquiler de las oficinas utilizadas. (Tiposde, 2017)

c) **Según su identificación:**

- **Costos directos:** está conformado por aquellos costos susceptibles de identificación con el bien o servicio ofrecido por la empresa. Por ejemplo, los costos relacionados con los materiales directos para la construcción del producto. (Tiposde, 2017)
 - **Costos indirectos:** no se pueden identificar con un producto determinado, sino que su total es conocido para una serie de productos. (Tiposde, 2017)
- d) **De acuerdo a la etapa en que se calculan:**
- **Costos históricos:** se refiere a los costos producidos durante una etapa previa, pasada. (Tiposde, 2017)
 - **Costos predeterminados:** estos son usados con el objeto de confeccionar presupuestos y son calculados a partir de procedimientos estadísticos. (Tiposde, 2017)
- e) **Según el comportamiento:**
- **Costos fijos:** reciben esta denominación debido a que son costos que se mantienen constantes a lo largo de un período específico. Es decir, que la cantidad de producción realizada, o los materiales utilizados no tendrán injerencia a la hora de calcularlos. Un costo fijo de una empresa es, por ejemplo, la luz gastada en las oficinas de la misma. (Tiposde, 2017)
 - **Costos variables:** como su nombre lo indica, esta clase de costos varía de acuerdo al volumen de producción realizado. Mientras mayor sea éste, más elevado será el costo variable. (Tiposde, 2017)

2.3.3 Costos en los servicios

Es un factor determinante, las características tecnológicas de una empresa rara vez se ven en una verdadera perspectiva a menos que se consideren sus bases económicas. El reconocimiento de los costos derivados de la prestación de servicios de actividades ordinarias requiere cierta técnica y procedimiento, para lo cual se debe tomar en cuenta todos los desembolsos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio, que se caracteriza por ser intangible y de consumo inmediato. (Choy Z, 2012)

2.3.4 Costos de operación en los servicios turísticos.

Es el conocimiento analítico y manejo de información que interviene en estudio de los servicios que brindan las agencias de viaje locales dedicadas a vender el producto turístico

de aventura y los criterios que se deben tomar para determinar los factores o aspectos intervinientes que se configuran y estructuran como Costos, por consiguiente sobre esa base de datos, que vendrá a ser el costo del servicio turístico, se podrán fijar, determinar, estimar los precios de venta de los paquetes turísticos, para ello se ha recurrido, a una serie de informaciones, para luego analizar esta problemática y proponer alternativas de solución. (Ccoica , 2016)

2.3.4.1 Modalidades de prestación de servicios en las agencias de viajes.

1.- Paquetes Turísticos:

- Pasajes Aéreos,
- Tickets de Tren,
- Buses.

2.- Pasajes Turísticos como, por ejemplo:

Machupicchu, City Tours, Valle Sagrado, Valle Sur, Maras Moray, diferentes destinos del Perú.

3.- Servicios privados

Aquel servicio que entrega una empresa privada y que sirve para satisfacer intereses o necesidades particulares de las personas con fin de lucro, por ejemplo, empresas de comunicaciones, gas y luz. (Wikipedia, 2018).

4.- Servicios Interagenciales

Es un endose de la venta de paquetes Turísticos para que otra agencia lo pueda operar. (Ministerio de comercio Exterior y Turismo, 2016)

5.- Servicios Pool. - El Servicio Pool nos a entender que es un servicio compartido con otras personas.

El servicio pool es el más económico ya que en este tipo de servicio todos los traslados son compartidos, como también el servicio de guiado será para todos los ocupantes del bus (máximo 30 personas) al margen de esto usted decidirá la calidad del hotel en el que desee hospedarse, así como los demás servicios.

6.- Proceso del Servicio Pool a Machupicchu

La Agencia Poolera es aquella que se dedica a prestar el servicio al Santuario Histórico a Machupicchu desde la compra de pasajes de tren en las distintas modalidades que ofrecen



Perú Rail e Inka Rail, luego se encarga también del traslado en bus de turismo del hotel hasta la estación de Ollantaytambo donde se embarcan al tren elegido para el tramo Ollanta – aguas calientes, enseguida abordan el bus de CONSETUR quienes los trasladan de Aguas Calientes a la Ciudadela y el guía los espera en el ingreso al santuario, los boletos del ministerio de cultura los compra también la agencia Andean World Expedition´S, este servicio guiado dura aproximadamente tres horas, al terminar normalmente pasan a tomar sus alimentos en el restaurante Sanctuary Inn o retornan en el bus de CONSETUR y almuerzan en aguas calientes, a partir de las 5:00 pm horas toman el tren de retorno de aguas calientes a Ollanta, el cual el bus espera para trasladarlos a cusco Via Chincheros dejándolos en su hotel o en la plaza de armas. (Elaboracion Propia)

Las reservas lo hacen los endosadores por teléfono o personalmente en la agencia donde el personal de Andean World Expedition´S, emite el comprobante de pago y lo registra en la biblia:

Figura 1: Biblia de la empresa Andean World Expedition 'S

| AWPE | | | | | | | |
|------|---------------------|-----------|--------------|-----------|----------------|----------------|----------------------|
| N° | NOMBRES DE PAX | Pasaporte | Nacionalidad | N° DE PAX | FECHA DE VENTA | FECHA DEL TOUR | TOUR |
| 1 | Meghan Renee Greene | 469595782 | EEUU | 1 | 01/04 | 04/04 | MachuPicchu full day |
| | LAURA POMPANO | 545471463 | EEUU | | | | |
| 2 | KATRINA ECK | 476142230 | EEUU | 2 | 03/04 | 04/04 | Laguna Humantay |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| BOLETA | PROVEEDOR | RECOJO | BRIEFING | TRANSPORTE | | TREN | | CONSETUR | ENTRADAS | GUIA |
|--------|----------------|-----------------|----------|------------|---------|--------|---------|----------|----------|------|
| | | | | IDA | RETORNO | IDA | RETORNO | | | |
| | cbctupay | 3:30am | ok | marina ok | ok | 6:10am | 14:55pm | ok | ok | ok |
| | Casa Salkanray | 4:10am - 4:20am | ok | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

| HOTEL MAPI | HOSPEDAJE | CORREO ELECTRONICO | COMUNIDAD | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|------------|---------------------|--------------------|-----------|-------------|---------------|
| | casa Fray Bartolome | | | Ada | |
| | Casa Fray Bartolome | | | Ada | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Generalmente a partir de las 8:00 de la noche el jefe de operaciones elabora la orden de tours donde se indica los nombres y apellidos de los pasajeros, el tipo de tren número de asientos, si tiene CONSETUR o no, si tiene ingreso al ministerio de cultura o no, la hora de salida, el número de bus, también considera el almuerzo o no, nombre del restaurante y el nombre del guía.

Figura 2: Orden de tours

Thank you for choosing CBCUpay. Please fill out the following information in order to complete your reservation so we can take better care of you.



First and last name:

Age: Sex: fem male

Passport number / Identity card:

Nationality:

E-mail:

Hotel: N° of rooms:

Student card (DSC CARD #):

Dietary restrictions:

Allergies:

Which tour are you selecting?

| TOUR | DATE | SOLIS | DOLLARS |
|-----------------------|------|-------|---------|
| 1 CUSCO - MACHUPICCHU | | | 3400 |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| TOTAL | | | 3400 |

Would you like to rent equipment? Sleeping bag, walking sticks, etc. :

Measurements (for rafting and biking)
 Clothing size: S M L XL
 Shoe size:

- Clients understand they must read these policies and that buying a tour with CBCUpay expresses agreement with these rules.
- The tour is confirmed only after full payment. No refunds will be given once the tour has occurred.
- The train schedule is subject to change depending on the availability and policy of the train companies. Purchased tickets are subject to specific reimbursement rules, as reported in our policies.
- CBCUpay is not responsible for organizing refunds in the event of natural disasters, strikes, strikes, blocking roads, etc. The client must pay for any lost cost of purchased tickets that are not reimbursed by our suppliers.
- Any cancellation will involve the payment of a cancellation fee, as indicated by our cancellation policies.
- The briefings are mandatory and if you do not come to your briefing, you will have to assume responsibility for the information you miss.
- Clients are responsible for their own reactions and potential discomfort with the activities in which they choose to take part. This policy does not affect at all the quality and presence in our care, nor does it imply an oversight in the performance of our tasks and interests.
- The passenger must be in ready physical condition to undertake the tour. In the case of being drunk or not physically capable, the agency or the guide can prohibit the departure of the passenger. In this case the passenger will not receive any refund.
- CBCUpay is not responsible for damage or loss of valuables such as cell phones, wallets, etc., due to carelessness.
- We are grateful for your understanding and preference in choosing us.

I, _____, have read these conditions and agree in accordance.

Cusco, the _____ (date) SIGNED _____

Figura 3: Andean World Expeditions

ANDEAN WORLD EXPEDITIONS

20527567158

Machu Picchu Full Day – April 4th 2018

1st DAY

- Pick you up from your hotel Casa de Fray Bartolome 03:30 am
- Departure to go from Cusco – Ollantaytambo by bus 04:00 am
- Departure to go from Ollantaytambo – Aguas Calientes by train 06:10 am
- Arrival in Aguas Calientes 07:50 am

The Tour Guide will wait you to explain more about your tour in Machupicchu, to recognize our tour guide, he wear an orange jacket.

- Tour Guide in Machupicchu during 02 hours 09:00 am

Our tour guide will explain more about history of Machupicchu.

- 1 • Free time in Machupicchu or Aguas calientes 11:30 am
- Departure to go from Aguas Calientes to Ollantaytambo 14:55 pm

You need to be early at 14:25pm to take the train

- Departure to go from Ollantaytambo – Cusco by bus 16:40 pm
- Arrival in Cusco 18:30 pm

◇◇◇

Staff CBCTupay

| | | |
|-----------------|---------------------------------|-----------------|
| • Pilar Pucyura | Administradora agencia CBCTupay | Cel. 947-505058 |
| • Ada Ccoyuri | Operaciones agencia CBCTupay | Cel. 997-837157 |
| • Carlos Baca | Ventas y Reservas | Cel. 950-721841 |

Figura 4: Boleto de viaje/Reference Train Ticket

| | | | |
|---|--|--|---|
| Pasajero / Passenger: ADRIAN SALAZAR | | Boleto de Viaje de Referencia / Reference Train Ticket: 051 0097528 | |
| Documento / ID: PAS N°: 450020862 | | Importe Total: US\$ 0.00 | |
| Desde / From: CUSCO | Hacia / To: OLLANTAYTAMBO | Bus / Bus: PRIVATE BUS | |
| N° Tarjeta de Embarque / Boarding Pass: TB 051 0097528 | Salida / Departure: 04:50 | | |
| En Estación / At Station: 04:20 | Clase / Class: THE VOYAGER BIMODAL | Coche / Carriage: Y | Fecha viaje / Date of travel: 12/03/18 |
| De lo contrario Ud. podría no abordar. / Otherwise you may not be permitted to board. | La clase The Voyager Bimodal incluye el traslado en un bus privado. / The Voyager Bimodal includes private bus transfer. | Asiento / Seat: 5 | |
| Observaciones / Remarks: 11032018 Informe: 05100975281 Counter: AGENTES | | | |

Datos del Viaje: Datos al momento de emitir el comprobante de pago: fecha BVME: 11/03/2018 12:00, número BVME: 051 0097528, fecha de viaje: 12/03/2018, hora: 04:50, asiento: P16/F-A.

| | | | |
|---|--|--|---|
| Pasajero / Passenger: ADRIAN SALAZAR | | Boleto de Viaje de Referencia / Reference Train Ticket: 051 0097528 | |
| Documento / ID: PAS N°: 450020862 | | Importe Total: US\$ 52.00 | |
| Desde / From: OLLANTAYTAMBO | Hacia / To: MACHU PICCHU | | |
| N° Tarjeta de Embarque / Boarding Pass: TE 051 0097528 | Salida / Departure: 07:22 | N° Tren / Train Number: 61 | |
| En Estación / At Station: 06:52 | Clase / Class: THE VOYAGER BIMODAL | Coche / Carriage: Y | Fecha viaje / Date of travel: 12/03/18 |
| De lo contrario Ud. podría no abordar. / Otherwise you may not be permitted to board. | El coche y número de asiento esta sujeto a cambios por caso fortuito y fuerza mayor. / The carriage and seat number are subject to change due to an act of God or force majeure. | Asiento / Seat: 5 | |
| Observaciones / Remarks: 11032018 Informe: 05100975281 Counter: AGENTES | | | |

Note: Imprimir dos copias de este documento, la primera para entregar en la puerta de embarque y la segunda debe llevarse durante el recorrido para la inspección de abordaje. Note: Print two copies of this document, one to be submitted upon boarding, and another to be retained for on board inspection.

Datos del Viaje: Datos al momento de emitir el comprobante de pago: fecha BVME: 11/03/2018 12:00, número BVME: 051 0097528, fecha de viaje: 12/03/18, hora: 07:22, asiento: P5/F-Y.

| | | |
|---|---|---|
| BOLETO DE ACCESO A / TICKET FOR ACCESS TO Machupicchu (1er Turno) 06:00 - 12:00 Machupicchu (1er Turno) | | RECIBO DE CAJA SERIE: 01 NRO: 1663471 RUC: 20490345397 |
| RAZON SOCIAL: HOTELEROS CBC SAC RUC: 20490304101 Nombre / Name: JAMES AROND THOMAS | | |
| Documento / Document ID: DNI-0150758076 País / Country: Perú Sexo / Sex: MASCULINO Edad / Age: 74 | Categoría / Category: ADULTO Serie / Series: 100N Boleto / Ticket: 130518P0529U1N1Z002 Precio / Price: S/.64.00 | Reserva / Reserve: 130518P0529U1N11 Control / Entry Point: Control Ciudad Inka MAPI |
| Ingreso / Entrance: 13/05/2018 | | |
| Muy importante: Recuerde que todo boleto es personal e irrevocable / No garantiza el control de salida de ingreso / Toda cambio de fecha de ingreso a Machupicchu está sujeta a la disponibilidad de espacios reservados en nuestra web, y debe verificarse únicamente en las Oficinas de la DGC-Cusco, antes de la fecha de ingreso en el boleto. | | |
| Very important: Remember that every ticket is not transferable / Any change of date of entry in Machu Picchu is subject to availability of spaces in our website, and will be valid only in the office of the DGC-Cusco. This ticket is only valid on the date printed on the ticket. | | |
| IMPORTANTE / IMPORTANT: (*) Este boleto presentarse con la documentación requerida y vigencia de acuerdo a su viaje / Please be submitted with the required documentation and according to the current trip. (*) En caso de no haber verificado el boleto no existe reembolso. / If you have not used the ticket there is no refund. (*) Válido por una sola vez / One time only. | | |
| RECOMENDACIONES / RECOMMENDATIONS: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Prohibido fumar y beber alcohol Usey zapatos cómodos Evite beber agua en el campamento El uso de O2, O3, etc. en todas las estaciones de pasajeros El uso de O2, O3, etc. en todas las estaciones de pasajeros El uso de O2, O3, etc. en todas las estaciones de pasajeros | <ul style="list-style-type: none"> Consejo de aliento esta prohibido Presentar la Boleto y Boleto No fumar y beber alcohol No utilizar equipaje, sillas, etc. No fumar y beber alcohol Reservación Machupicchu: 1-800-800-0000 Machupicchu Inca: M-5 5:00 am - 4:00 pm | <ul style="list-style-type: none"> Reservación solo para adultos, mayores y discapacitados Así como de los requisitos de ingreso en el boleto No fumar y beber alcohol No utilizar equipaje No fumar y beber alcohol |
| Desarrollado por: O.T.S. - Cusco - Perú Fecha pago / Payment day: 24/05/2018 11:38:01 Impreso / Print: 24/05/2018 11:38:01 | | |

Figura 5: Consettur Machupicchu S.A.C

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------------------------|--|--|
| | | CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C. Av. Infancia Nro 433 Wanchaq - Cusco | | USUARIO | |
| Nombres: AGUILERA TORRES, MARIA Nro Doc.: PAS - A5849648 | | RUC: 20278362915 BOLETO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE PASAJEROS Serie - Nro: 115 - 0473269 | | | |
| Fecha de Emisión 29-03-2018 | Tarifa ADULTO EXT - TWO WAY | Fecha de Uso 30-03-2018 | Importe (\$) 24.00 | | |
| SIN DERECHO A CREDITO FISCAL Usuario: MDEL AGUILAP | | Tipo de Cambio: 3.229 | | 29EC9BEACD1004 Fecha Pago/Pay Date: 29/03/2018 8.59 AM | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | BOLETO DE BUS / BUS TICKET | | Código/Code 29EC9BEACD1004 | |
| Nombres/Name: AGUILERA TORRES, MARIA Nro Doc./Doc. ID: PAS - A5849648 | | PASAJE URBANO Serie - Nro: 115 - 0473269 RUC: 20278362915 | | | |
| Tramo/Route SUBIDA/GO UP | Fecha/Date 30-03-2018 | Importe/Amount (\$) 24.00 | Categoría/Category: ADULTO EXT - TWO WAY | | |
| Tipo de Cambio/Money Exchange: 3.229 | | | Pais/Country: Estados Unidos | | |
| SIN DERECHO A CREDITO FISCAL Válido por una sola vez dentro de los tres días a partir de la fecha/One time only within three days from the date | | | Sexo/Sex: F Edad/ Age: 30 | | |
| Reserva/Record: 29EC9BEACD Operador/Operator: **AQ142324* | | | Estacion/ Station: MACHUPICCHU PUEBLO | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | BOLETO DE BUS / BUS TICKET | | Código/Code 29EC9BEACD1004 | |
| Nombres/Name: AGUILERA TORRES, MARIA Nro Doc./Doc. ID: PAS - A5849648 | | PASAJE URBANO Serie - Nro: 115 - 0473269 RUC: 20278362915 | | | |
| Tramo/Route BAJADA/GO DOWN | Fecha/Date 30-03-2018 | Importe/Amount (\$) 24.00 | Categoría/Category: ADULTO EXT - TWO WAY | | |
| Tipo de Cambio/Money Exchange: 3.229 | | | Pais/Country: Estados Unidos | | |
| SIN DERECHO A CREDITO FISCAL Válido por una sola vez dentro de los tres días a partir de la fecha/One time only within three days from the date | | | Sexo/Sex: F Edad/ Age: 30 | | |
| Reserva/Record: 29EC9BEACD Operador/Operator: **AQ142324* | | | Estacion/ Station: CIUDADELA MACHUPICCHU | | |

| | |
|--|---|
| Importante/ Important (*) Por favor presentarse con la documentación requerida y vigente de acuerdo a su viaje, la no presentación anulará el boleto./ Please be submitted with the required documentation and according to their current trip, Failure to void the ticket. (*) En caso de no haber utilizado el boleto no existe reembolso. / If you have not used the ticket there is no refund. (*) Horario del servicio L-D: SUBIDA 05:30 am - 03:30 pm BAJADA 5:30 am - 6:00 pm / Hours of service use M-S: GO UP 05:30 am - 03:30 pm GO DOWN 5:30 am - 6:00 pm | Recomendaciones/ Recommendations (*) Garantice la legibilidad de la impresión del boleto./ Ensure readability ticket printing (*) En caso de consultas y/o inconvenientes con el servicio contactese a los Telfs. (084) 222125 - (084) 252959./ For questions and/or problems with the service for Telfs PLEASE CONTACT. (084) 222125 - (084) 252959. (*) Es Responsabilidad del pasajero verificar la autenticidad del ticket ingresando a www.consettur.com/ Passenger's responsibility to verify the authenticity of the ticket entering www.consettur.com |
|--|---|

Figura 6: Formato de reserva / Booking Form

Ministerio de Cultura
Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco

FORMATO DE RESERVA / BOOKING FORM

Impreso el/printed: 23/04/2018 08:50:34

Datos de la reserva / Booking information:

Código/Code: 230418J1254D1Y11
Lugar/Place: MACHUPICCHU
Ruta/Route: Machupicchu (2do Turno)

Estado/State: INICIADO
Fecha Ingreso/Entry Date: 23/04/2018
Punto Ingreso/Entry Point: Control Ciudad Inka MAPI

Datos del Contacto / Contact information:

Razon Social/Bussiness Name: REID NELSON MOON
Dirección/Address: [Redacted]
Fecha de Reserva/Booking Date: 23/04/2018 08:50:34
Nro Documento/Document Id: PASAPORTE 517648261

La presente reserva será anulada en el lapso de (3) horas, pasada ese tiempo es imposible efectuar el pago. / This reservation will be canceled in the space of (3) hours, past the time it is impossible to make payment.

Relación de Pasajeros / Passenger List: Fecha de caducidad / Date of Expiry: 23/04/2018 11:50:34

| N° | Nombres y Apellidos / Full Name | Nro Doc. / Doc ID | País / Country | Edad/ Age | Sexo/ Sex | Precio/ Price |
|---------------------|---------------------------------|-------------------|----------------|-----------|-----------|---------------|
| 1 | REID NELSON MOON | 517648261 | Estados Unidos | 69 | M | 152,00 |
| 2 | MARIA CAMILA MORENO | AP727886 | Colombia | 35 | F | 64,00 |
| Total (S/.): | | | | | | 216,00 |

Opciones de Pago / Payment Options:

| Calle Garcilaso S/N | C.C. Aguas Calientes | Banco de la Nación | Agentes Autorizados de Cobranza (Solo con Tarjetas) | | Online Tarjetas |
|---------------------|----------------------|--------------------|---|---------------|--------------------|
| S/ 216,00 | S/ 216,00 | S/ 216,00 | Mastercard | Visa Nacional | Visa Internacional |
| | | | S/ 221,84 | S/ 221,76 | S/ 224,70 |

Una vez realizado el pago, para imprimir sus boletos, ingrese a www.machupicchu.gob.pe opción Check-in digitando su código de reserva. / After payment is made, print your tickets in www.machupicchu.gob.pe Check-in option by typing your booking code.

TERMINOS Y CONDICIONES / TERMS AND CONDITIONS:

- El ingreso al monumento histórico es obligatoriamente portando el Documento de Identidad de su boleto. / Admission to the historic monument is necessarily carrying the identity card of your ticket.
- IMPORTANTE / IMPORTANT:** El presente documento tiene carácter de declaración jurada de la falsedad de la información conlleva responsabilidad penal de conformidad con lo establecido en el artículo 411 del código penal. / This document is an affidavit the falsity of the information entails criminal liability in accordance with the provisions of Article 411 of the penal code.
- La presente reserva será anulada en el lapso de tres (3) horas registrada la reserva, pasada ese tiempo es imposible efectuar el pago. / This reservation will be canceled in the space of three (3) hours recorded the reserve, past the time it is impossible to make payment.
- El presente documento no reemplaza a los boletos de ingreso a lugares arqueológicos. / This document does not replace the entrance fees to archaeological sites.

Figura 7: Factura electrónica

AWE
ANDEAN WORLD EXPEDITIONS

ANDEAN WORLD EXPEDITIONS
20527567158
PACHACUTEK 309
WANCHAQ - CUSCO - CUSCO

RUC 20490304101
FACTURA ELECTRÓNICA
FT01-000051

CLIENTE
ND : GB893557276
DENOMINACIÓN : WORLD CHALLENGE EXPEDITIONS LTD
DIRECCIÓN : INGLATERRA

FECHA EMISIÓN : 23/04/2018
FECHA DE VENC. : 23/04/2018
MONEDA : DÓLARES AMERICANOS

| CANT. | UM | CÓD. | DESCRIPCIÓN | V/U | P/U | IMPORTE |
|-------|----|------|---|--------------|-------------|-----------------|
| 12 | ZZ | VOL3 | Voluntariado en Chari ACTON BOXBOROUGH 30/06 - 01/07 | 67.100 | 67.100 | 805,20 |
| 19 | ZZ | VOL3 | Voluntariado en Chari CEDARS UPPER SCHOOL 16/07 - 21/07 | 83.000 | 83.000 | 1,577,00 |
| 19 | ZZ | VOL2 | Voluntariado en Ccamahuara HELENA ROMANES SCHOOL AND SIXTH FORM 20/07 - 22/07 | 56.200 | 56.200 | 1,067,80 |
| 13 | ZZ | VOL2 | Voluntariado en Ccamahuara EIRIAS HIGH SCHOOL T1 30/07 - 03/08 | 87.000 | 87.000 | 1,131,00 |
| 22 | ZZ | VOL1 | Voluntariado en Chacán EIRIAS HIGH SCHOOL T2 26/07 - 30/07 | 92.000 | 92.000 | 2,024,00 |
| | | | | INAFECTA | US\$ | 6,605,00 |
| | | | | GRAVADA | US\$ | 0,00 |
| | | | | IGV 18.00 % | US\$ | 0,00 |
| | | | | TOTAL | US\$ | 6,605,00 |

IMPORTE EN LETRAS: SEIS MIL SEISCIENTOS CINCO CON 00/100 DÓLARES AMERICANOS
OBSERVACIONES: EXPORTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS - LEY 30641

Representación impresa de la FACTURA ELECTRÓNICA, visita www.nubefact.com/20490304101
Autorizado mediante Resolución de Intendencia No 034-005-0005315

Figura 8: Factura de Empresa de Transporte Turísticos Ortega Gonzales S.R L



EMPRESA DE TRANSPORTES TURISTICOS
ORTEGA GONZALES S.R.L.



Calle Alfonso Ugarte N°653 Urb. Calca
Calca - Cusco
RPC: 944 215320 MOVISTAR: 984 658740

RUC. 20527613010

FACTURA

0001- N° 002395

Fecha: 16 de Abril del 2018.

Señor (es): Hoteles CBC SAC R.U.C.: 20490304701

Dirección: Av. Tulumayo 465 Guía de Remisión:

| CANT. | DESCRIPCION | V. UNIT. | VALOR TOTAL |
|-------|----------------------------------|----------|-------------|
| | Servicio de transporte Turístico | | |
| | Cusco - Arequipa - Cusco | | |
| 6 | Pax Grupo Origami | | S/. 180.00 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

SON: Ciento ochenta y 00/100 soles

R&W
Calle Siete Cuartones 231
Telf. 084 - 611327
R.U.C. 20602548725
Aut. SUNAT. 1559093093 - FI. 28/03/2018

CANCELADO

Cusco 16 de Abril del 2018

P. ORTEGA GONZALES S.R.L.

| | |
|---------------|------------------|
| SUB-TOTAL | S/ 1752.94 |
| I.G.V. (18) % | S/ 27.46 |
| TOTAL | S/ 180.00 |

USUARIO

Figura 9: Factura Cusco AI S.A.C

CUSCO AI S.A.C.

Av. Diagonal Ramon Zavaleta N° 121 (3er. piso Of. "B")
Wanchaq - Cusco - Cusco / Telf. 084-237691

RUC:20602029761

FACTURA

0001- N° 002198

| SEÑOR (ES): | | HOTELES CBC S.A.C. | | FECHA DE EMISION | | |
|---|-------|--|----------|-------------------|----------|------|
| DIRECCION: | | AV. TULLUMAYU N° 465 - CUSCO | | DIA | MES | AÑO |
| R. U. C. N°: | | 20490304101 | | 20 | 04 | 2018 |
| | | GUIA DE REMISION | | POR LO SIGUIENTE: | | |
| CANT. | UNID. | DESCRIPCION | P. UNIT. | IMPORTE | | |
| | | SERVICIO DE GUIADO COMPARTIDO EN MACHUPICCHU | | | | |
| | | REF: LUZ MARINA TAMAYO x 02 | | | | |
| | | FILE: | | | | |
| | | FECHA DE TOUR: 20 DE ABRIL DEL 2018 | | | | |
| SON: VEINTISEIS CON 00/100 DOLARES AMERICANOS | | | | SUB-TOTAL | \$ 22.03 | |
| CANCELADO | | | | I.G.V. % | \$ 3.97 | |
| Fecha, _____ de _____ del 20 _____ | | | | TOTAL | \$ 26.00 | |

TALLERES GRAFICOS "ACUIRRE"
DE EDWIN ALIBRE MEDINA
CEL. 978662940 / 983304188
RUC: 10239479570
IMPRESORAS
RUC: 10239479570
AUT. 1.55.08013093
F.L. 27 - 03 - 2018

USUARIO

2.3.5 Precios

Es el valor en dinero en que se estima el costo de algo, sea un producto, bien o servicio. El precio es un valor monetario que se le asigna a un producto, en el momento en que se le ofrece o vende a los consumidores. Es el dinero con el que se puede adquirir un servicio o bien específico (Raju, 2012).

2.3.6 Tipos precios

Los tipos de precios son:

- a) **Precios Altos.** -Se utiliza para la estimulación del mercado. Agregan a una línea de productos en existencia, otro nuevo con mayor precio y con más prestigio para provocar aumentos en la venta de los productos. (Tiposde, 2017)



- b) **Precios Bajos.** -Agrega a una lista de productos en existencia y de prestigio, otro nuevo y con menor precio para tratar de llegar a los niveles de consumidores con menos poder de compra. (Tiposde, 2017)
- c) **Precios de Servicios.** - Se fijan dependiendo de la capacidad máxima de la empresa para atender a un número determinado de clientes o de realización de servicios. (Tiposde, 2017)
- d) **Precios Simbólicos.** -Es el precio que en lugar de guiarse por la ley de oferta y demanda, su fijación se realiza para transmitir alguna idea sobre un producto específico. (Tiposde, 2017)
- e) **Precios Agrícolas.-** Presentan una dimensión práctica sobre los efectos que tienen las políticas gubernamentales en los incentivos agrícolas y la base para detectar el desempeño de ese sector en cuanto a precios. (Tiposde, 2017)
- f) **Precios Industriales.-** Son indicadores que miden cómo evolucionan mensualmente los precios de los productos industriales, fabricados o vendidos en el mercado interno, en su primer nivel de comercialización. (Tiposde, 2017)

2.3.7 Tarifa

Es el precio que pagan los usuarios o consumidores de un servicio público al Estado o al concesionario a cambio de la prestación del servicio. En principio, esta tarifa la fija el concesionario libremente. Sin embargo, en los casos en los que lo determina la ley, la Administración fija un precio máximo o tarifa legal, generalmente en colaboración con el concesionario. (Wikipedia, 2017)

2.3.8 Tipos de tarifas

Los tipos de tarifas son:

- a) **Tarifa Básica:** Si viajas solamente con equipaje de mano.
- b) **Tarifa Clásica:** Si viajas con maleta y quieres elegir asiento.
- c) **Tarifa Flexible:** Si necesitas flexibilidad para realizar cambios en tu reserva.
- d) **Fijación de Precios y Tarifas.-**La fijación de precios es una estrategia económica que determina los objetivos financieros, de la Mercadotecnia y de métodos de una compañía. También establece los objetivos del producto o marca así como la elasticidad de su demanda en relación al precio.
(Clara Elena Angulo Ochoa, 2001)

- e) **Fijación de Precios de Tarifa Fija**.- implica establecer un precio fijo antes de la entrega del servicio con el fin de evitar sorpresas a los usuarios. (Clara Elena Angulo Ochoa, 2001)

2.4 Marco conceptual

a) **Costos**.- Lo podemos definir como **valor monetario de inversión** que significó la totalidad del proceso de obtención o puesta en funcionamiento de determinado producto o servicio. (Gonzales Z. , 2014)

b) **Gastos**.- El gasto es una salida de dinero que «no es recuperable», a diferencia del costo, que sí lo es, por cuanto la salida es con la intención de obtener una ganancia y esto lo hace una inversión que es recuperable: es una salida de dinero y además se obtiene una utilidad. (Peres, Porto Julian, 2008)

c) **Clasificación de costos**.- Los costos, puede clasificarse desde diversos puntos de vista, por ejemplo podemos clasificarlo según su asignación:

- ✓ Costos fijos
- ✓ Costos variables (Flores S, 2014)

d) **Métodos de costos**.- Entendiéndose que los elementos que conforman el costo de un producto bajo el método son dos:

- ✓ **Absorbente**.- Consiste en asignar todos los costos de manufactura de los materiales directos, la mano de obra directa y costos indirectos variables y una participación de los costos fijos a cada unidad de producto; la fijación de los precios se determina costos fijos y variables; es universal, utilizable en todos los casos.
- ✓ **Costos variables**.- deberán tomarse en cuenta los siguientes elementos: La materia prima consumida, la mano de obra directa y los gastos indirectos de fabricación que varían en relación con los volúmenes producidos. (Gonzales Z. , 2014)
- ✓ **e) Sistemas de costos**.- Es un conjunto de procedimientos y técnicas para calcular el costo de las distintas actividades, y para ello definimos lo siguiente:

Los Sistemas de Costos se clasifican de la siguiente manera:

- **Según la forma de producir**.- Según la forma de cómo se elabora un producto o se presta un servicio, los costos pueden ser:
 - ✓ **Costos por órdenes**. Se utilizan en aquellas empresas que operan sobre pedidos especiales de clientes, en donde se conoce el destinatario de los bienes o

servicios y por lo general él es quien define las características del producto y los costos se acumulan por lotes de pedido. Normalmente, la demanda antecede a la oferta, y por lo tanto a su elaboración. Por ejemplo, la ebanistería, la sastrería, la ornamentación, etc.

- ✓ **Costos por procesos.** Se utiliza en aquellas empresas que producen en serie y en forma continua, donde los costos se acumulan por departamentos, son costos promedios, la oferta antecede a la demanda y se acumulan existencias. Por ejemplo, empresas de: gaseosas, cervezas, telas, etc.
- ✓ **Costos por ensamble.** Es utilizado por aquellas empresas cuya función es armar un producto con base en unas piezas que lo conforman, sin hacerle transformación alguna. Por ejemplo, ensamblaje de automóviles, de bicicletas, etc.
- **Según la fecha de cálculo.-** Los costos de un producto o un servicio, según la época en que se calculan o determinan, pueden ser:
 - ✓ **Costos históricos.** Llamados también reales, son aquellos en los que primero se produce el bien o se presta el servicio y posteriormente se calculan o determinan los costos. Los costos del producto o servicio se conocen al final del período.
 - ✓ **Costos predeterminados.** Son aquellos en los que primero se determinan los costos y luego se realiza la producción o la prestación del servicio. Se clasifican en Costos Estimados y Costos Estándares.
 - ✓ **Costos estimados.** Son los que se calculan sobre una base experimental antes de producirse el artículo o prestarse el servicio, y tienen como finalidad pronosticar, en forma aproximada, lo que puede costar un producto para efectos de cotización. No tienen base científica y por lo tanto al finalizar la producción se obtendrán diferencias grandes que muestran la sobre aplicación o sub aplicación del costo, que es necesario corregir para ajustarlo a la realidad. Los costos de un artículo o servicio se conocen al final del período
 - ✓ **Costos estándares.** Se calculan sobre bases técnicas para cada uno de los tres elementos del costo, para determinar lo que el producto debe costar en condiciones de eficiencia normal. Su objetivo es el control de la eficiencia operativa. Los costos de un artículo o servicio se conocen antes de iniciar el período.

- **Según Método de costo.-** Los costos, según la metodología que utilice la empresa para valorizar un producto o servicio, pueden clasificarse así:

- ✓ **Costo real.** Es aquel en el cual los tres elementos del costo (costos de materiales, costos de mano de obra y costos indirectos de fabricación) se registran a valor real, tanto en el débito como en el crédito.

Este método de contabilización presenta inconvenientes, ya que para determinar el costo de un producto habría que esperar hasta el cierre del ejercicio para establecer las partidas reales después de haberse efectuado los ajustes necesarios.

- ✓ **Costo normal.** Es aquel en el cual los costos de materiales y mano de obra se registran al real y los costos indirectos de fabricación con base en los presupuestos de la empresa. Al finalizar la producción, habrá que hacer una comparación de los costos indirectos de fabricación cargados al producto mediante los presupuestos y los costos realmente incurridos en la producción, para determinar la variación, la cual se cancela contra el costo de ventas.
- ✓ Este método de costo surge por los inconvenientes que se presentan en el costo real.

La principal desventaja del costo normal es que si los presupuestos de la empresa no han sido establecidos en forma seria, los costos del producto quedarían mal calculados.

- ✓ **Costo estándar.** Consiste en registrar los tres elementos (costo de materiales, costo de mano de obra y costos indirectos de fabricación) con base en unos valores que sirven de patrón o modelo para la producción.

Este método de costo surge, debido a que se hizo la consideración de que si los costos indirectos de fabricación se podían contabilizar con base en los presupuestos, siendo un elemento difícil en su tratamiento, ¿Por qué no se podía hacer lo mismo con los materiales y la mano de obra? Se podría decir que el costo normal fue el precursor del costo estándar.

- **Según tratamiento de los costos indirectos.-** El costo de un producto o de un servicio prestado puede valorarse dependiendo del tratamiento que se le den a los costos fijos dentro del proceso productivo. Se clasifica así:

- ✓ **Costo por absorción.** Es aquel en donde tanto los costos variables y fijos entran a formar parte del costo del producto y del servicio.



- ✓ **Costo directo.** Llamado también variable o marginal, es aquel en donde los costos variables únicamente forman parte del costo del producto. Los costos fijos se llevan como gastos de fabricación del período, afectando al respectivo ejercicio.
- ✓ **Costo basado en las actividades.** Es aquel en donde las diferentes actividades para fabricar un producto consumen los recursos indirectos de producción y los productos consumen actividades, teniendo en cuenta unos inductores de costos para distribuirlos. (Turnero A, 2017)
- f) **Precio.-** es el valor monetario que se le asigna a algo. Todos los productos y servicios que se ofrecen en el mercado tienen un precio, que es el dinero que el comprador o cliente debe abonar para concretar la operación. (Pérez P y Merino, M, 2009)
- g) **Comercialización.-** Es la actividad como tal que se realiza en el comercio. Es el intercambio o “Trueque” que se aplica cuando una persona quiere adquirir un producto y a cambio entrega una cantidad de dinero impuesta. (Pérez P y Gardey A, , 2013)
- h) **Demanda. -** Es la suma de las compras de bienes y servicios que realiza un cierto grupo social en un momento determinado. Se refiere uno a la cantidad de bienes o servicios que se solicitan o se desean en un determinado mercado de una economía a un precio específico. (Pérez P y Gardey A , 2013)
- i) **Oferta. -** Es la cantidad de bien o servicio que el vendedor pone a la venta. (Navarro, 2008)
- j) **Mercado.-** En términos económicos generales el mercado designa aquel conjunto de personas y organizaciones que participan de alguna forma en la compra y venta de los bienes y servicios o en la utilización de los mismos. Para definir el mercado en el sentido más específico, hay que relacionarlo con otras variables, como el producto o una zona determinada. (Gonzales, 2016)



2.5 Reseña Histórica de la Empresa

Historia

La Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L es una agencia de viajes y turismo en Cusco, que se creó en el año 2005 con la idea de organizar viajes de calidad a nivel nacional e internacional, teniendo como núcleo turístico el Cusco y una de las “Siete Maravillas del mundo: Machu Picchu”

Desde entonces, nuestra empresa viene creciendo en forma vertiginosa teniendo como clave del éxito la total satisfacción de nuestros clientes, basado en la confianza de nuestro personal en el cumplimiento de las políticas y objetivos.

En donde la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L es representada por la Sra. Patricia Romero Theran, peruana residente de la ciudad de cusco, profesional de la carrera de administración, a crear una conexión entre el mundo turístico y los atractivos de Cusco - Perú brindando un excelente servicio, en combinación con el señor Arnaldo, peruano residente de la ciudad de cusco, profesional de la carrera de turismo, pudiendo así realizar innumerables viajes llegando a alcanzar el sueño de ofrecer el mejor servicio turístico.

Dentro de los servicios que ofrece la empresa destacan la coordinación de itinerarios para individuales o grupos, incluyendo reservaciones de hotel, traslados, excursiones, renta de autos, vuelos locales y cualquier otro requerimiento especial que precise.

Siempre trabajamos pensando en usted, en sus necesidades, pero sobre todo en sus expectativas, sabemos que cada detalle es importante, por lo que ponemos nuestro mayor empeño en cuidar todas aquellas pequeñas cosas que siempre marcarán la diferencia para que su viaje sea excepcional.

El servicio se caracteriza por ser flexible y creativo en el diseño de los itinerarios, por eso seleccionamos con esmero a nuestro personal de transporte, guías y todas aquellas personas involucradas en la operación.

Nuestros clientes provienen de diferentes lugares tanto nacionales como extranjeros, y cada día ampliamos nuestros horizontes para penetrar nuevos mercados en todos los lugares del Perú.

Figura 10: Oficina de la empresa AWE E.I.R.L

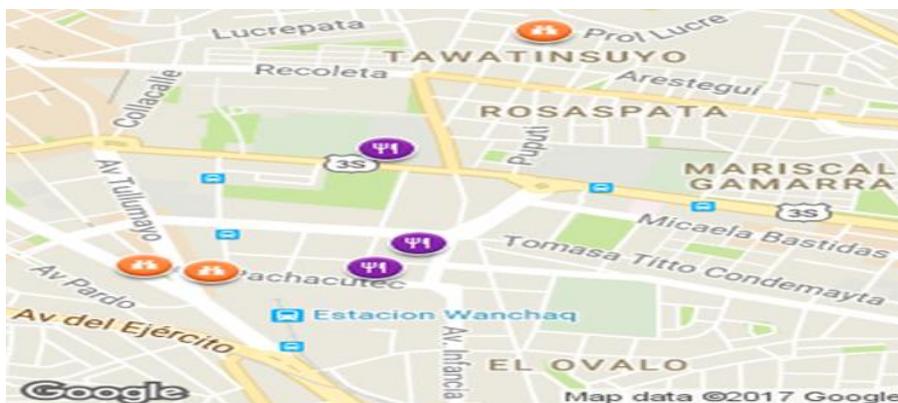


“Visite cusco, disfrute de sus paisajes, sus encantos y deje que Empresa Andean World Expedition’S E.I.R.Lse encargue de todos los detalles.”

2.6 Ubicación Geográfica

Avenida Pachaqutec 309 Wanchaq, Cuzco, Perú.

Figura 11: Oficina de la empresa AWE E.I.R.L



2.7 Misión

Somos un equipo que crea experiencias de viaje únicas y socialmente responsables brindando servicios que van más allá de las expectativas.

2.8 Visión

Consolidarnos en la región como la empresa turística líder en servicio de calidad, creativo, innovador, competitivo y socialmente responsable.

2.9 Objetivos

2.9.1 Objetivo general

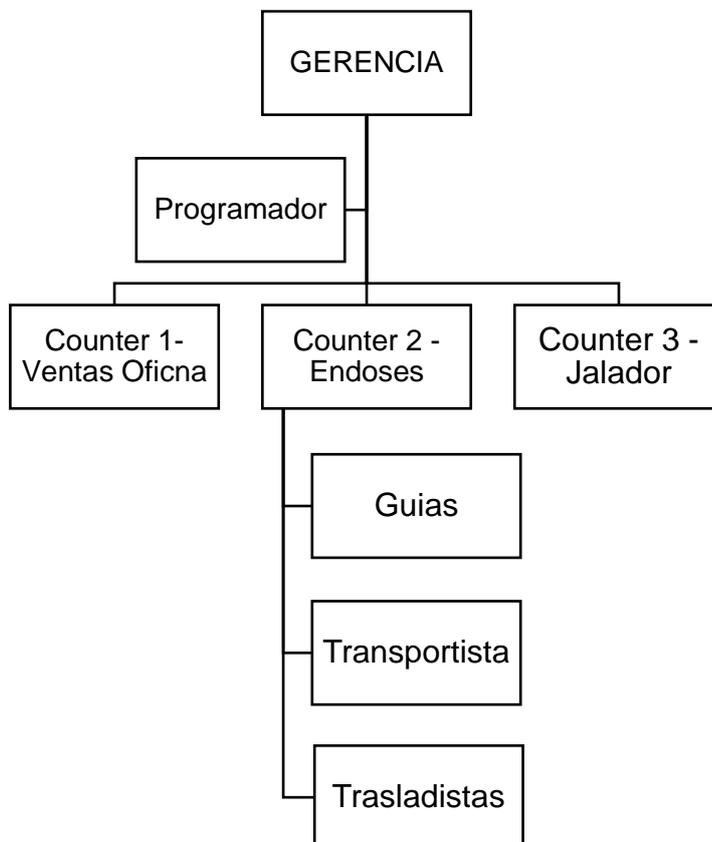
Crecer económicamente como empresa turística a través de las ventas de servicios o productos de los más altos estándares de calidad y manteniendo la confiabilidad y fidelidad de nuestros clientes.

2.9.2 Objetivos específicos

- Brindar a nuestros clientes servicios de calidad con eficiencia, nos ayude a diferenciar nuestros servicios de otras similares.
- Organizar viajes a diferentes puntos turísticos de la región y diferentes lugares del Perú.
- Que la calidad de nuestro servicio supere a los de la competencia.

2.10 Organigrama

Figura 12: Organigrama



Fuente: Elaboracion propia

2.11 Función organizacional

Esta se refiere a que la agencia puede diseñar, organizar, vender y operar viajes y productos turísticos combinando distintos servicios a un precio global establecido, esto es a lo que se le llaman viajes combinados o paquetes (viajes estándar programados a la oferta).

Para llevarla a cabo se tienen que cumplir algunos puntos:

La agencia es creativa en diseñar nuevos productos que le permitan diferenciarse de la competencia.

Ofrecer calidad en el servicio, esto se refiere desde la adecuada elección de los proveedores hasta en el trato a los clientes.

2.11.1 Función de Gerencia

- Dirigir la marcha de las operaciones del negocio.
- Definir la política de calidad y servicio de acuerdo con los objetivos de la organización y las expectativas de los clientes asegurando su adecuada participación.
- Fijar los parámetros generales para la elaboración de los presupuestos por cada tipo de cliente.
- Cumplir y hacer cumplir las normas legales.
- Representar a la empresa ante las autoridades, proveedores, clientes y otros organismos internos y externos.
- Controlar las operaciones diarias de su Empresa

2.11.2 Contador Externo

Profesional que se encarga de realizar las liquidaciones de impuestos, declaraciones mensuales y la declaración anual de renta.

2.11.3 Programador

Esta función abarca la planificación, organización mando y control de todas las actividades que se realizan en la agencia; coordinando con los trasladistas, transportistas y guías, con la supervisión de la Gerente.

Se encarga de faccionar o emitir la orden de servicios de cada guía, de cada transportista que debe hacer cumplir el trasladistas.

2.11.4 Counter 1 - Ventas

Colaborador que se dedica a realizar las ventas en la oficina a todo turista que visita la agencia.

2.11.5 Counter 2 - Endoses

Colaborador que se ocupa de recibir los endoses de otras agencias, de los transportistas (Taxistas), personal de recepción de hoteles, hostales y alojamientos.

2.11.6 Counter 3 - Jaladores

Personas encargadas de traer pasajeros o turistas a la agencia físicamente para venderles haciendo uso de Counter como si fueran personal de planta, una vez realizada la venta endosan a la agencia de viajes para la seguridad del turista.

2.11.7 Guías

Profesionales autorizados por la DIRCETUR que se encargan de la prestación del servicio desde el inicio hasta el final del tours proporcionándoles los pasajes, ingresos, alimento y bebidas lo más importante la visita guiada al Santuario Histórico de Machupicchu.

2.11.8 Transportista

Desempeñan un rol muy importante ya que la principal actividad es de trasladar a los turistas desde un punto de origen hasta el lugar de destino, cumpliendo los objetivos de logística y transportación de la agencia.

2.11.9 Trasladistas

Es la persona encargada de realizar un transfer o traslado de su tour a una persona o grupo de personas entre dos puntos geográficos dentro de una ciudad, pueblo y/o departamento, brindando información sobre sus diversos aspectos relacionados a su viaje o tour, de forma básica, precisa, breve y específica del tours. Los traslados más frecuentes son entre el aeropuerto y un establecimiento de hospedaje o viceversa.

2.12 Formulación de la Hipótesis

2.12.1 Hipótesis general

Los costos de operación en los servicios turísticos santuario histórico Machupicchu en la modalidad de pool y la fijación de precios y tarifas de la Empresa Andean World



Expedition'S E.I.R.L. Periodo 2016, se establecen de manera empírica sin ningún nivel técnico, por tanto las tarifas se fijan distorsionadamente.

2.12.2 Hipótesis específica

- Los costos de operación de los servicios turísticos al santuario histórico Machupicchu en la modalidad de pool de la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. Periodo 2016, se establecen sin ningún nivel técnico contable de costos, en base a la experiencia de la titular.
- La fijación de sus precios y tarifas actuales de la empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. en la modalidad de pool, se fija de acuerdo con sus pares y al tanteo dependiendo del tipo de pasajeros.

2.13.1 Variables

Variable 1: Los costos de operación en los servicios turísticos en la modalidad de pool.

Variable 2: Fijación de precios y tarifas.

2.13.2 Conceptualización de las variables

- **Los costos de operación en los servicios turísticos en la modalidad de pool.**

Los costos de operación son los gastos que están relacionados con la operación de un negocio, o para el funcionamiento de un dispositivo, componente, equipo o instalación. Ellos son el costo de los recursos utilizados por una organización sólo para mantener su existencia.

El Servicio Pool nos a entender que es un servicio compartido con otras personas.

- **Fijación de precios y tarifas**

El precio es el elemento de la mezcla de marketing que produce ingresos; los otros producen costos.

El objetivo general que tiene la fijación de precios y tarifas es obtener rentabilidad.



2.13.3 Operacionalización de Variables

Tabla 1:

Operacionalización de Variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTOS |
|--|---|---|--|--|--|
| Los costos de operación en los servicios turísticos en la modalidad de pool. | Los costos de operación son los gastos que están relacionados con la operación de un negocio, o para el funcionamiento de un dispositivo, componente, equipo o instalación. Ellos son el costo de los recursos utilizados por una organización sólo para mantener su existencia. El Servicio Pool nos a entender que es un servicio compartido con otras personas. | Es un conjunto de información referida a los costos de operación en los servicios turísticos en la modalidad de pool. | costos de Operación • Transportes • Guía Oficial | <ul style="list-style-type: none"> • Terrestre • Ferroviario • Traslado • Tours Guiado • N° de PAXS por grupo | Entrevista Observación (Ficha de Análisis Documental) |
| Fijación de precios y tarifas. | El precio es el elemento de la mezcla de marketing que produce ingresos; los otros producen costos. El objetivo general que tiene la fijación de precios y tarifas es obtener rentabilidad. | Es un conjunto de información referida a la competencia desleal que existe día a día en nuestra sociedad. | precio y/o tarifa | costo de operación margen de utilidad valor de venta IGV / exonerado precio de venta | Entrevista Observación (Ficha de Análisis Documental) |

Fuente: (Espinosa, 2014) (Raju, 2012)

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La investigación es básica porque aumentará el conocimiento respecto a la aplicación de los costos de fabricación. (Tan & Vera, 2008) Enfoque de investigación

3.2 Diseño de la investigación

El estudio tiene un diseño no experimental, con características longitudinales, en vista de que no se manipularan las variables.

3.4 Alcance de la investigación

Por el alcance: La presente investigación de acuerdo al alcance es descriptivo.

Descriptivo. - Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es establecer los costos de operación en los servicios turísticos santuario histórico Machupicchu en la modalidad de pool y la fijación de precios y tarifas en la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. Periodo 2016, por lo tanto, nos permitirá conocer a fondo, aspectos importantes de esta problemática.

3.5 Población y muestra de la investigación

3.5.1 Población

La población de informantes está constituida por la titular (01), Programador (01) colaboradores de Counter (03) total (05) de la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L.

3.5.2 Muestra

En la presente investigación, la muestra será una parte de la población, conformada por la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L., para lo cual se utilizará el muestreo no probabilístico por que se levanta información del 100% de la población por lo tanto es de carácter censal.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

- **La Técnica de Análisis Documental.**- Donde se utilizará como instrumentos: fichas textuales y de resumen; recurriendo como fuentes a la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. y para obtener datos de dominios de las variables:



- **La Técnica de la Encuesta:** En donde se utilizará como instrumento el cuestionario, recurriendo como informantes a la dueña, trabajadores de la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L.
- **La Técnica de la Entrevista:** En donde también se utilizará como instrumento la guía de entrevistas, recurriendo como informantes a la dueña y trabajadores de la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. que se usó para obtener los datos de los dominios de las variables, de tal manera se tiene conocimiento que los instrumentos a utilizar son:

Para la investigación de gabinete o biblioteca, fichas textuales y de resumen y para la investigación de campo; un cuestionario y una guía de entrevista.

3.7 Procesamientos de Datos

Es de suma importancia realizar el ordenamiento y análisis de los datos recogidos en el proceso de la investigación los cuales fueron procesados con ayuda del programa EXCEL y los paquetes estadísticos SPSS.

CAPITULO IV: RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados Respecto a los Objetivos Específicos

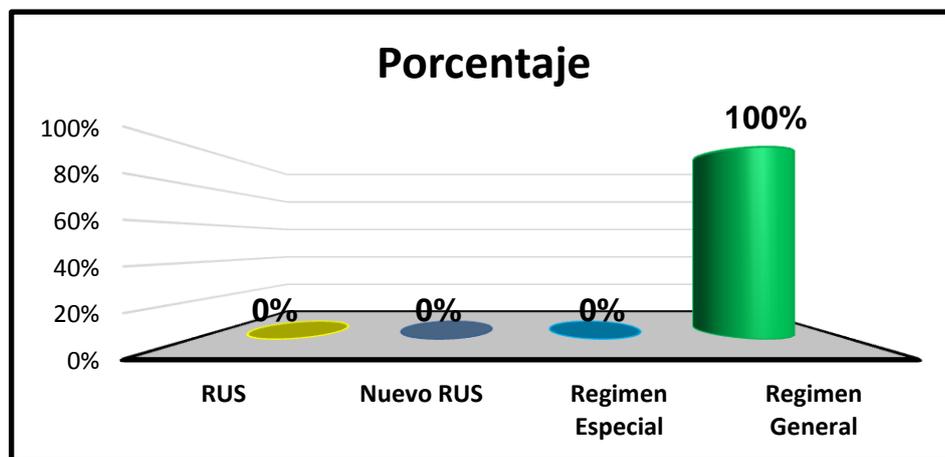
TABLA 2:

RÉGIMEN TRIBUTARIO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA EMPRESA

| En qué régimen tributario se encuentra | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| RUS | 0 | 0% |
| Nuevo RUS | 0 | 0% |
| Régimen Especial | 0 | 0% |
| Régimen General | 5 | 100% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1: Resultado en porcentajes del régimen tributario en el que se encuentra la Empresa



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 2y grafica 1 nos demuestra el régimen tributario de la empresa en donde el 100% de los encuestados nos dieron a conocer que se encuentran afectas en un régimen tributario general del impuesto a la renta esto a que la empresa viene laborando varios años en el mercado y está llevando contabilidad completa.

Tabla 3:

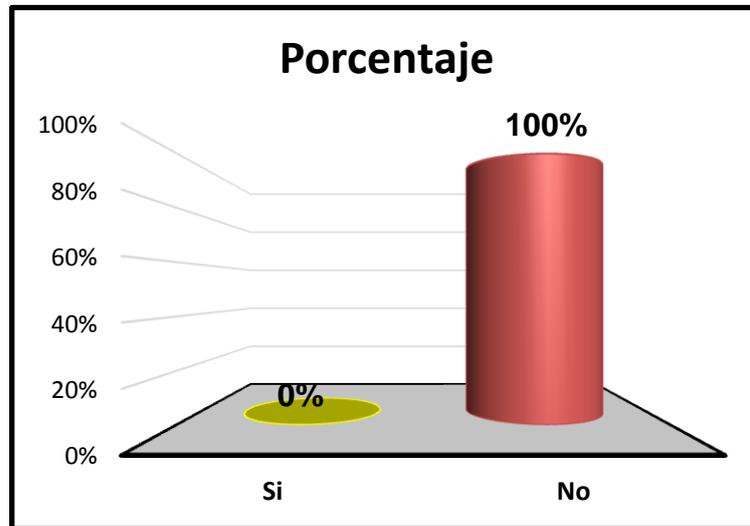
Resultado del Porcentaje de la Empresa de la Contabilidad de la Empresa

| En su empresa Ud. Lleva contabilidad | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 5 | 100% |

| | | |
|-------|---|------|
| Total | 5 | 100% |
|-------|---|------|

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2: Resultado del porcentaje de la Empresa de la contabilidad en la empresa



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

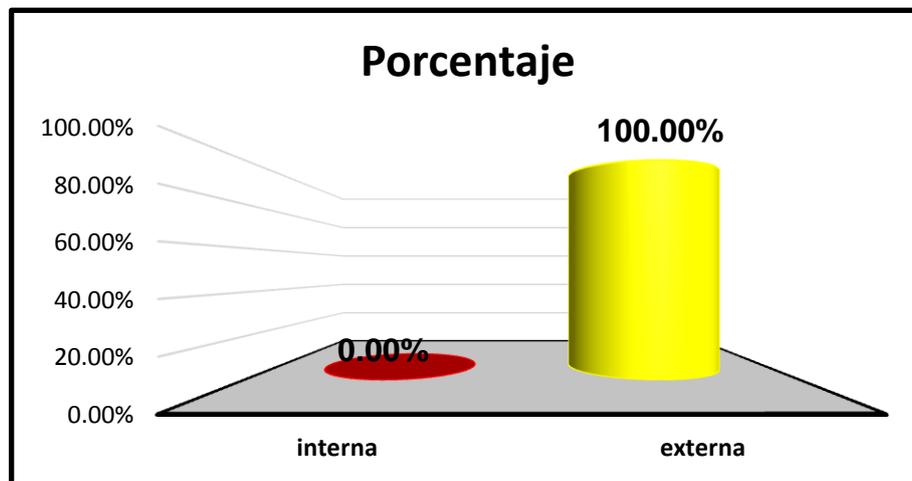
En la tabla 3 y grafica 2 nos da a conocer que la empresa ANDEAN WORLD EXPEDITION'S E.I.R.L. lleva la contabilidad, en un 100% de los encuestados señalaron que es externa es decir solo utilizan al contador, para que elabore los formatos para realizar la tributación.

Tabla 4:
Manera en el que lleva su Contabilidad la Empresa

| De qué manera lleva su contabilidad | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------------|------------|------------|
| Interna | 0 | 0% |
| Externa | 5 | 100% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3: Resultado en porcentajes de la manera en el que lleva su contabilidad la empresa



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

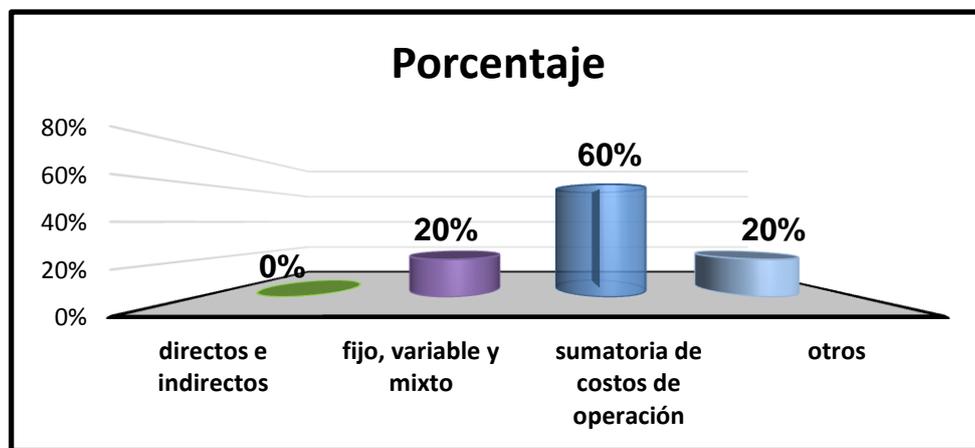
En la tabla 4 y grafica 3 nos da a conocer como la empresa ANDEAN WORLD EXPEDITION'S E.I.R.L. lleva su contabilidad en donde el 100% de los encuestados nos indicaron que la empresa lleva una contabilidad externa porque no cuenta con un propio contador.

Tabla 5:
Establecer Costos

| Como establece sus costos | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|------------|
| Directos e indirectos | 0 | 0% |
| Fijo, variable y mixto | 1 | 20% |
| Sumatoria de costos de operación | 3 | 60% |
| Otros | 1 | 20% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4: Resultados en porcentajes que establecen sus costos directos e indirectos, fijos, variables y mixtos



Fuente: Elaboración Propia

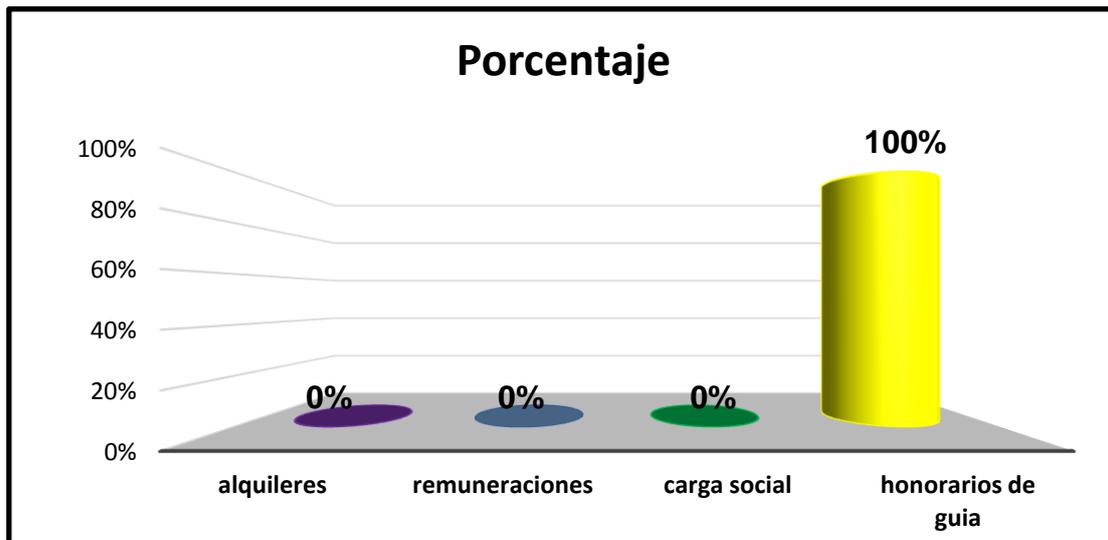
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 5 y grafica N° 4 nos demuestra cómo la empresa ANDEAN WORLD EXPEDITION'S E.I.R.L. establece sus costos, en donde un 20% de encuestados nos dieron a conocer que una forma de establecer sus costos es mediante los costos fijos, variable y mixto, mientras que el 60% de encuestados también nos indicaron que su forma de establecer los costos es mediante la sumatoria de costos de operaciones y solo el 20% de encuestados nos señalaron que son otras las formas de establecer los costos en la empresa.

Tabla 6: Gastos de Administración que aplica la Empresa

| Que gastos de administración aplica | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------------|------------|------------|
| Alquileres | 0 | 0% |
| Remuneración | 0 | 0% |
| Carga social | 0 | 0% |
| Honorarios de guía | 5 | 100% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5: Resultados en porcentajes de gastos de administración que aplica la empresa

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

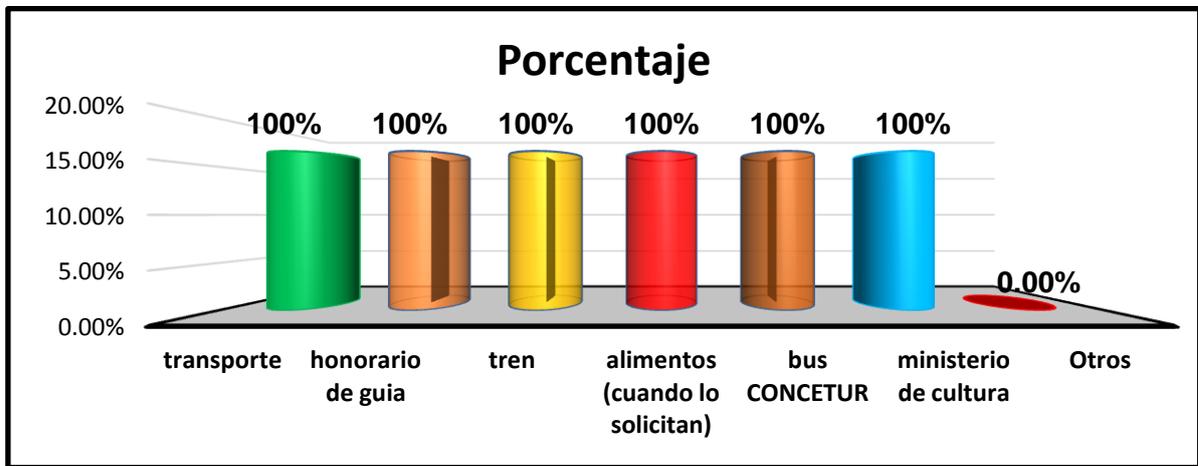
En la tabla 6 y grafica 5 nos da a conocer los gastos administrativos que se aplica en la empresa ANDEAN WORLD EXPEDITION'S E.I.R.L. donde en un 100% de encuestados nos señalaron que los gastos de administración que se aplica son los honorarios de los guías.

Tabla 7:
Costos de Operaciones que intervienen en la Empresa

| Que costos de operaciones interviene | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Transporte | 5 | 100% |
| Honorarios de guía | 5 | 100% |
| Tren | 5 | 100% |
| Alimentos | 5 | 100% |
| Bus CONCETUR | 5 | 100% |
| Ministerio de cultura | 5 | 100% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 6: Resultados en porcentajes de costos de operaciones que intervienen en la empresa



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a la empresa ANDEAN WORLD EXPEDITION'S E.I.R.L. nos dieron a conocer en un 100% de encuestados que los costos de operaciones que intervienen en la empresa son: el transporte, honorarios de los guías, el tren, alimentos (siempre en cuando lo soliciten), bus CONCETUR, ministerio de cultura.

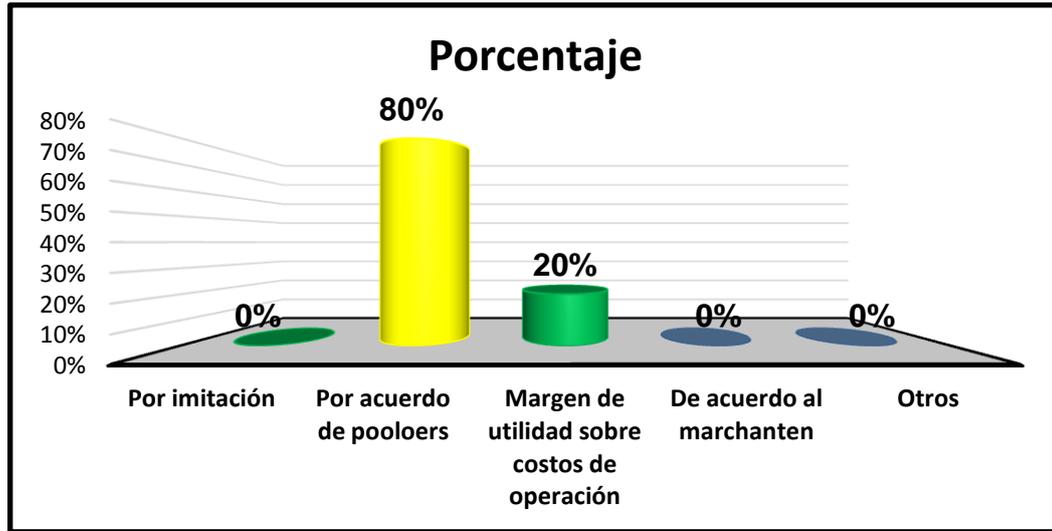
Tabla 8:
Fijación de sus Precios y Tarifas

| Como fija sus precios o tarifas | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
|---------------------------------|------------|------------|

| | | |
|--|---|------|
| Por imitación | 0 | 0% |
| Por acuerdo de Poolers | 4 | 80% |
| Margen de utilidad sobre costos de operación | 1 | 20% |
| De acuerdo al marchante | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 7: Resultados en porcentajes de la fijación de sus precios y tarifas



Fuente: Elaboración Propia

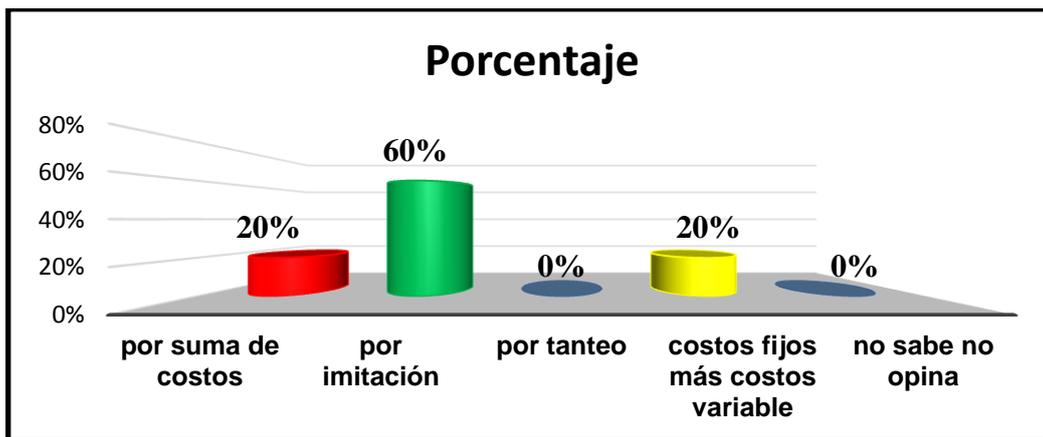
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 8 y grafica 7 nos da a conocer como fijan sus precios y tarifas en donde el 80% de encuestados nos dieron a conocer que una de las formas de fijar sus precios y tarifas es por medio de acuerdo de Poolers mientras que solo el 20 % de los encuestados indicaron que fijan sus precios y tarifas mediante el margen de utilidad sobre costos de operación.

Tabla 9:
Resultado en porcentajes del margen de utilidad que utiliza la Empresa

| como establece su costo total | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|------------|
| Por suma de costos | 1 | 20% |
| Por imitación | 3 | 60% |
| Por tanteo | 0 | 0% |
| Costos fijos más costos variable | 1 | 20% |
| No sabe no opina | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 8: Resultados en porcentajes que establecen su costo total

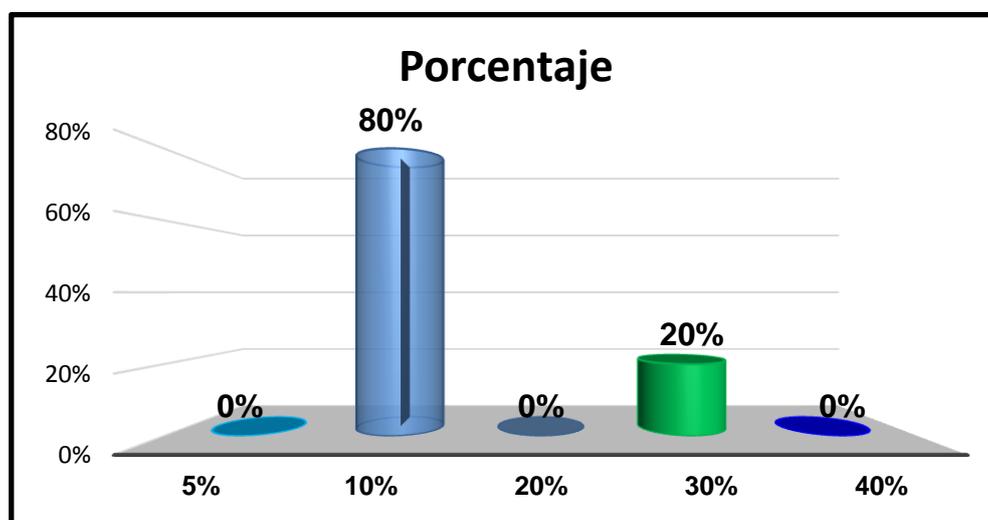
Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 9 y grafica 10 nos demuestran como establecen sus costos totales en donde el 20% de los encuestados nos indicaron que una de las formas de establecer sus costos totales es mediante la suma de costos, mientras que con un 60% de encuestados nos señalaron que una de las formas de establecer sus costos totales es mediante la imitación a los otros y el otro 20% de encuestados nos indicaron una de sus formas de establecer sus costos totales es mediante los costos fijos más los costos variables.

Tabla 10:**Margen de Utilidad que Utiliza la Empresa**

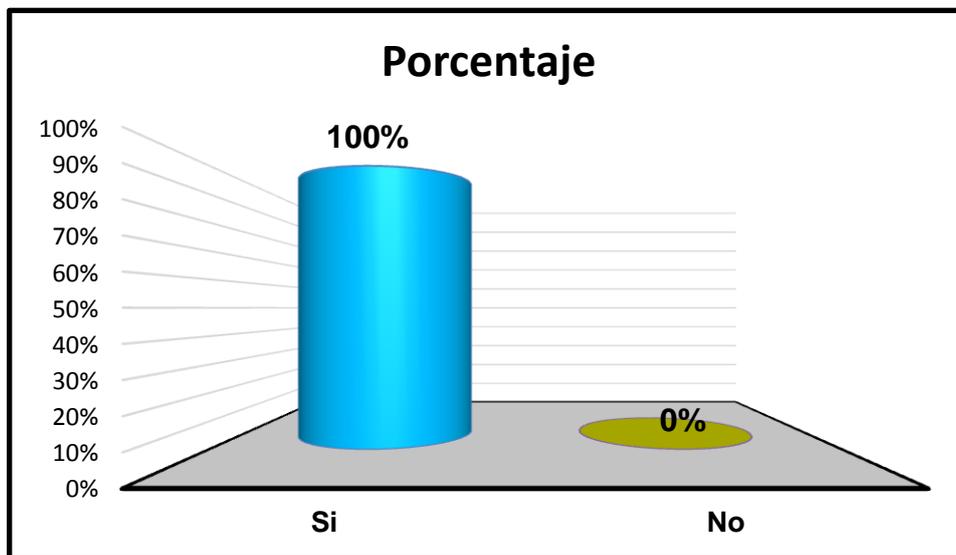
| Que margen de utilidad utiliza | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|------------|
| 5% | 0 | 0% |
| 10% | 4 | 80% |
| 20% | 0 | 0% |
| 30% | 1 | 20% |
| 40% | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia**Gráfico 9: Resultado en porcentajes del margen de utilidad que utiliza la Empresa****Fuente: Elaboración Propia****INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 10 y gráfica 9 nos da a conocer el margen de utilidad que se utiliza en la empresa ANDEAN WORLD EXPEDITION'S E.I.R.L. en donde el 80% de los encuestados nos indicaron que el margen de utilidad que utiliza la empresa es del 10%, y solo el 20% de los encuestados no señalaron que el margen de utilidad que utiliza la empresa es del 30%.

Tabla 11:**Operaciones que afectan al IGV para los Turistas Nacionales**

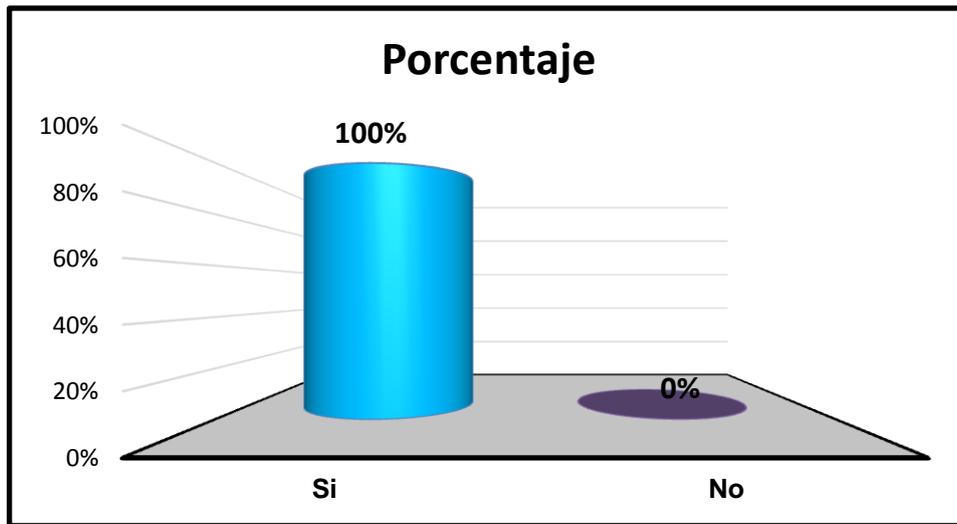
| Sus operaciones están afectas al IGV para turistas Nacionales | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Si | 5 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia**Gráfico 10: Resultado en porcentajes de las operaciones que afectan al IGV para los turistas nacionales****Fuente: Elaboración Propia****INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 11y grafica 10 nos da a conocer si sus operaciones de la empresa ANDEAN WORLD EXPEDITION'S E.I.R.L. están afectas al IGV para los turistas Nacionales en donde el 100% de los encuestados nos indicaron que efectivamente sus operaciones están afectas a IGV para todos los turistas nacionales excepto para los turistas extranjeros que para ellos están exonerado del IGV.

Tabla 12:**Utilización de una Estructura de Costos Adecuada y Técnica para su Utilización**

| Estaría dispuesto a usar una estructura de costos adecuada y técnica | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Si | 5 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia**Gráfico 11: Resultados en porcentajes de la estructura de costos adecuada y técnica para su utilización****Fuente: Elaboración Propia****INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 12 y grafica 11 nos da a conocer con un 100% de encuestados que efectivamente estarían de acuerdo si le alcanzamos una estructura de costos adecuada y técnica para que puedan utilizarlo en la Empresa Andean World Expedition´S E.I.R.L.

Figura 13: Programa turístico cusco de la empresa Andean World Expedition's E.I.R.L

Expeditions

AV. PACHACUTEC 309

PROGRAMA TURISTICO CUSCO

ARNALDO PAZOS MIRANDA
 CEL:984 602036
 arnaldopazos@hotmail.com

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>1º DÍA CITY TOUR</p> | <p>De: 1:30 p.m. - 7:00 p.m. Visitamos Templo de Qoricancha, Sacsayhuaman, Tambomachay, Puca Pucara y Qenko.</p> <p>Incluye los siguientes servicios: <i>S/10.00</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Turismo • Transporte Turístico | <p>2º DÍA TOUR VALLE SAGRADO DE LOS INCAS</p> | <p>De 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Visita al mercado de Pisac, pasando por Calca, Yucay, Urubamba, Ollantaytambo y Chinchero.</p> <p>Incluye los siguientes servicios: <i>S/35.00</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Turismo bilingüe • Transporte Turístico • Almuerzo Buffet en Restaurant Turístico |
| <p>3º DÍA TOUR A MACHUPICCHU</p> | <p>Full Day <i>TURISTICO \$210.00</i></p> <p>Incluye los siguientes servicios: <i>Loca \$200.00</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ticket de tren turístico ida y retorno • Ticket de bus de subida y bajada • Ticket de ingreso a Machupicchu • Guía de turismo bilingüe 3 hrs. • Transporte turístico Cusco - Ollantaytambo - Cusco | <p>4º DÍA MARAS - MORAY</p> | <p>De 8:30 a.m. - 3:00 p.m. <i>S/20.00</i></p> <p>Visitamos Andenes de Moray, Maras y Minas de Sal</p> <p>Incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Turismo bilingüe • Transporte Turístico |
| <p>6º DÍA VALLE SUR</p> | <p>De 8:45 a.m. - 3:00 p.m.</p> <p>Visitamos Tipón, Pikillaqta, Templo de Andahuayllas</p> <p>INCLUYE GUIA Y BUS TURISTICO <i>S/20.00</i></p> | <p>5º DÍA CERRO COLORADO</p> | <p>Salidas diarias 3:30 a.m. retorno: 6:00 p.m. <i>S/60.00</i></p> <p>Incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desayuno y Almuerzo • Guía de Turismo bilingüe • Transporte Turístico - Entrada |
| | | <p>NOTA PAGO ADICIONAL</p> | <p>Extranjeros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catedral S/. 25.00 Soles • Templo Qoricancha S/. 15.00 Soles • Boleto Turístico Cusco Extranjero S/. 130.00 Soles <p>Nacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boleto Turístico Cusco Nacional S/. 70.00 Soles • Templo Qoricancha S/. 15.00 Soles • Minas de Sal S/. 10.00 Soles • Andahuayllas S/. 15.00 Soles |

Elaboración empresa AWE EIRL.

INTERPRETACIÓN:

Formato impreso que utilizan los colaboradores de la empresa, sobre todo los de Counter para vender los servicios de Pool y otros, al momento de realizar sus ventas directas y lo importante que es manual al quedar el precio real que se va ha cobrar y lo llenan con lapicero como se observa.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Objetivo General: Establecer los Costos de Operación en los Servicios Turísticos Santuario Histórico Machupicchu en la modalidad de pool y la fijación de precios y tarifas en la empresa Andean World Expedition’S E.I.R.L. Periodo 2016.

Tabla 13:

Ficha de observación

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|---|-----------|----|----|
| 1 | ¿En la modalidad de pool en la prestación de servicios al santuario histórico de Machu Picchu se abaratan los precios a los turistas? | | X | |
| 2 | ¿Los costos de operación en los servicios turísticos en el sistema pool son bus, tren, CONSETUR, ingresos MC, más servicio de guía básicamente? | | X | |
| 3 | ¿Los alimentos y bebidas incluyen en el precio del pool? | | | X |
| 4 | ¿La agencia Andean World Expedition’S E.I.R.L. atiende pasajeros propios y de otras agencias o endosadores? | | X | |
| 5 | ¿El guía es privado desde Cusco y de retorno? | | | X |
| 6 | ¿Para determinar el costo de los servicios utiliza la sumatoria? | | X | |
| 7 | ¿En su costo de servicio considera los alquileres de su local? | | | X |
| 8 | ¿En su costo de servicio considera las remuneraciones de su personal? | | | X |
| 9 | ¿El pago de los honorarios a los guías lo hace por intermedio de planillas electrónicas? | | X | |
| 10 | ¿La fijación de sus precios y tarifas lo hace mediante una fórmula? | | | X |
| 11 | ¿El margen de utilidad lo establece aplicando un porcentaje sobre el costo de operación de los servicios? | | X | |
| 12 | ¿El porcentaje lo varía de acuerdo al tipo de pasajero? | | X | |
| 13 | ¿UD. utiliza el punto de equilibrio para aperturar un grupo? | | | X |
| 14 | ¿Su empresa factura con IGV? | | | X |
| 15 | ¿Para el servicio de pool tiene una tarifa para todos los pasajeros? | | | X |
| 16 | ¿Finalmente sus costos operativos y su fijación de precios y tarifas cree UD. que son técnicamente establecidos? | | | X |
| 17 | ¿En caso le alcancemos una estructura de costos técnicamente elaborados estaría UD. dispuesto a utilizarlo? | | X | |

Fuente: Elaboración Propia

➤ Según Ficha de Observación:

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|---|-----------|----|----|
| 1 | ¿En la modalidad de pool en la prestación de servicios al santuario histórico de Machu Picchu se abaratan los precios a los turistas? | | X | |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 1 la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L ha adecuado su organización al sistema de pool en los servicios al santuario histórico de Machu Picchu con el criterio de atender la ventas de su Counter directas (aquellos pasajeros que compran en su oficina) así como a los pasajeros que endosan otras agencias, free lances (vendedores libres), taxistas y alcanzadores, con el propósito de abaratar los costos de los servicios.

• Según Ficha de Observación:

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|---|-----------|----|----|
| 2 | ¿Los costos de operación en los servicios turísticos en el sistema pool son bus, tren, CONSETUR, ingresos MC, más servicio de guía básicamente? | | X | |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 2 la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L., básicamente cobra los costos de operación como el cerrojo Cusco Ollanta Cusco en transporte turístico terrestre, el boleto del tren, el bus de CONSETUR subida y bajada a la ciudadela, ingresos al Ministerio de Cultura, más el servicio de pool al que incluyen los honorarios del guía y la utilidad de la empresa.

• Según ficha de observación:

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|-----------|-----------|----|----|
|----|-----------|-----------|----|----|

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| 3 | ¿Los alimentos y bebidas incluyen en el precio del pool? | | | X |
|---|--|--|--|---|

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 3 la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L. los otros opcionales son lunch (almuerzo), huaynapicchu, box lunch (almuerzo frio) no incluyen en el precio del pool.

- Según Ficha de Observación:

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|---|-----------|----|----|
| 4 | ¿La agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L. atiende pasajeros propios y de otras agencias o endosadores? | | X | |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 4 la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L tiene vínculo con otras agencias, endosadores, alcanzadores, vendedores libres, y sus propios pasajeros vendidos en el Counter de su empresa, entendemos que prestan los servicios a todo tipo de pasajeros.

- Según Ficha de Observación:

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|---|-----------|----|----|
| 5 | ¿El guía es privado desde Cusco y de retorno? | | | X |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 5 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L , precisamente por el abaratamiento de costos solo utiliza guía de sitio en la ciudad perdida de Machu Picchu es decir el guía los contacta al ingreso del complejo arqueológico y al retorno los acomoda del bus de bajada de CONSETUR para tomar el tren de retorno de aguas calientes a Ollanta, finalmente el costo del guía de sitio es mucho menor al tarifario referencial del Colegio de Licenciados de Turismo COLITUR.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|--|-----------|----|----|
| 6 | ¿Para determinar el costo de los servicios utiliza la sumatoria? | | X | |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 6 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L únicamente realiza la sumatoria de todos los costos de operación, como bus, tren, CONSETUR, ingresos a Machu Picchu.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|--|-----------|----|----|
| 7 | ¿En su costo de servicio considera los alquileres de su local, remuneración de empleados de Counter, programador, secretaria, Essalud y beneficios sociales? | | | X |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 7 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L en el establecimiento de sus costos no considera rubros tan importantes como, alquileres de local, planillas de su personal, ni beneficios sociales.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|--|-----------|----|----|
| 8 | ¿La titular de la empresa se encuentra en planillas? | | X | |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 8 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L en planillas se encuentra únicamente la titular más un familiar.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|--|-----------|----|----|
| 9 | ¿El pago de los honorarios a los guías lo hace por intermedio de planillas electrónicas? | | | X |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 9 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L. como líneas arriba se ha afirmado que los guías que utiliza son de sitio por tanto sus tarifarios son diferenciados con el afán de abaratar costos y lógicamente disminuye la calidad de servicio.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|---|-----------|----|----|
| 10 | ¿La fijación de sus precios y tarifas lo hace mediante una formula? | | | X |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 10 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L fija sus precios tomando como referencia las empresa de su competencia que se encuentran además en su entorno, por tanto sus tarifas son distorsionadas no demuestran la realidad de las operaciones.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|---|-----------|----|----|
| 11 | ¿El margen de utilidad lo establece aplicando un porcentaje sobre el costo de operación de los servicios? | | | X |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 11 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L determina su margen de utilidad de acuerdo al marchante, es decir si es por ejemplo pasajero japonés su tarifa es más alta lo propio sucede con los norte americanos y si fueran sud americanos como argentinos y chilenos son más diferenciados.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|--|-----------|----|----|
| 12 | ¿El Margen de utilidad que UD. aplica justifica su servicio? | | X | |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 12 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L no tiene idea de cómo se debe establecer su margen de utilidad, puesto que elimina varios conceptos como factor administrativo, costos de comercialización y ventas.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|--|-----------|----|----|
| 13 | ¿UD. utiliza el punto de equilibrio para aperturar un grupo? | | | X |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 13 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L no establece un punto de equilibrio debido a que tiene que operar todos los días por que vende en Counter por tanto no puede establecer un mínimo de pasajeros para salir al servicio.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|------------------------------|-----------|----|----|
| 14 | ¿Su empresa factura con IGV? | | | X |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 14 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L solo facturan con IGV en casos de inter agénciales y de acuerdo a ley si están afectos.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|--|-----------|----|----|
| 15 | ¿Para el servicio de pool tiene una tarifa para todos los pasajeros? | | | X |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 15 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L no porque tienen varios tipos de pasajeros como los que venden en su Counter, lo inter agénciales, los endosadores free lances, taxistas y alcanzadores.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|--|-----------|----|----|
| 16 | ¿Finalmente sus costos operativos y su fijación de precios y tarifas cree UD. que son técnicamente establecidos? | | X | |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 16 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L afirman que su rudimentario sistema de fijación de precios y tarifas no tienen un sustento técnico y se confirma como en preguntas anteriores que eliminan varios rubros importantes.

- **Según Ficha de Observación:**

| N° | CRITERIOS | NO APLICA | SI | NO |
|----|---|-----------|----|----|
| 17 | ¿En caso le alcancemos una estructura de costos técnicamente elaborados estaría UD. dispuesto a utilizarlo? | | X | |

INTERPRETACION:

Según la pregunta N° 17 en la agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L si estaría dispuesto pero condicionado a una capacitación intensiva al titular, al personal y lógicamente a los endosadores.

Implicaciones del estudio

Por las razones mencionadas en los hallazgos de investigación llegamos a la seguridad de que nuestra estructura de costos es cada vez más necesaria para la empresa materia del presente estudio y así para las otras empresas del mismo rubro por tanto es viable nuestra investigación.

Tabla N° 1 Establecimientos de Costos por parte del Titular y Funcionarios

Tabla 14:

Establecimientos de Costos por parte del Titular y Funcionarios

| | | |
|--------------------------------|--------------------------|---------------|
| Comisión por compra de pasajes | \$16.00 USD por 30 Paxs. | \$ 480.00 USD |
| Pool servicio guía | \$15.00 USD por 30 Paxs | \$ 450.00 USD |
| Total ingreso | | \$ 930.00 USD |

1.- ¿Cuál es costo de honorarios del guía en el pool a Machupicchu?

50 dólares base de 1 a 10 adicional 6 dólares

2.- ¿Cuánto es su costo administrativo?

- Alquileres 1,500.00 soles mensuales
- Servicios básicos promedio 300.00 mensuales
- Teléfono 250.00 soles mensuales

3.- ¿Cuál es su tarifa de pool para los turistas extranjeros?

15.00 dólares por Paxs

4.- ¿Cuál es su comisión por compra de boletos?

- Ida 8.00 \$ USD
- vuelta 8.00 \$ USD

5.- ¿Cuál es su promedio por grupo?

- 15 Paxs

6.- ¿Cuántos grupos promedio por día?

- Grupos al día

A.- INGRESOS:

Tabla 15:

Ingresos

| | | |
|--------------------------------|--------------------------|---------------|
| Comisión por compra de pasajes | \$16.00 USD por 30 Paxs. | \$ 480.00 USD |
| Pool servicio guía | \$15.00 USD por 30 Paxs | \$ 450.00 USD |
| Total ingreso | | \$ 930.00 USD |

Fuente: Elaboración Propia

B.-EGRESOS:

Tabla 16:

Egresos

| | | |
|--------------------------------|----------------------|---------------|
| Bus cerrojo | \$ 90.00 USD X bus | \$ 180.00 USD |
| Honorarios del guía | base de 1 a 10 | \$ 50.00 USD |
| + Adicional \$ 6.00 USD por 20 | 120.00 por 2 | \$ 240.00 USD |
| Gastos administrativos | | |
| alquiler mensual | 500.00 USD / 30 días | \$ 17.00 USD |
| servicios básicos | 100.00 USD /30 días | \$ 3.33 USD |
| Total gastos | | \$ 440.33 USD |

Fuente: Elaboración Propia



Tabla 17:

Estado de Resultado por Pasajeros extranjeros

| | |
|-----------------------|---------------------------|
| Total ingresos | \$ 930.00 USD |
| Total egresos | (\$ 440.33 USD) |
| Utilidad bruta | \$ 489.67 USD (111.20 %) |

| Estado de resultado por pasajeros extranjeros | | | |
|---|----------------------|----------------|-----------------|
| Venta paquete completo por pax | | | \$. 230.00 USD |
| (+) Comisión Perú rail | | | \$. 10.00 USD |
| Total Paxs | | | \$. 240.00 USD |
| (-) Costos de operación | | | |
| | Cerrojo Cus/olla/Cus | \$. 10.00 USD | |
| | Ticket de tren | \$.125.00 USD | |
| | Ingreso mc | \$. 47.00 USD | |
| | Bus CONSETURS | \$. 24.00 USD | |
| | Guía de sitio | \$. 4.00 USD | (\$.210.00USD) |
| Utilidad | | | \$. 30.00 USD |
| Promedio de Paxs por grupo | | | 10 PAXS |
| Utilidad bruta | | | \$. 300.00 USD |

Fuente: Elaboración Propia

HECHO POR

REVISADO POR

Asistente Administrativo_____
Titular



Tabla 18:

Estado de Resultado por Pasajero Extranjero ideal

| Estado de resultado por pasajero extranjero ideal | | | | |
|---|----------------------|----------|-----------|-----------|
| Venta paquete completo por Paxs | | | | \$230.00 |
| (+) Comisión Perú rail | | | | \$10.00 |
| Total Pax | | | | \$240.00 |
| (-) Costos de operación: | | | | |
| | Cerrojo CUS/OLLA/CUS | \$10.00 | | |
| | Ticket de Tren | \$125.00 | | |
| | Ingreso MC | \$47.00 | | |
| | Bus CONSETUR | \$24.00 | | |
| | Guía de sitio | \$4.00 | | |
| Total costos operativos | | | -\$210.00 | |
| Utilidad bruta | | | | |
| (-)Gastos Administrativos | | | | |
| | remuneraciones | \$17.56 | | |
| | alquileres propio | \$0.00 | | |
| | servicios básicos | \$3.10 | -\$20.66 | -\$230.66 |
| Utilidad neta | | | | \$9.34 |
| Promedio de Paxs por grupo | | | | 10 |
| Utilidad Real | | | | \$93.41 |

Fuente: Elaboración Propia

HECHO POR

REVISADO POR

Asistente Administrativo

Titular



Tabla 19:
Cuadro Comparativo de Utilidad

| cuadro comparativo de utilidad | | |
|--------------------------------|----------------------------------|----------|
| Utilidad actual | $\$30.00 \times 10\text{paxs} =$ | \$300.00 |
| Utilidad Ideal | $\$9.34 \times 10\text{paxs} =$ | \$93.41 |
| Utilidad distorsionada | | \$206.59 |

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los Hallazgos más relevantes y Significativos

En la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L., establece sus costos mediante una simple sumatoria de lo que en su limitada capacidad se refiere a los costos de operación según su criterio, es decir para quienes toman decisiones en los costos son únicamente los pasajes de tren y los honorarios de los guías y según sea el caso el transporte Consetur y alimentos si lo solicitan, además de los ingresos de ley.

No consideran como costos los alquileres del local, en Cusco ni mencionan lo de aguas caliente, por otro lado solo consideran como mano de obra los dos trabajadores mas no su trabajo realizado en calidad de gerente, administrador, programador , coordinador hasta hacen las veces de choferes.

En lo referente a la fijación de tarifas utilizan un método muy común en este tipo de empresas como es de cobrar de acuerdo al marchante que significa que el vendedor o personal de counter en contados minutos tiene que darse cuenta el nivel económico de su pasajero considerando para ello el país de procedencia , el medio en el que llego al Perú expresamente al Cusco y otros aspectos de acuerdo a su experiencia , considerando estos aspectos le alcanzan una tarifa en primer momento tentativa , para luego arribar a un precio final utilizando una capacidad de convencimiento de alto nivel .

Los responsables de la oficina de manera un tanto técnica consideran un margen de utilidad que oscila entre el 20 y 30% que se disminuye debido al método erróneo de establecer costos.

Por estas y otras razones llegamos a la seguridad de que nuestra estructura de costos es cada vez más necesaria para la empresa materia del presente estudio y así para las otras empresas del mismo rubro por tanto es viable nuestra investigación.

5.2 Limitaciones del Estudio

Dentro del presente trabajo de investigación, nos ha sido fácil recolectar información, ya que la gerente nos citaba y por cuestiones de trabajo lo postergaba la cita, lo cual fue difícil ubicarla, entrevistarla y la falta de cooperación de los trabajadores de la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L. Y por último nunca se dejó encontrar la contadora para encuestarla y así poder recolectar más información.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

Título: LOS COSTOS DE OPERACIÓN Y LA FIJACIÓN DE LOS PRECIOS DE VENTA DE PASAJES EN LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO EN LA CIUDAD DE ECUADOR”. **Periodo 2015**, Autora: Lissette Adriana Jácome Jácome; para optar el título profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Año: 2016; lugar: Ambato – Ecuador; universidad: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

Conclusiones: La empresa no cuenta con información veraz de los costos incurridos durante el proceso de operación, lo que imposibilita la correcta la fijación del precio de venta. A la vez la agencia de viajes de turismo, no cuenta con un adecuado control de Materia Prima Directa, Mano de Obra Directa y Costos Generales de Fabricación; lo que no permite conocer la cantidad de recursos empleados en la operación y el costo que generan los mismos.

Este antecedente como podemos observar tiene relación con nuestro tema de investigación, por lo que nos ayuda a enfatizar mejor los costos de operación y la fijación de precios, ya que fue y será de gran apoyo en el desarrollo del tema de costos.

Título: COSTOS DE OPERACIÓN Y DETERMINACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS DE LA AGENCIA DE VIAJES CAMANA TRAVEL PARA LA VENTA DE PAQUETES TURISTICOS AREQUIPA PERIODO 2016.; Autores: Barranzuela Lescano Joyce Esther; para optar el título profesional de contador público; año: 2016; lugar: Yanahuara s/n; universidad: Universidad Católica de Santa María.

Conclusiones: El nivel de conocimientos sobre los costos de operación de un 80% afirma que son determinadas por simples sumatorias sin considerar la mano de obra y otros costos indirectos, y el 20% por tanteo, y la fijación de precios y tarifas de la agencia de viajes Camaná Travel periodo 2016.

Este antecedente como podemos observar tiene los similares problemas que nuestra investigación por lo que también será necesario aplicar nuestra estructura de costos y fijación de tarifas ideal y que es el resultado de nuestra investigación.

Título: NIVEL DE COSTOS DE OPERACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE VIAJES DE TURISMO KANA TRAVEL E.I.R.L.PERIODO 2015; AUTOR: Zavala Gonzales Andrés; para optar el título profesional de licenciado en turismo; año: 2016; lugar: cusco; universidad: universidad san Antonio Abad del cusco.



Conclusiones: En los costos de operación los problemas no solo son administrativos, sino que también demostramos como problema principal que existe demasiada competencia entre agencias de turismo y que el propio personal no tiene manejo de idiomas de la Agencia de Viajes De Turismo KANA TRAVEL E.I.R.L.PERIODO 2015.

La agencia Andean World Expedition'S E.I.R.L materia del presente estudio también tiene y atraviesa los mismos problemas en lo que a competencia se refiere , inclusive en la misma calle donde está ubicada existen más de veinte operadores y que tienen todo tipo de tarifas por el mismo servicio.



CONCLUSIONES

1. La Empresa materia del presente estudio solo lleva contabilidad externa que interviene en el establecimiento de costo, utilizando el método más simple en cualquier papel a puño y letra como se observa en la tabla número 14 para establecer sus costos por otro lado el 60% indica que establecen sus costos a través de una simple sumatoria de los costos de operaciones, de manera errónea manifiestan también y como gastos administrativos consideran solo los honorarios del guía como podemos observar en los cuadros y tablas 3, 4, 5 y 6. También afirman el 100% de los encuestados que los costos de operaciones que intervienen únicamente son el transporte, los honorarios de los guías, el transporte terrestre, ferroviario, ingresos ministerio de cultura y bus Consetur como se puede observar en la tabla y grafico 7.
2. El método de fijación de precios de la Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L, aplican un margen de utilidad sobre el costo de operaciones que oscila entre el 10, 20 y 30 % de acuerdo al marchante es decir dependiendo del poder adquisitiva del pasajero, numero de Paxs, etc. . como se puede apreciar en la tabla y gráficos 8, 9,10 y 11 y en la tabla 13 del Capítulo V Discusión.
3. La Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L, nos da a conocer con el 100% de encuestados que estarían de acuerdo a utilizar la estructura de costos adecuada y técnica para determinar sus costos de operación y fijar sus precios y conocer las utilidades y beneficios reales. Como se puede observar en la tabla 12 capítulo IV Resultados y en las tablas 14 y 15 del capítulo V Discusión.



RECOMENDACIONES

1. La Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L, deberá contratar inmediatamente los servicios de un contador especializado en costos de manera que establezca técnicamente la estructura de costos así como la elaboración del estado de resultados y estados financieros necesarios para la toma de decisiones.
2. La Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L, deberá establecer una política de precios y tarifas de preferencia plana es decir igual para todos únicamente diferenciando si son extranjeros o nacionales.

Por otro lado, para efectos de sus ingresos deben ser de desarrollo sostenibles a nivel del tiempo ya que esto garantizara el desarrollo económico y el bienestar social de la agencia, viéndose el caso de diversas agencias de viajes, solo se apertura por un cierto tiempo, de 1 a 2 años y paran cambiando el número de RUC y la Razón Social, y todo esto genera una gran desconfianza hacia los turistas nacionales y extranjeros.
3. La Empresa Andean World Expedition'S E.I.R.L, inmediatamente deberá hacer uso de la estructura de costos ideal producto de la presente investigación de manera que conozca realmente el estado de su resultado.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ccoica , Q. (2016). *Determinación de los costos de operación en los servicios turísticos*. Recuperado el 10 de Agosto de 2018, de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2132>
- Choy Z, E. E. (Agosto de 2012). *Costos de los servicios*. Recuperado el 9 de Septiembre de 2018, de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2012/V20n35-I/pdf/a02v35n1.pdf>
- Clara Elena Angulo Ochoa. (2001). *Fijacion de Precios*. Recuperado el Sabado de Septiembre de 2018, de <https://www.monografias.com/trabajos16/fijacion-precios/fijacion-precios.shtml>
- Espinosa, S. A. (2014). *Manual de contabilidad de costos*. Lima- Callao: Editorial y libreria andrate S.A.C.
- Flores S, J. (2014). *Costos y presupuestos*. Lima- Perú.
- Gonzales, M. (20 de Julio de 2016). *Concepto de mercado y sus tipos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-mercado-tipos/>
- Gonzales, Z. (Octubre de 2014). *Método de costos y costeo*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de <https://contadorcontado.com/2014/10/21/metodos-de-costos-y-costeo/>
- MINCETUR. (2016). *Decreto supremo N.º 004 -2016-MINCETUR*. Lima: MINCETUR.
- Ministerio de comercio Exterior y Turismo. (Martes de Noviembre de 2016). *Servicios interagenciales*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/prestadores-de-servicios-turisticos>
- Navarro, j. j. (28 de Octubre de 2008). *Concepto de oferta*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2018, de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-oferta-y-la-demanda>
- Peres, Porto Julian. (2008). *Definición de costos*. Recuperado el Domingo de Septiembre de 2018, de <https://definicion.de/costo/>
- Perez R, E. (2005). *Contabilidad de costos*. Bogotá: Limusa.
- Raju, J. (2012). *Fijacion de precios*. Europa: Profit.



Sampieri H, R., Fernandez C, C., & Baptista L, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Tiposde. (2017). *Tipos de costo*. Recuperado el Domingo de Setiembre de 2018, de <https://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/143-tipos-de-costos/>

Turnero A, I. J. (15 de Enero de 2017). *Sistema de Costos*. Recuperado el 20 de Marzo de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos90/sistemas-costos/sistemas-costos.shtml>

Wikipedia. (5 de Febrero de 2017). *Tarifa*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2018, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Tarifa_\(servicio_p%C3%BAblico\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Tarifa_(servicio_p%C3%BAblico))

Wikipedia. (Viernes de Septiembre de 2018). *Servicio Privado*. Recuperado el Domingo de Setiembre de 2018, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa))