



Figura 1. Mapa de ubicación del Distrito de Marangani.

2.3.10 Aguas calientes de Occobamba

Dentro de los atractivos de Perú referido a aguas medicinales y termales uno de ellos está ubicado en la comunidad de Occobamba, distrito de Marangani, sus aguas poseen propiedades curativas para el reumatismo, artritis, artrosis, dolores de hueso, calambre, resfríos y estrés. Son áreas hidro térmicas, donde el agua caliente, el lodo y los gases borbotean y brotan por las grietas del suelo. Las características del agua es inodora, coloración ligero amarillento, con una temperatura que varía desde los 12°C hasta los 60°C. Completamente accesible durante todo el año está a 30 min de viaje de la ciudad de Sicuani.

2.4 Marco conceptual

- **Aguas Termales** se llaman a las aguas minerales que salen del suelo con más de 5 °C que la temperatura superficial, estas aguas proceden de capas subterráneas de la Tierra que se encuentran a mayor temperatura, las cuales son ricas en diferentes componentes



minerales y permiten su utilización terapéutica (hidroterapia) como baños, inhalaciones, irrigaciones, y calefacción.

- **Mantenimiento** se define mantenimiento como el conjunto de técnica y acciones que son destinadas a conservar o restablecer equipos, dispositivos, instalaciones o edificaciones que se encuentran sujetas a acciones de mantenimiento (SP: sistemas productivos), con la finalidad de que estos puedan cumplir con un servicio determinado de una manera eficiente y eficaz, durante el mayor tiempo posible y con el máximo rendimiento. Buscando siempre la más alta disponibilidad en los SP (Gamboa, 2011).

- **Remuneraciones** la remuneración es el pago o la retribución que se ofrece a una persona por la prestación de un servicio en un tiempo determinado y en un lugar en específico. Este concepto salarial también se conoce como salario, paga o sueldo, que viene a ser el pago o la nómina que se le ofrece a un trabajador por parte de su empleador para ocupar una vacante en su empresa. Sin embargo, también es posible hablar del concepto de remuneración en el ámbito de los productos bancarios (como puede ser la remuneración de un depósito o de una cuenta corriente), o en acuerdos mercantiles (trabajadores freelance).

Es la suma de dinero que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica o fabricación de un producto determinado. El pago puede ser mensual, semanal o diario, y en este último caso recibe el nombre de jornal, del término jornada (Educalingo, 2019).

- **Tarifa:** Listado de los precios o cuotas a pagar que se exige para utilizar un servicio o acceder a un producto. Es el monto de dinero que un consumidor paga por la utilización de un servicio, el pago de las tarifas debe efectuarse en tiempo y forma, es decir, una vez que llega la factura correspondiente a través de la cual se cobra la tarifa debe abonarse en los tiempos que en ella se estipula (Ucha, 2014).



- **Usuarios:** El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público (Pérez Porto & Gardey, 2010).
- **Volcán:** Un volcán es una montaña o cerro que tiene una apertura por la cual pueden escapar materiales gaseosos, líquidos o sólidos desde el interior de la tierra. Un volcán es una fisura de la corteza terrestre sobre la cual se acumula un cono de materia fundida y sólida que es lanzada a través de la chimenea desde el interior de la Tierra. En la cima de este cono hay una formación cóncava llamada cráter. Cuando se produce actividad en un volcán se dice que el volcán está en erupción.
- **Turismo:** Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, ya sea por negocios o con fines de ocio, pero nunca relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar visitado (Roldan, 2016).

2.5 Formulación de Hipótesis

2.5.1 Hipótesis General

Los costos de servicio y la fijación de precios son determinados de manera empírica sin nivel técnico en los baños termales de aguas calientes de Occobamba distrito de Maranganí, Provincia de Canchis-Cusco 2017.

2.5.2 Hipótesis Específicas

- a. Los costos de servicio se determinan de manera empírica sin nivel técnico y no refleja la realidad de los precios en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí, Provincia de Canchis-Cusco 2017.



- b. Los precios se fijan de manera distorsionada porque se establecen de acuerdo al criterio de la junta directiva de los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí, Provincia de Canchis-Cusco 2017.

2.6 Variables de estudio

2.6.1 Variables

Variable 1

Costo de servicio de los baños termales.

Variable 2

Fijación de precio.

2.6.2 Conceptualización de variables

Costo de servicio Son aquellos costos en los que incurren las empresas que prestan servicios. Se puede decir que venden productos que, sin ser tangibles satisfacen necesidades de sus clientes. Estos costos comprenden, fundamentalmente, mano de obra y materiales indirectos.

Ejemplos de empresas de servicios son las empresas de transporte, de vigilancia o seguridad, de banca, de seguros, de servicios de salud, entretenimiento, de servicios de hospedaje, comunicaciones, etc.

Fijación de precio La fijación de precios basado en la competencia implica establecer precios con base en estrategias, costos, precios y ofertas de mercado de los competidores. Los consumidores basarán sus juicios de valor del producto según los precios que los competidores cobran por productos similares.



2.6.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
COSTO DE SERVICIO BAÑOS TERMALES	Son aquellos costos en los que incurren las empresas que prestan servicios. Se puede decir que venden productos que, sin ser tangibles satisfacen necesidades de sus clientes. Estos costos comprenden, fundamentalmente, mano de obra y materiales indirectos. (Arimana, 2014)	Es el conjunto de recursos que se utilizan para producir un bien o brindar un servicio, estos comprenden los costos fijos, costos variables y costos mixtos, que son indispensables para brindar un servicio o producir un bien.	<ul style="list-style-type: none">• Costos fijos• Costos variables• Costos mixtos	<ul style="list-style-type: none">- Mano de obra- Agua medicinal- Hierbas e insumos- Útiles de aseo y limpieza- Publicidad- Impresiones-Servicios básicos
FIJACIÓN DE PRECIO	La fijación de precios basado en la competencia implica establecer precios con base en estrategias, costos, precios y ofertas de mercado de los competidores. Los consumidores basarán sus juicios de valor del producto según los precios que los competidores cobran por productos similares.(Kotler & Armstrong, 2017)	Consiste en fijar el precio del servicio luego de estructurar aquellos costos de acuerdo a la competencia y tipo de piscina.	<ul style="list-style-type: none">• Oferta• Demanda• Ingresos	<ul style="list-style-type: none">• Usuarios• Tarifas• Valor venta• Margen de utilidad• Precio de servicio



CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

Este trabajo es de tipo Básico, ya que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.

Lizardo Carvajal, historiador, escritor, profesor e investigador de la Universidad del Valle -Colombia, nos dice esto de la investigación básica, en su página personal la cual es muy visitada en la actualidad...”.Se define la investigación básica como una actividad Científica y Tecnológica que descubre leyes universales o leyes generales. Que constituye un tipo de investigación, dentro del contexto de la investigación científica y que está relacionada con la investigación aplicada y con el desarrollo experimental...” (Carvajal, 2014).

3.2 Enfoque de Investigación

La presente investigación, corresponde a un enfoque cuantitativo, puesto que se van analizar datos y observaciones para la obtención de resultados suficientes para el logro del presente estudio de investigación.

El enfoque cuantitativo (...) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).



3.3 Diseño de la Investigación

El trabajo de investigación tiene un diseño no experimental, porque no se manipulara ninguna de las variables y solo se observará en su ambiente natural para después analizarlos.

Según Hernández la investigación no experimental...” Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (Hernandez, Baptista, & Fernandez, 2014).

3.4 Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación es descriptivo, en razón de que se describen todos los hechos y procedimientos sobre las variables.

Según el Dr. Feliz Mirardo Paniagua Machicao (PUCP) y el Dr Porfirio Condori Ojeda (Universidad Mayor de San Marcos) en la obra Investigación científica en educación, nos refieren esto en relación a la investigación descriptiva...”Es la forma más elemental de investigación a la que puede recurrir un investigador. En este diseño el investigador busca y recoge información actual con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio), no presentándose la administración o control de un tratamiento (Sánchez Reyes, 1998). En esta investigación no podemos suponer la influencia de variables extrañas, nos limitamos a recoger la información que nos proporciona la situación actual...” (Paniagua & Condori, 2017).

3.5 Población y Muestra de la Investigación.

3.5.1 Población

En el trabajo de investigación la población lo constituyen un total de 21 personas todos ellos forman parte ya sea de la Junta Directiva o de los trabajadores de los baños termales de aguas calientes de Occobamba.



3.5.2 Muestra

La muestra del presente trabajo de investigación la conforman 5 personas dadas por: 01 Gerente, 01 Administrador, 01 Boletero y 02 personas de mantenimiento.

3.6 Técnicas e Instrumentos Recolección de Datos

3.6.1 Técnicas

Para recolectar datos del trabajo de investigación se utilizaron la observación y entrevista los cuales se efectuaron en coordinación con el gerente de los baños termales de aguas calientes de Occobamba.

3.6.2 Instrumentos

- Análisis documental
- Entrevista

3.7 Procesamiento de datos

Los datos obtenidos durante la investigación serán procesados a través del programa estadístico Excel.



CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados obtenidos en relación al Objetivo General

Establecer los costos de servicio y la fijación de precios en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí Provincia de Canchis – Cusco 2017.

De la entrevista realizada al Gerente se obtuvo información suficiente para determinar la estructura de costos de los servicios de baños termales de Occobamba es la siguiente:

Tabla 1.

Determinación de costos fijos del servicio en los baños termales de aguas calientes de Occobamba.

COSTOS	TOTAL	% PART.
FIJOS	388,850.00	98.00%
VARIABLES	6,735.00	1.70%
MIXTOS	1,200.00	0.30%
TOTAL	396,785.00	100.00%

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.

Interpretación

En la tabla 1 se aprecia que para el periodo 2017 los costos por el servicio de los baños termales ascendió a la suma de S/ 396,785.00, el cual está conformado por costos fijos con un total de S/ 388,850.00 que representa el 98% del costo total, los costos variables ascienden a S/ 6,735.00 que representa el 1.70 % del costo total y los costos mixtos con un total de S/ 1,200 representa el 0.30%, la determinación del costo mensual promedio es de S/ 33,065.42, se observa una mayor concentración en los costos fijos que están conformados por mano de obra y beneficios sociales los cuales son pagos por escolaridad y navidad a todos los socios integrantes activos y en el último de los casos incluye jubilados.



Tabla 2.

Precios por tipo de servicio en los baños termales de aguas calientes de Occobamba.

TIPO DE SERVICIO	PRECIO POR PERSONA
Medio-niños	1.00
General	2.00
Merced- familiar	4.00
Geoterapia	5.00
Privado/personal	5.00
Aromática	5.00
Cristalina	5.00
Sauna	5.00
Privado/sauna	8.00

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.

Interpretación:

En la tabla 2, se muestra los precios que actualmente se viene cobrando por la variedad de servicios brindados al público, estos precios se fijaron años atrás en asamblea general y toman como referencia el precio de la competencia (baños termales de la raya), la diferencia se basa en la variedad de insumos utilizados para cada servicio.

4.2 Resultados obtenidos en relación al Objetivo específico.

4.2.1 Resultados Respecto al Objetivo Específico 1

Establecer los costos de servicio para baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí, Provincia de Canchis-Cusco 2017.



COSTOS FIJOS

Tabla 3.

Determinación de costos fijos del servicio en los baños termales de aguas calientes de Occobamba

CONCEPTO	CANTIDAD	UND. DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Personal de Caja	2	Persona	800.00	1,600.00	19,200.00
Control de boletos	1	Persona	800.00	800.00	9,600.00
Tópico – Enfermería	1	Persona	800.00	800.00	9,600.00
Personal de Limpieza	3	Persona	800.00	2,400.00	28,800.00
Personal de Salvataje	1	Persona	800.00	800.00	9,600.00
Personal de Mantenimiento	7	Persona	800.00	5,600.00	67,200.00
Personal Administrativo(gerente)	1	Persona	1,000.00	1,000.00	12,000.00
Personal Directivo (dieta)	5	Persona	400.00	2,000.00	24,000.00
Bonificación – Navidad	685	Persona	150.00	8,562.50	102,750.00
Bonificación – Escolaridad	685	Persona	150.00	8,562.50	102,750.00
Bonificación - Navidad(jubilados)	67	persona	50.00	279.17	3,350.00
TOTAL				32,404.17	388,850.00

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.

Interpretación:

En la tabla 3 se observa la determinación del costo fijo del servicio de baños termales de Occobamba; el costo fijo anual es de S/ 388,850.00 del cual el monto mensual promedio asciende a S/ 32,404.17, que comprende la remuneración de todo el personal así como las dietas de la junta directiva, estos son pagados de manera informal motivo que no elaboran planillas de sueldo por lo tanto se evade obligaciones del empleador, resaltando que los meses de marzo y diciembre se tiene un incremento de salida de efectivo por el pago de bonificación de escolaridad y navidad a todos los socios activos en el último caso incluye jubilados.



COSTOS VARIABLES

Tabla 4.

Determinación de costos variables del servicio en los baños termales de aguas calientes de Occobamba

CONCEPTO	CANTIDAD	UND DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Publicidad	1			50.00	600.00
Impresión de tickets	150	Millar	20.00	250.00	3,000.00
Implementos para botiquín				15.00	180.00
Insumos para sauna y piscina aromática				50.00	600.00
Útiles de escritorio				4.58	55.00
Accesorios y suministros				191.67	2,300.00
TOTAL				561.25	6,735.00

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.

Interpretación:

En la tabla 4 se observa la determinación de los costos variables que asciende a la suma anual de S/ 6,735.00, el monto promedio mensual es de S/ 561.25 esto varía dependiendo a la acogida de usuarios que se tuvo en el mes anterior y estos costos están constituidos por:

La publicidad radial la cual solo se contrata de acuerdo a las temporadas que tiene el servicio y en ocasiones por motivos de acontecimientos no usuales, pero que se espera que influya en los usuarios de los servicios, por mencionar alguno los feriados largos.

Los tickets se imprimen de acuerdo a la demanda, se tienen estándares o promedios, pero en algunas oportunidades varían conforme a la afluencia de los clientes en temporadas altas.

Los insumos que se necesitan para los baños sauna (eucalipto, romero, manzanilla, etc) se aplican de manera variable esto debido a la afluencia de los clientes.

Los suministros para el botiquín de atenciones médicas, tienen la característica de ser costos variables debido a que los incidentes en los que se requiere de atención médica son



diversos, desde las sensaciones de vómitos y otros de mayor gravedad como golpes o heridas, no olvidando que pueden suceder en cualquier momento.

De igual manera los útiles de oficina como ser papel bond, lapiceros, sellos, tampones, cuadernos y otros también son de naturaleza variable según las necesidades de cada oficina o área y sus responsables, accesorios y suministros.

COSTOS MIXTOS

Tabla 5.

Determinación de costos mixtos del servicio en los baños termales de aguas calientes de Occobamba.

CONCEPTO	CANTIDAD	UND DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Servicio de energía eléctrica				100.00	1,200.00
TOTAL				100.00	1,200.00

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.

Interpretación:

En la tabla 5 se observa la determinación de los costos mixtos, en el cual solo se identifica a la energía eléctrica que asciende al monto S/ 1,200.00 anual, del cual el monto promedio mensual es de S/ 100.00 debido a que se tiene un monto denominado básico, que es cobrado de todas formas aun cuando no existiera consumo real, para luego dar paso al consumo del mes, debido a esto se denomina costo mixto.

4.2.2 Resultados Respecto al Objetivo Específico 2

Identificar la fijación de precios en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí Provincia de Canchis- Cusco 2017.



Tabla 6.

Precios reales por tipo de servicio de los baños termales de aguas calientes de Occobamba.

TIPO DE SERVICIO	PRECIO REAL
Medio-niños	1.00
General	2.00
Merced- familiar	4.00
Geoterapia	5.00
Privado/personal	5.00
Aromática	5.00
Cristalina	5.00
Sauna	5.00
Privado/sauna	8.00

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.

Interpretación

En la tabla 6 se observa los precios por tipo de servicio para el año 2017, estos precios han sido determinados por la junta directiva en coordinación con la comunidad tomando como referencia los precios de la competencia.

Tabla 7.

Determinación de los ingresos en los baños termales de aguas calientes a partir de los datos brindados por la comunidad de Occobamba.

CUADRO DE INGRESOS DE LOS BAÑOS TERMALES DE AGUAS CALIENTES OCCOBAMBA-2017

ENERO						
Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	1	1882	1882	1.00	1,882.00	4.36%
General	1	4852	4652	2.00	9,304.00	21.57%
Merced- familiar	1	1721	1721	4.00	6,884.00	15.96%
Geoterapia	1	105	105	5.00	525.00	1.22%
Privado/personal	1	1987	1987	5.00	9,935.00	23.03%
Aromática	1	598	798	5.00	3,990.00	9.25%
Cristalina	1	892	1007	5.00	5,035.00	11.67%
Sauna	1	632	784	5.00	3,920.00	9.09%
Privado/sauna	1	181	207	8.00	1,656.00	3.84%
Total					43,131.00	100.00%



FEBRERO

Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	1883	3560	1677	1.00	1,677.00	4.38%
General	4653	8708	4055	2.00	8,110.00	21.17%
Merced- familiar	1722	3225	1503	4.00	6,012.00	15.69%
Geoterapia	106	214	108	5.00	540.00	1.41%
Privado/personal	1988	3991	2003	5.00	10,015.00	26.14%
Aromática	799	1435	636	5.00	3,180.00	8.30%
Cristalina	1008	1832	824	5.00	4,120.00	10.75%
Sauna	785	1368	583	5.00	2,915.00	7.61%
Privado/sauna	208	426	218	8.00	1,744.00	4.55%
Total					38,313.00	100.00%

MARZO

Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	3561	5359	1798	1.00	1,798.00	5.01%
General	8709	12556	3847	2.00	7,694.00	21.44%
Merced- familiar	3226	4915	1689	4.00	6,756.00	18.82%
Geoterapia	215	325	110	5.00	550.00	1.53%
Privado/personal	3992	5516	1524	5.00	7,620.00	21.23%
Aromática	1436	1978	542	5.00	2,710.00	7.55%
Cristalina	1833	2677	844	5.00	4,220.00	11.76%
Sauna	1369	1956	587	5.00	2,935.00	8.18%
Privado/sauna	427	628	201	8.00	1,608.00	4.48%
Total					35,891.00	100.00%

ABRIL

Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	5360	6981	1621	1.00	1,621.00	4.84%
General	12557	17206	4649	2.00	9,298.00	27.78%
Merced- familiar	4916	6385	1469	4.00	5,876.00	17.55%
Geoterapia	326	424	98	5.00	490.00	1.46%
Privado/personal	5517	6766	1249	5.00	6,245.00	18.66%
Aromática	1979	2452	473	5.00	2,365.00	7.06%
Cristalina	2678	3275	597	5.00	2,985.00	8.92%
Sauna	1957	2524	567	5.00	2,835.00	8.47%
Privado/sauna	629	849	220	8.00	1,760.00	5.26%
Total					33,475.00	100.00%



MAYO

Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	6982	8692	1710	1.00	1,710.00	4.37%
General	17207	22371	5164	2.00	10,328.00	26.41%
Merced- familiar	6386	7968	1582	4.00	6,328.00	16.18%
Geoterapia	425	526	101	5.00	505.00	1.29%
Privado/personal	6767	8204	1437	5.00	7,185.00	18.38%
Aromática	2453	3021	568	5.00	2,840.00	7.26%
Cristalina	3276	4150	874	5.00	4,370.00	11.18%
Sauna	2525	3146	621	5.00	3,105.00	7.94%
Privado/sauna	850	1191	341	8.00	2,728.00	6.98%
Total					39,099.00	100.00%

JUNIO

Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	8693	10360	1667	1.00	1,667.00	5.03%
General	22372	27136	4764	2.00	9,528.00	28.73%
Merced- familiar	7969	9327	1358	4.00	5,432.00	16.38%
Geoterapia	527	651	124	5.00	620.00	1.87%
Privado/personal	8205	9280	1075	5.00	5,375.00	16.21%
Aromática	3022	3646	624	5.00	3,120.00	9.41%
Cristalina	4151	4742	591	5.00	2,955.00	8.91%
Sauna	3147	3599	452	5.00	2,260.00	6.81%
Privado/sauna	1192	1468	276	8.00	2,208.00	6.66%
Total					33,165.00	100.00%

JULIO

Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	10361	11609	1248	1.00	1,248.00	4.21%
General	27137	31027	3890	2.00	7,780.00	26.23%
Merced- familiar	9328	10880	1552	4.00	6,208.00	20.93%
Geoterapia	652	749	97	5.00	485.00	1.64%
Privado/personal	9281	10384	1103	5.00	5,515.00	18.59%
Aromática	3647	4207	560	5.00	2,800.00	9.44%
Cristalina	4743	5169	426	5.00	2,130.00	7.18%
Sauna	3600	3971	371	5.00	1,855.00	6.25%
Privado/sauna	1469	1674	205	8.00	1,640.00	5.53%
Total					29,661.00	100.00%



AGOSTO						
Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	11610	12656	1046	1.00	1,046.00	3.23%
General	31028	35080	4052	2.00	8,104.00	25.05%
Merced- familiar	10881	12739	1858	4.00	7,432.00	22.97%
Geoterapia	750	937	187	5.00	935.00	2.89%
Privado/personal	10385	11349	964	5.00	4,820.00	14.90%
Aromática	4208	4999	791	5.00	3,955.00	12.22%
Cristalina	5170	5643	473	5.00	2,365.00	7.31%
Sauna	3972	4264	292	5.00	1,460.00	4.51%
Privado/sauna	1675	1955	280	8.00	2,240.00	6.92%
Total					32,357.00	100.00%

SETIEMBRE						
Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	12657	14740	2083	1.00	2,083.00	4.04%
General	35081	39320	4239	2.00	8,478.00	16.44%
Merced- familiar	12740	15497	2757	4.00	11,028.00	21.39%
Geoterapia	938	1622	684	5.00	3,420.00	6.63%
Privado/personal	11350	13421	2071	5.00	10,355.00	20.08%
Aromática	5000	6694	1694	5.00	8,470.00	16.43%
Cristalina	5644	5946	302	5.00	1,510.00	2.93%
Sauna	4265	4733	468	5.00	2,340.00	4.54%
Privado/sauna	1956	2440	484	8.00	3,872.00	7.51%
Total					51,556.00	100.00%

OCTUBRE						
Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	Final				
Medio-niños	14741	15849	1108	1.00	1,108.00	2.33%
General	39321	43398	4077	2.00	8,154.00	17.17%
Merced- familiar	15498	18445	2947	4.00	11,788.00	24.83%
Geoterapia	1623	2162	539	5.00	2,695.00	5.68%
Privado/personal	13422	14998	1576	5.00	7,880.00	16.60%
Aromática	6695	8447	1752	5.00	8,760.00	18.45%
Cristalina	5947	6331	384	5.00	1,920.00	4.04%
Sauna	4734	5141	407	5.00	2,035.00	4.29%
Privado/sauna	2441	2834	393	8.00	3,144.00	6.62%
Total					47,484.00	100.00%



NOVIEMBRE						
Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	15850	16808	958	1.00	958.00	2.90%
General	43399	46773	3374	2.00	6,748.00	20.44%
Merced- familiar	18446	20508	2062	4.00	8,248.00	24.98%
Geoterapia	2163	2490	327	5.00	1,635.00	4.95%
Privado/personal	14999	15953	954	5.00	4,770.00	14.45%
Aromática	8448	9554	1106	5.00	5,530.00	16.75%
Cristalina	6332	6640	308	5.00	1,540.00	4.66%
Sauna	5142	5505	363	5.00	1,815.00	5.50%
Privado/sauna	2835	3056	221	8.00	1,768.00	5.36%
Total					33,012.00	100.00%

DICIEMBRE						
Tipo de servicio	Boletos		N ° de personas	Precio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio
	Inicio	final				
Medio-niños	16809	18527	1718	1.00	1,718.00	3.78%
General	46774	51230	4456	2.00	8,912.00	19.60%
Merced- familiar	20509	22285	1776	4.00	7,104.00	15.62%
Geoterapia	2491	2778	287	5.00	1,435.00	3.16%
Privado/personal	15954	18062	2108	5.00	10,540.00	23.18%
Aromática	9555	10679	1124	5.00	5,620.00	12.36%
Cristalina	6641	7503	862	5.00	4,310.00	9.48%
Sauna	5506	6121	615	5.00	3,075.00	6.76%
Privado/sauna	3057	3401	344	8.00	2,752.00	6.05%
Total					45,466.00	100.00%

INGRESOS TOTALES 2017	462,610.00
------------------------------	-------------------

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.

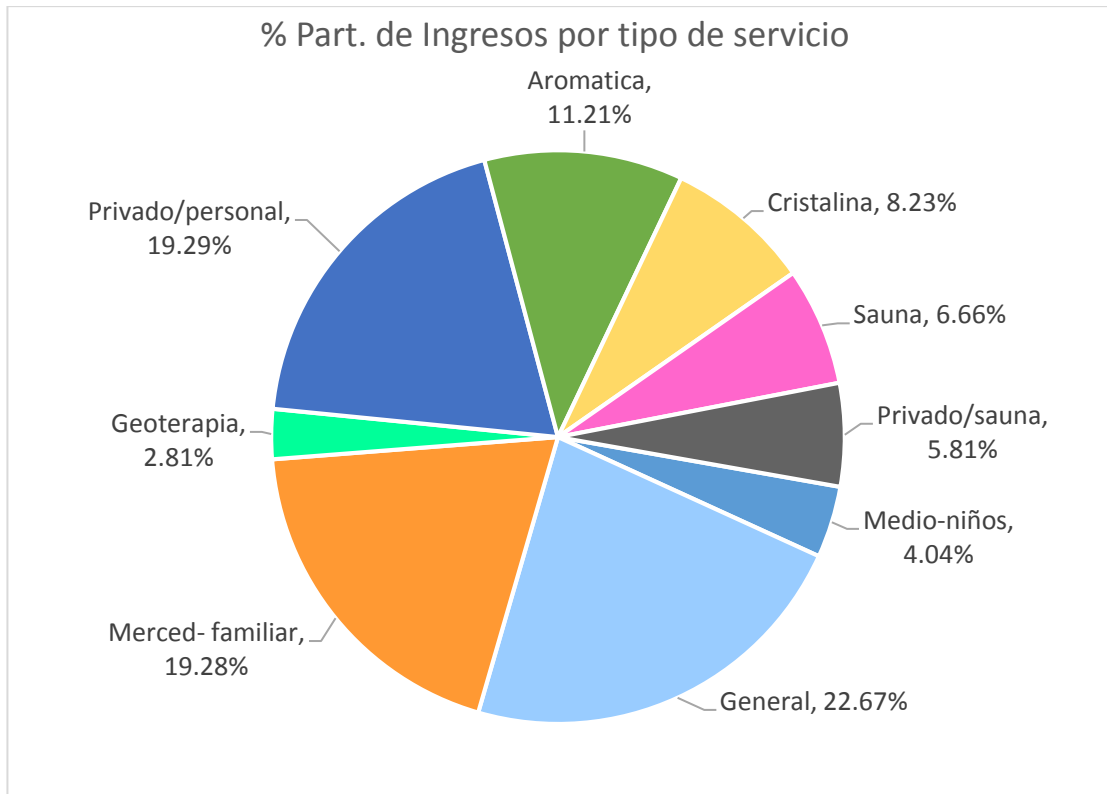


Figura 2. Participación por tipo de servicio

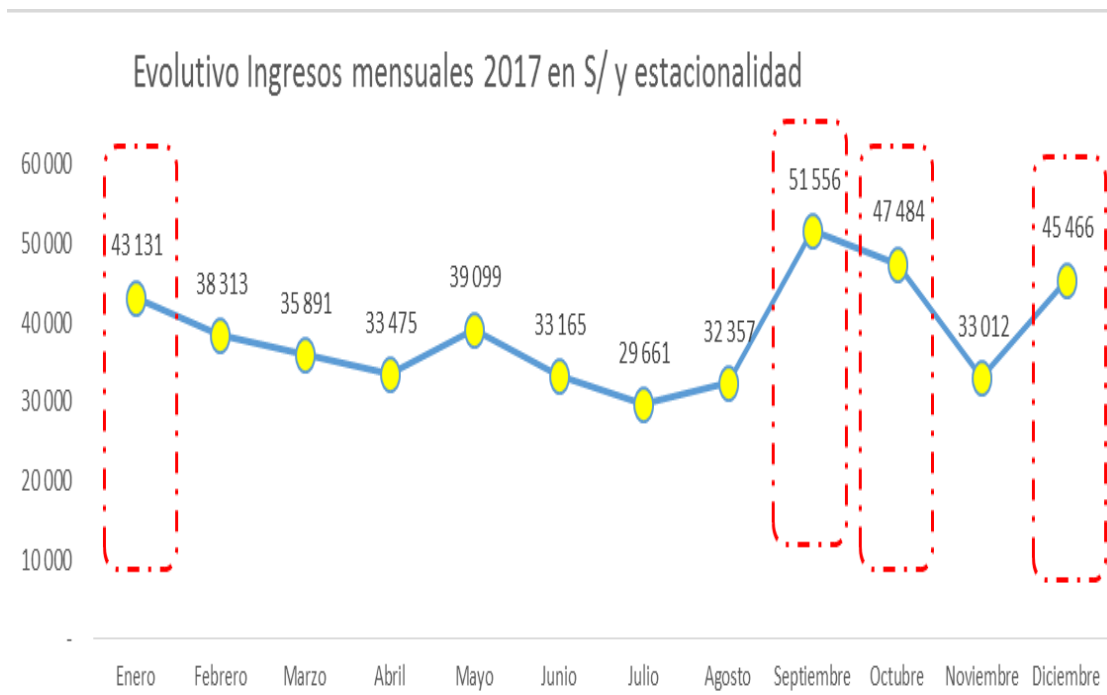


Figura 3. Evolutivo de ingresos y estacionalidad.



Interpretación:

En la tabla 7 se determina que el ingreso anual que asciende a S/462,610.00 con un promedio de ingreso mensual de S/ 38,550.00

Al solicitar la información de los ingresos diarios, el encargado de la boletería general nos facilitó el cuaderno que cuenta con simples rayados en el que llevan el control diario donde detallan los ingresos de forma manual y al finalizar el día se hace un arqueo del efectivo y en base a ello se hace una comparación del cuaderno con el talonario.

En la figura 2 se observa el porcentaje de participación de cada tipo de servicio respecto al total de ingresos promedio mensual, el servicio General tiene una participación del 22.67%, el servicio Privado personal tiene una participación del 19.29%, seguido del servicio Merced familiar con 19.28%, de manera acumulada representan el 61.23% y los demás servicios representan el 38.77%.

En la figura 3 se observa la evolución del ingreso mensual para el año 2017 y la estacionalidad del mismo para los meses de enero, setiembre, octubre y diciembre en los que se alcanza mayores ingresos por diferentes tipos de servicio en los baños termales de Occobamba.

Tabla 8.

Determinación de ingresos, costo y utilidad por tipo de servicio en los baños termales de aguas calientes Occobamba.

CUADRO DE INGRESOS, COSTOS Y UTILIDAD POR TIPO DE SERVICIO DE LOS BAÑOS TERMALES DE AGUAS CALIENTES OCCOBAMBA-2017				
ENERO				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	1,882.00	4.36%	1,442.79	439.21
General	9,304.00	21.57%	7,132.70	2,171.30
Merced- familiar	6,884.00	15.96%	5,277.47	1,606.53
Geoterapia	525.00	1.22%	402.48	122.52
Privado/personal	9,935.00	23.03%	7,616.45	2,318.55
Aromática	3,990.00	9.25%	3,058.84	931.16
Cristalina	5,035.00	11.67%	3,859.97	1,175.03
Sauna	3,920.00	9.09%	3,005.18	914.82
Privado/sauna	1,656.00	3.84%	1,269.54	386.46
Total	43,131.00	100.00%	33,065.42	10,065.58



FEBRERO				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	1,677.00	4.38%	1,447.31	229.69
General	8,110.00	21.17%	6,999.21	1,110.79
Merced- familiar	6,012.00	15.69%	5,188.56	823.44
Geoterapia	540.00	1.41%	466.04	73.96
Privado/personal	10,015.00	26.14%	8,643.29	1,371.71
Aromática	3,180.00	8.30%	2,744.45	435.55
Cristalina	4,120.00	10.75%	3,555.70	564.30
Sauna	2,915.00	7.61%	2,515.74	399.26
Privado/sauna	1,744.00	4.55%	1,505.13	238.87
Total	38,313.00	100.00%	33,065.42	5,247.58

MARZO				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	1,798.00	5.01%	1,656.45	141.55
General	7,694.00	21.44%	7,088.28	605.72
Merced- familiar	6,756.00	18.82%	6,224.12	531.88
Geoterapia	550.00	1.53%	506.70	43.30
Privado/personal	7,620.00	21.23%	7,020.10	599.90
Aromática	2,710.00	7.55%	2,496.65	213.35
Cristalina	4,220.00	11.76%	3,887.77	332.23
Sauna	2,935.00	8.18%	2,703.94	231.06
Privado/sauna	1,608.00	4.48%	1,481.41	126.59
Total	35,891.00	100.00%	33,065.42	2,825.58

ABRIL				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	1,621.00	4.84%	1,601.17	19.83
General	9,298.00	27.78%	9,184.24	113.76
Merced- familiar	5,876.00	17.55%	5,804.10	71.90
Geoterapia	490.00	1.46%	484.00	6.00
Privado/personal	6,245.00	18.66%	6,168.59	76.41
Aromática	2,365.00	7.06%	2,336.06	28.94
Cristalina	2,985.00	8.92%	2,948.48	36.52
Sauna	2,835.00	8.47%	2,800.31	34.69
Privado/sauna	1,760.00	5.26%	1,738.47	21.53
Total	33,475.00	100.00%	33,065.42	409.58



MAYO				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	1,710.00	4.37%	1,446.12	263.88
General	10,328.00	26.41%	8,734.23	1,593.77
Merced- familiar	6,328.00	16.18%	5,351.49	976.51
Geoterapia	505.00	1.29%	427.07	77.93
Privado/personal	7,185.00	18.38%	6,076.24	1,108.76
Aromática	2,840.00	7.26%	2,401.74	438.26
Cristalina	4,370.00	11.18%	3,695.64	674.36
Sauna	3,105.00	7.94%	2,625.85	479.15
Privado/sauna	2,728.00	6.98%	2,307.03	420.97
Total	39,099.00	100.00%	33,065.42	6,033.58

JUNIO				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	1,667.00	5.03%	1,661.99	5.01
General	9,528.00	28.73%	9,499.39	28.61
Merced- familiar	5,432.00	16.38%	5,415.69	16.31
Geoterapia	620.00	1.87%	618.14	1.86
Privado/personal	5,375.00	16.21%	5,358.86	16.14
Aromática	3,120.00	9.41%	3,110.63	9.37
Cristalina	2,955.00	8.91%	2,946.13	8.87
Sauna	2,260.00	6.81%	2,253.21	6.79
Privado/sauna	2,208.00	6.66%	2,201.37	6.63
Total	33,165.00	100.00%	33,065.42	99.58

JULIO				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	1,248.00	4.21%	1,391.24	-143.24
General	7,780.00	26.23%	8,672.97	-892.97
Merced- familiar	6,208.00	20.93%	6,920.54	-712.54
Geoterapia	485.00	1.64%	540.67	-55.67
Privado/personal	5,515.00	18.59%	6,148.00	-633.00
Aromática	2,800.00	9.44%	3,121.38	-321.38
Cristalina	2,130.00	7.18%	2,374.48	-244.48
Sauna	1,855.00	6.25%	2,067.91	-212.91
Privado/sauna	1,640.00	5.53%	1,828.24	-188.24
Total	29,661.00	100.00%	33,065.42	-3,404.42



AGOSTO				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	1,046.00	3.23%	1,068.90	-22.90
General	8,104.00	25.05%	8,281.43	-177.43
Merced- familiar	7,432.00	22.97%	7,594.72	-162.72
Geoterapia	935.00	2.89%	955.47	-20.47
Privado/personal	4,820.00	14.90%	4,925.53	-105.53
Aromática	3,955.00	12.22%	4,041.59	-86.59
Cristalina	2,365.00	7.31%	2,416.78	-51.78
Sauna	1,460.00	4.51%	1,491.97	-31.97
Privado/sauna	2,240.00	6.92%	2,289.04	-49.04
Total	32,357.00	100.00%	33,065.42	-708.42

SETIEMBRE				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	2,083.00	4.04%	1,335.93	747.07
General	8,478.00	16.44%	5,437.36	3,040.64
Merced- familiar	11,028.00	21.39%	7,072.80	3,955.20
Geoterapia	3,420.00	6.63%	2,193.42	1,226.58
Privado/personal	10,355.00	20.08%	6,641.18	3,713.82
Aromática	8,470.00	16.43%	5,432.23	3,037.77
Cristalina	1,510.00	2.93%	968.44	541.56
Sauna	2,340.00	4.54%	1,500.76	839.24
Privado/sauna	3,872.00	7.51%	2,483.31	1,388.69
Total	51,556.00	100.00%	33,065.42	18,490.58

OCTUBRE				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	1,108.00	2.33%	771.55	336.45
General	8,154.00	17.17%	5,678.03	2,475.97
Merced- familiar	11,788.00	24.83%	8,208.56	3,579.44
Geoterapia	2,695.00	5.68%	1,876.66	818.34
Privado/personal	7,880.00	16.60%	5,487.23	2,392.77
Aromática	8,760.00	18.45%	6,100.01	2,659.99
Cristalina	1,920.00	4.04%	1,336.99	583.01
Sauna	2,035.00	4.29%	1,417.07	617.93
Privado/sauna	3,144.00	6.62%	2,189.32	954.68
Total	47,484.00	100.00%	33,065.42	14,418.58



NOVIEMBRE				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	958.00	2.90%	959.55	-1.55
General	6,748.00	20.44%	6,758.92	-10.92
Merced- familiar	8,248.00	24.98%	8,261.35	-13.35
Geoterapia	1,635.00	4.95%	1,637.65	-2.65
Privado/personal	4,770.00	14.45%	4,777.72	-7.72
Aromática	5,530.00	16.75%	5,538.95	-8.95
Cristalina	1,540.00	4.66%	1,542.49	-2.49
Sauna	1,815.00	5.50%	1,817.94	-2.94
Privado/sauna	1,768.00	5.36%	1,770.86	-2.86
Total	33,012.00	100.00%	33,065.42	-53.42

DICIEMBRE				
Tipo de servicio	Total de ingreso	% Part. Por tipo de servicio	Costo por servicio	Utilidad por servicio
Medio-niños	1,718.00	3.78%	1,249.43	468.57
General	8,912.00	19.60%	6,481.31	2,430.69
Merced- familiar	7,104.00	15.62%	5,166.43	1,937.57
Geoterapia	1,435.00	3.16%	1,043.61	391.39
Privado/personal	10,540.00	23.18%	7,665.28	2,874.72
Aromática	5,620.00	12.36%	4,087.18	1,532.82
Cristalina	4,310.00	9.48%	3,134.47	1,175.53
Sauna	3,075.00	6.76%	2,236.31	838.69
Privado/sauna	2,752.00	6.05%	2,001.41	750.59
Total	45,466.00	100.00%	33,065.42	12,400.58

INGRESOS TOTALES 2017	462,610.00	396785.04
PROMEDIO MENSUAL	38,550.83	33,065.42

Nota: Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.



Tabla 9.

Comportamiento de la utilidad respecto al promedio mensual

COMPORTAMIENTO DE LA UTILIDAD RESPECTO AL PROMEDIO MENSUAL						
RESUMEN MENSUAL				UTILIDAD MAYOR AL PROMEDIO	ESTADO	
MES	INGRESOS	COSTOS PROMEDIO MENSUAL	UTILIDAD		UTILIDAD	PERDIDA
Enero	43,131.00	33,065.42	10,065.58	MAYOR	X	
Febrero	38,313.00	33,065.42	5,247.58	MENOR	X	
Marzo	35,891.00	33,065.42	2,825.58	MENOR	X	
Abril	33,475.00	33,065.42	409.58	MENOR	X	
Mayo	39,099.00	33,065.42	6,033.58	MAYOR	X	
Junio	33,165.00	33,065.42	99.58	MENOR	X	
Julio	29,661.00	33,065.42	-3,404.42	MENOR		X
Agosto	32,357.00	33,065.42	-708.42	MENOR		X
Septiembre	51,556.00	33,065.42	18,490.58	MAYOR	X	
Octubre	47,484.00	33,065.42	14,418.58	MAYOR	X	
Noviembre	33,012.00	33,065.42	-53.42	MENOR		X
Diciembre	45,466.00	33,065.42	12,400.58	MAYOR	X	

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.



Tabla 10.

Determinación de utilidad por tipo de servicio en los baños termales de aguas calientes de Occobamba.

CUADRO DE UTILIDAD POT TIPO DE SERVICIO															
Tipo de servicio	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	Utilidad Acumulada	% Part. Utilidad	% Part. Acumul. Utilidad
Privado/personal	2,318.55	1,371.71	599.90	76.41	1,108.76	16.14	-633.00	-105.53	3,713.82	2,392.77	-7.72	2,874.72	13,726.54	21%	21%
Merced- familiar	1,606.53	823.44	531.88	71.90	976.51	16.31	-712.54	-162.72	3,955.20	3,579.44	-13.35	1,937.57	12,610.18	19%	40%
General	2,171.30	1,110.79	605.72	113.76	1,593.77	28.61	-892.97	-177.43	3,040.64	2,475.97	-10.92	2,430.69	12,489.94	19%	59%
Aromática	931.16	435.55	213.35	28.94	438.26	9.37	-321.38	-86.59	3,037.77	2,659.99	-8.95	1,532.82	8,870.28	13%	72%
Cristalina	1,175.03	564.30	332.23	36.52	674.36	8.87	-244.48	-51.78	541.56	583.01	-2.49	1,175.53	4,792.66	7%	80%
Sauna	914.82	399.26	231.06	34.69	479.15	6.79	-212.91	-31.97	839.24	617.93	-2.94	838.69	4,113.81	6%	86%
Privado/sauna	386.46	238.87	126.59	21.53	420.97	6.63	-188.24	-49.04	1,388.69	954.68	-2.86	750.59	4,054.89	6%	92%
Geoterapia	122.52	73.96	43.30	6.00	77.93	1.86	-55.67	-20.47	1,226.58	818.34	-2.65	391.39	2,683.10	4%	96%
Medio-niños	439.21	229.69	141.55	19.83	263.88	5.01	-143.24	-22.90	747.07	336.45	-1.55	468.57	2,483.56	4%	1
Total utilidad	10,065.58	5,247.58	2,825.58	409.58	6,033.58	99.58	-3,404.42	-708.42	18,490.58	14,418.58	-53.42	12,400.58	65,824.96	1	

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.



Interpretación

Según muestra la tabla 8 Se determina los costos por tipo de servicio en base al promedio ponderado de los ingresos mensuales por tipo de servicio y teniendo en cuenta el costo promedio mensual de S/ 33,065.42. A nivel total se tiene un ingreso anual de S/ 462,610.00 con un costo de S/ 396 785.04 y una utilidad de S/ 65,824.96. Así mismo se determina un ingreso promedio mensual S/ 38,550.63, un costo promedio mensual de S/ 33,065.42 y una utilidad promedio mensual de S/ 5,485.41.

En la tabla 9 se determina que los meses febrero, marzo, abril, junio, julio, agosto y noviembre la utilidad está por debajo de la utilidad promedio mensual de S/ 5,485.41 y en los meses de julio, agosto y noviembre tiene como resultado pérdida.

De acuerdo al análisis efectuado en la tabla 10 se determina que al nivel de utilidad los servicios de Privado/personal, Merced- familiar, General y Aromática aportan con una utilidad acumulada de 72.46%.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Durante la investigación se han encontrado los siguientes hallazgos relevantes y significativos:

- a. Con relación a la forma en que se determinan los costos de servicio y fijación de precios para los baños termales de aguas calientes de Occobamba del Distrito de Maranganí periodo 2017, podemos decir, que la citada comunidad formula sus costos de manera empírica, para lo cual utiliza cuadernos, con rayados básicos y sencillos en los cuales se discriminan qué tipo de servicio específico es pagado por cada cliente.
- b. Para determinar los costos de servicio en los baños termales de aguas calientes de Occobamba se considera los siguientes suministros como costos fijos, variables y mixtos.
- c. La decisión en cuanto a los precios para variedad de servicios que se brindan en los baños termales se fijaron en asamblea general de la comunidad de Occobamba, hace años atrás, para la toma de esta decisión no se consideró ningún criterio formal de costos, sino la opinión de los comuneros y base al precio de la competencia.
- d. Los ingresos a lo largo del 2017 muestran una estacionalidad en los meses de enero, setiembre, octubre y diciembre.

5.2 Limitaciones del estudio

La comunidad de Occobamba, con respecto a su información son bastante reservados y esto en un principio dificultó el avance del trabajo porque no se tenía el acceso a los datos de sus costos e ingresos, situación que ha sido superado el desarrollo de la investigación.



5.3 Comparación con la literatura existente

Con respecto a la investigación “EL COSTO DE EXPLOTACIÓN DE LAS AGUAS MINERO MEDICINALES DE MARCANI – CCAYLLA Y LA RECAUDACIÓN DE INGRESO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PEDRO PERIODO 2016” realizado por Nancy Chalco Quispe y Lisbeth Villacorta Romero, tiene como objetivo principal elaborar la estructura de costos de explotación de las Aguas Minero Medicinales de Marcani – Ccaylla y determinar el comportamiento en la recaudación de ingresos en la Municipalidad Distrital de San Pedro Periodo 2016.

Como conclusión se ha elaborado una estructura de costos ideal de la explotación donde se muestra los costos ideales.

Al igual que en nuestra investigación coincide respecto a la determinación de costos para la fijación de precios para obtener mayor utilidad y poder brindar un servicio de calidad.

5.4 Implicancias del estudio

5.4.1 Implicancias prácticas

Lo descrito en este trabajo de investigación servirá como instrumento de consulta para que otros negocios del mismo sector puedan identificar de forma técnica sus costos, para que la gerencia tome decisiones en cuanto a fijación de precios.

5.4.2 Implicancias teóricas

Esta tesis permitirá a la comunidad de Occobamba, determinar adecuadamente el costo de servicio de esta manera fijar precios adecuados que les permita obtener mayores ingresos económicos.



5.4.3 Implicancias económicas

El presente trabajo de investigación en lo económico servirá como modelo para una mejor determinación de costos que incurre al prestar el servicio en los baños termales de la comunidad de Occobamba.

5.4.4 Implicancias socio culturales

En lo cultural, el turismo es una experiencia integral que promueve el contacto con cultura viva, la interacción del poblador local con el viajero, festividades y actividades cotidianas, cualquiera que fueran, que enfatiza la actividad turística como intercambio cultural.

Tabla 11.

Determinación del ingreso, costo y utilidad por persona y tipo de servicio, determinación del porcentaje de utilidad real y proyección del precio unitario ideal y su porcentaje de utilidad esperado.

TIPO DE SERVICIO	PRECIO POR PERSONA	COSTO POR PERSONA	UTILIDAD POR PERSONA	% UTILIDAD POR TIPO DE SERVICIO	PRECIO IDEAL POR PERSONA	VARIACIÓN PRECIO REAL VS PRECIO IDEAL	% UTILIDAD ESPERADO
Medio-niños	1.00	0.88	0.12	12%	1.50	0.50	33%
General	2.00	1.76	0.24	12%	3.00	1.00	33%
Merced- familiar	4.00	3.53	0.47	12%	6.00	2.00	33%
Geoterapia	5.00	4.41	0.59	12%	7.00	2.00	29%
Privado/personal	5.00	4.41	0.59	12%	7.00	2.00	29%
Aromática	5.00	4.41	0.59	12%	7.00	2.00	29%
Cristalina	5.00	4.41	0.59	12%	7.00	2.00	29%
Sauna	5.00	4.41	0.59	12%	8.00	3.00	38%
Privado/sauna	8.00	7.06	0.94	12%	10.00	2.00	20%

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.

Interpretación

Luego de haber analizado la información de ingresos y utilidades mensuales para el año 2017 se determina que para algunos meses se tiene pérdida en resultados debido a la estacionalidad como principal factor; en base al promedio de utilidad mensual también se observa que para algunos meses se obtiene resultados por debajo del promedio de S/ 5,485.41.



En la tabla 11 se determina la utilidad por tipo de servicio el cual es del 12% para todos los tipos de servicio, con márgenes que van entre S/ 0.12 y S/ 0.94 de utilidad por persona y tipo de servicio.

Para mejorar el desempeño de la utilidad se proyecta el precio unitario para los tipos de servicio incrementando las tarifas por persona y determinando precios entre S/ 1.50 y S/ 10.00 considerando criterios de número de visitantes y costos incurridos en algunos servicios más personalizados; en base a esta información se proyecta los ingresos anuales.

Tabla 12.

Cuadro comparativo de ingreso a nivel mensual.

CUADRO COMPARATIVO DE INGRESOS - MENSUAL			
MES	INGRESOS EMPÍRICOS	INGRESOS PROYECTADOS	DIFERENCIA
Enero	43,131.00	62,726.00	19,595.00
Febrero	38,313.00	55,539.50	17,226.50
Marzo	35,891.00	52,218.00	16,327.00
Abril	33,475.00	48,847.50	15,372.50
Mayo	39,099.00	56,787.00	17,688.00
Junio	33,165.00	48,214.50	15,049.50
Julio	29,661.00	43,174.00	13,513.00
Agosto	32,357.00	46,914.00	14,557.00
Septiembre	51,556.00	74,224.50	22,668.50
Octubre	47,484.00	68,518.00	21,034.00
Noviembre	33,012.00	47,910.00	14,898.00
Diciembre	45,466.00	65,628.00	20,162.00
TOTAL INGRESO	462,610.00	670,701.00	208,091.00

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.

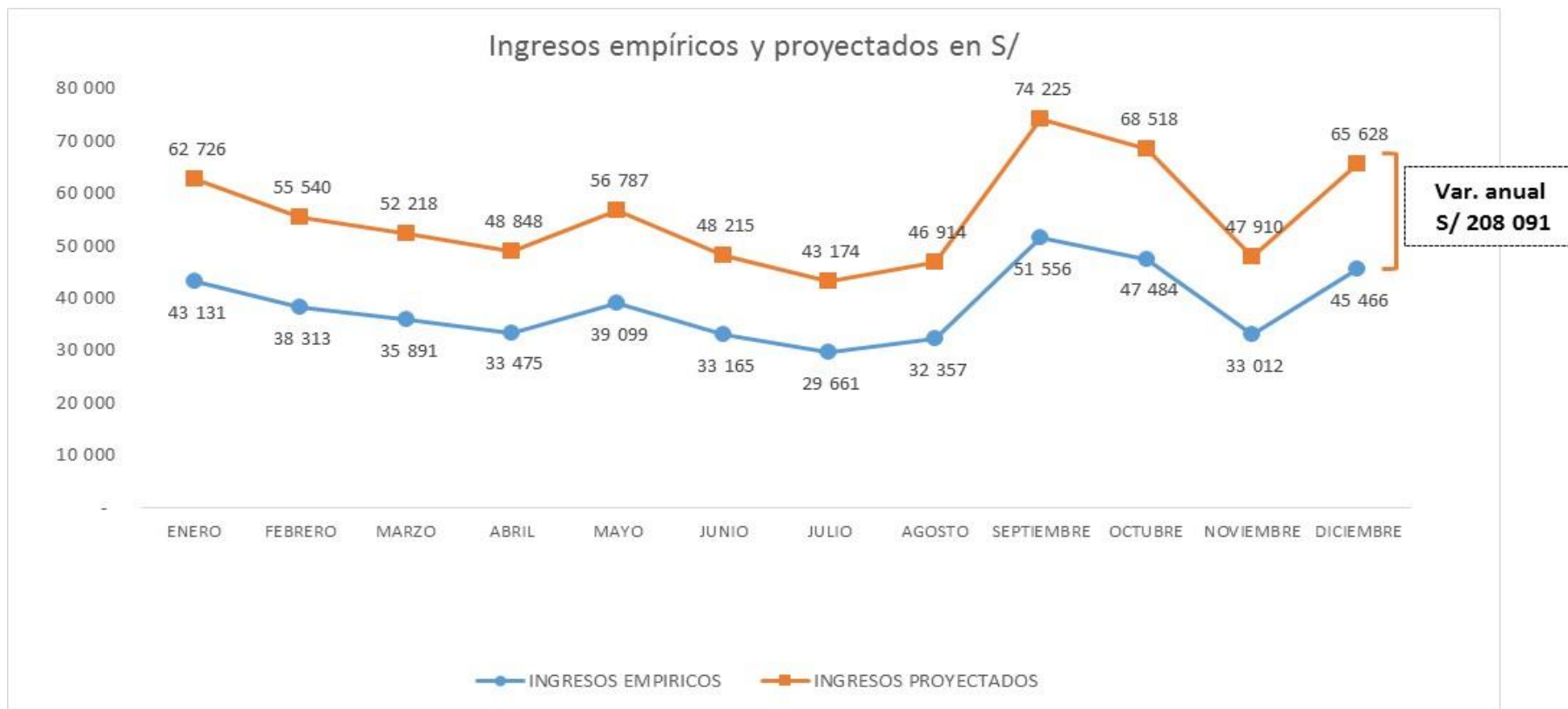


Figura 4. Ingresos empíricos y proyectados en soles

Interpretación

En la tabla 12, se observa el resultado de la proyección de ingresos mensuales en base a la nueva tarifa de precios definida en la tabla 11, y de manera comparativa se muestran los ingresos calculados de manera empírica determinando la variación de S/ 208,091.00 entre lo empírico y proyectado.



Tabla 13.

Determinación e costos proyectados en los baños termales de aguas calientes de Occobamba.

DETERMINACIÓN DE COSTOS PROYECTADOS					
CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
COSTOS FIJOS					
Personal de Caja - venta de boletos	2	Persona	800.00	1,600.00	19,200.00
Control de boletos	1	Persona	800.00	800.00	9,600.00
Tópico – Enfermería	1	Persona	800.00	800.00	9,600.00
Personal de Limpieza	3	Persona	800.00	2,400.00	28,800.00
Personal de Salvataje	1	Persona	800.00	800.00	9,600.00
Personal de Mantenimiento	7	Persona	800.00	5,600.00	67,200.00
Seguridad	1	persona	800.00	800.00	9,600.00
Personal administrativo(gerente)	1	Persona	1,000.00	1,000.00	12,000.00
Personal directivo (dieta)	5	Persona	400.00	2,000.00	24,000.00
Bonificación – Navidad	685	Persona	150.00	8,562.50	102,750.00
Bonificación – Escolaridad	685	Persona	150.00	8,562.50	102,750.00
Bonificación	-				
Navidad(jubilados)	67	Persona	50.00	279.17	3,350.00
Mantenimiento y reparación de infraestructura				1,000.00	12,000.00
TOTAL				34,204.17	410,450.00
CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
COSTOS VARIABLES					
Publicidad	3		150.00	450.00	5,400.00
Impresión de tickets	20	Millar	20.00	400.00	4,800.00
Implementos para botiquín				20.00	240.00
Insumos para sauna y piscina aromática				100.00	1,200.00
Útiles de escritorio				10.00	120.00
Accesorios y suministros				300.00	3,600.00
Uniformes	20	Persona	80.00	133.33	1,600.00
Talleres sobre correcto mantenimiento para prevención de enfermedades	2		1,000.00	166.67	2,000.00
Capacitación en gestión empresarial	1		1,000.00	83.33	1,000.00
TOTAL				1,663.33	19,960.00
CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
COSTOS MIXTOS					
Servicio de energía eléctrica				100.00	1,200.00
TOTAL				1,200.00	1,200.00
COSTO TOTAL					431,610.04

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.



Interpretación

Según se muestra en la tabla 13, observamos un incremento respecto a los costos fijos debido a que por necesidad se requiere contar con un personal de seguridad, así mismo se propone tener en reversa mensual un determinado monto para mantenimientos preventivos de la infraestructura que no se consideraba en la estructura de costos anterior.

Tabla 14.

Cuadro comparativo de costos empíricos y proyectados en los baños termales

CUADRO COMPARATIVO DE COSTOS		
DETALLE	EMPIRICOS	PROYECTADOS
COSTOS FIJOS		
Personal de Caja - venta de boletos	19,200.00	19,200.00
Control de boletos	9,600.00	9,600.00
Tópico – Enfermería	9,600.00	9,600.00
Personal de Limpieza	28,800.00	28,800.00
Personal de Salvataje	9,600.00	9,600.00
Personal de Mantenimiento	67,200.00	67,200.00
Seguridad		9,600.00
Personal administrativo(gerente)	12,000.00	12,000.00
Personal directivo (dieta)	24,000.00	24,000.00
Bonificación - Navidad	102,750.00	102,750.00
Bonificación - Escolaridad	102,750.00	102,750.00
Bonificación - Navidad(jubilados)	3,350.00	3,350.00
Mantenimiento y reparación de infraestructura		12,000.00
TOTAL	388,850.00	410,450.00
COSTOS VARIABLES		
Publicidad	600.00	5,400.00
Impresión de tickets	3,000.00	4,800.00
Implementos para botiquín	180.00	240.00
Insumos para sauna y piscina aromática	600.00	1,200.00
Útiles de escritorio	55.00	120.00
Accesorios y suministros	2,300.00	3,600.00
Uniformes		1,600.00
Talleres sobre correcto mantenimiento para prevención de enfermedades		2,000.00
Capacitación en gestión empresarial		1,000.00
TOTAL	6,735.00	19,960.00
COSTOS MIXTOS		
Servicio de energía eléctrica	1,200.00	1,200.00
TOTAL	1,200.00	1,200.00
TOTAL COSTO ANUAL	396,785.00	431,610.00

Nota Elaboración propia con la información proporcionada por la comunidad de Occobamba.



Interpretación

En la tabla 14, se observa la variación de los costos proyectados respecto a los costos empíricos, debido que existe un incremento en costos fijos S/ 21,600.00 y en costos variables S/ 13,225.00 con respecto al costo mixto se mantiene.

Tabla 15.

Determinación de ingresos, costos y utilidad proyectado versus información empírica.

	EMPÍRICO	PROYECTADO	VARIACIÓN
INGRESO ANUAL	462,610.00	670,701.00	208,091.00
COSTO ANUAL	396,785.00	431,610.00	34,825.00
UTILIDAD ANUAL	65,825.00	239,091.00	173,266.00
% UTILIDAD/INGRESO	14%	36%	21%

Interpretación

En la tabla 15, se muestra el resumen de ingresos, costos y utilidad anual calculados de manera empírica y con la proyección en base a la nueva tarifa de precios y a la nueva estructura de costos, se determina la utilidad para ambos escenarios con una variación de S/ 173,266.00, como indicador de rentabilidad planteamos el uso del ratio utilidad sobre ingreso con el cual se define que en el escenario empírico por cada 100 de ingreso de tiene una utilidad de 14 soles y en el escenario proyectado por cada 100 de ingreso se tiene una utilidad de 36 soles por tanto se incrementa la utilidad en 21 soles.



CONCLUSIONES

1. Los baños termales de aguas calientes de Occobamba son administrados por los comuneros representados por una junta directiva, ellos cumplen la función de fiscalizar, controlar el buen uso y manejo de los recursos naturales y financieros, así mismo controlan los costos e ingresos de forma manual; los precios siempre han sido establecidos mediante asamblea comunal tomando criterios como la competencia esto según la entrevista realizada al Gerente.
2. Los costos del servicio de los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí, Provincia de Canchis para el 2017 se establecen de manera empírica sin nivel técnico, los costos anuales ascienden a S/ 396,785.00, conformado este por los costos fijos los cuales representan el 98% del costo total, los costos variables representan el 1.70% y los costos mixtos representan el 0.30% del costo total, con un costo promedio mensual de S/ 33,065.42 así como se muestran en la Tabla 1, se observa una mayor concentración en los costos fijos que están conformados por mano de obra y beneficios sociales.
3. Los ingresos anuales obtenidos en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí Provincia de Canchis para el 2017 ascienden a un total de S/ 462,610.00 generando una utilidad anual de S/ 65,825.00; cuentan con nueve tipos de servicios cada uno con una tarifa diferenciada que en suma hacen el total de ingresos detallados. Según la figura 3 se observa mayores ingresos en los meses de enero, setiembre, octubre y diciembre por los diferentes tipos de servicio debido a la estacionalidad propia del negocio, así mismos a nivel de montos totales reales para el 2017 tanto para ingresos, costos y utilidad si bien se determinan resultados positivos esta situación a nivel mensual no es la misma, ya que encontramos meses como julio, agosto y noviembre en los que cuales se obtiene pérdida según la tabla 9.



RECOMENDACIONES

1. Que la Junta Directiva de los baños termales de aguas calientes de Occobamba otorguen formalidad a la iniciativa empresarial que desarrollan, estructurando un método de costos para fines financieros y tributarios; así mismo otorgar a sus trabajadores los beneficios laborales que les correspondan, de esta manera propiciar un entorno favorable para mantener el negocio en marcha. Otorgar una visión empresarial a la gestión del negocio destinando un presupuesto para capacitar al personal directamente involucrado en temas de atención al cliente, procedimiento de limpieza, mantenimiento y seguridad en las instalaciones del servicio así como asignar recursos para la mejora de la capacidad instalada como son vestidores, duchas, servicios higiénicos al ser estos críticos en la prestación de servicio.
2. Evaluar la aplicación y uso de las estructuras de costos que se han definido en la presente investigación por parte de la Junta Directiva, para que la administración de los baños termales de aguas calientes de Occobamba conozca cuales son los costos en los que incurre en el servicio brindado y el impacto que tienen estos en la determinación de la tarifa de precios.
3. Considerar la forma como se proyectaron las nuevas tarifas de precios que responden a un análisis de ingresos, costos y utilidad por cada tipo de servicio y en base a la estacionalidad vista en el negocio. Optar por asesoría externa en el desarrollo de campañas publicitarias para promocionar los servicios brindados incrementando el número de visitas considerando la estacionalidad de negocio, así mismo desarrollar otros tipos de servicio con valor agregado por ejemplo en el uso de plantas medicinales de la zona o añadiendo servicios complementarios como masajes de relajación y rehabilitación y espacios de esparcimiento para niños, los cuales deben estar acompañados con la realización de un estudio especializado sobre la



composición química de las aguas y de tierras, y de los beneficios que puede brindar a la salud de las personas, por ejemplo que cada poza cuente con un letrero de leyenda que brinde la información mínima requerida para que cada persona elija de acuerdo a sus necesidades el servicio que le corresponde y también mostrar señalética de alertas sobre la temperatura de las aguas evitando riesgos de salud para los clientes.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arimana, W. Z. (2014). *Contabilidad de Costos*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Calvo, M. (25 de 04 de 2018). *Qué es la contabilidad de gastos e ingresos*.
- Carvajal, L. (26 de Marzo de 2014). *Lizardo Carvajal - pagina personal*. Recuperado el 11 de 12 de 2018, de <https://www.lizardo-carvajal.com/investigacion-basica/>
- Diaz, J. (2017). *Negocios y emprendimiento. Cómo determinar el precio de tus servicios* .
- Flores Soria, J. (2011). *Costos y Presupuestos*. Lima: Centro de Especializacion en Contabilidad y Finanzas E.I.R.L.
- Gamboa, Y. (13 de Abril de 2011). Obtenido de <http://yerlysgmantenimiento.blogspot.com/2011/04/definiciones-basicas-de-mantenimiento.html>
- Hernandez, S. R., Baptista, L. M., & Fernandez, C. C. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Interamericana Editores.
- Keller, P. (2006). *Direccion de Marketing*. Mexico.
- Paniagua, F., & Condori, P. (2017). *Investigacion cientifica en educacion*. Juliaca: Edisur SRL.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2010). Obtenido de <https://definicion.de/usuario/>
- Policonomics. (2017). *Oferta y demanda*. Obtenido de <https://policonomics.com/es/oferta-demanda/>
- Reyes, Y. (2015). *Contabilidad de Costos*.
- Roldan, N. (15 de Abril de 2016). Obtenido de <https://prezi.com/h5qkvsykkpaa/el-concepto-de-turismo-segun-la-omt/>
- Thompson, I. (Enero de 2006). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>



Thompson, I. (Agosto de 2006). Obtenido de

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Ucha, F. (06 de Mayo de 2014). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/?s=Tarifa>

Zans, A. W. (2014). *Contabilidad de Costos I*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.



ANEXOS



Anexo 01: Matriz de Consistencia

COSTOS DE SERVICIO Y FIJACIÓN DE PRECIO PARA LOS BAÑOS TERMALES DE AGUAS CALIENTES DE OCCOBAMBA DEL DISTRITO DE MARANGANÍ, PROVINCIA DE CANCHIS-CUSCO 2017						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<u>Problema general:</u>	<u>Objetivo general:</u>	<u>Hipótesis principal:</u>				
¿Cómo establecen los costos de servicio y la fijación de precios en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí provincia de Canchis- Cusco 2017?	Establecer los costos de servicio y la fijación de precios en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí provincia de Canchis- Cusco 2017.	Los costos de servicio y la fijación de precios son determinados de manera empírica sin nivel técnico en los baños termales de aguas calientes de Occobamba distrito de Maranganí, Provincia de Canchis-Cusco 2017.	Variable 1 Costo de servicio de los baños termales	Costos fijos Costos variables Costos mixtos		Entrevista es un dialogo entablado entre dos o más personas
<u>Problemas específicos:</u>	<u>Objetivos específicos:</u>	<u>Hipótesis específicos:</u>				
¿Cómo establecen el costo de servicio en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí provincia de Canchis- Cusco 2017?	Establecer los costos de servicio en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí provincia de Canchis- Cusco 2017.	Los costos de servicio se determinan de manera empírica sin nivel técnico y no refleja la realidad de los precios en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí, Provincia de Canchis-Cusco 2017	Variable 2 Fijación de precio	Determinación de precios	Observación Entrevista	Análisis documentario mediante el análisis documental se recolectan datos de fuentes secundarias: libros, boletines, revistas, folletos y periódicos.
¿Cómo se fijan los precios en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí provincia de Canchis- Cusco 2017?	Identificar la fijación de precios en los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí provincia de Canchis- Cusco 2017.	Los precios se fijan de manera distorsionada porque se establecen de acuerdo al criterio de la junta directiva de los baños termales de aguas calientes de Occobamba del distrito de Maranganí, Provincia de Canchis-Cusco 2017.				



Anexo 02: Instrumentos de Recolección de Datos

ENTREVISTA:

INVESTIGACIÓN:

“COSTOS DE SERVICIO Y FIJACIÓN DE PRECIO PARA LOS BAÑOS TERMALES DE AGUAS CALIENTES DE OCCOBAMBA DEL DISTRITO DE MARANGANÍ, PROVINCIA DE CANCHIS-CUSCO 2017”

Objetivo específico a

1. ¿Quién administra los baños termales de aguas caliente de Occobamba?
2. ¿Cuál es la variedad de servicios que brinda los baños termales?
3. ¿Cuál de los servicios tiene mayor preferencia?
4. ¿Cuántas personas promedio ingresan al día?
5. ¿Cuántas personas laboran en los baños termales y en que turnos?
6. ¿A cuánto asciende la remuneración promedio mensual de un trabajador en los baños termales de aguas calientes?
7. ¿Cuál es el plazo del contrato de un trabajador?
8. ¿Cómo determinan los gastos e ingresos en los baños termales?
9. ¿Cuáles son los insumos que se utiliza para brindar el servicio?
10. ¿Cuáles son los materiales que utilizan para la limpieza y mantenimiento?
11. ¿A cuánto asciende el costo por el pago de servicios básicos y con cuales cuenta?

Objetivo específico b

12. ¿En base a que fijaron la tarifa de sus precios?
13. ¿Cuál es la tarifa de precios de los baños termales de aguas calientes de Occobamba?
14. ¿Cree Ud. que la tarifa está acorde a los ingresos y costos?
15. ¿Sabe cuánto es el porcentaje de utilidad (ganancia) mensual por los servicios brindados?



ENTREVISTA AL GERENTE DE LOS BAÑOS TERMALES DE AGUAS CALIENTES DE OCCOBAMBA

ÁREA DE TRABAJO: GERENCIA

N°	PREGUNTAS	(SI)	(NO)	OBSERVACIONES, COMENTARIOS Y ACLARACIONES	RESPONSABLE
1	¿Quién administra los baños termales de aguas caliente de Occobamba?				
2	¿Cuál es la variedad de servicios que brinda los baños termales?				
3	¿Cuál de los servicios tiene mayor preferencia?				
4	¿Cuántas personas promedio ingresan al día?				
5	¿Cuántas personas laboran en los baños termales y en que turnos?				
6	¿A cuánto asciende la remuneración promedio mensual de un trabajador en los baños termales de aguas calientes?				
7	¿Cuál es el plazo del contrato de un trabajador				
8	¿Cómo determinan los gastos e ingresos en los baños termales?				
9	¿Cuáles son los insumos que se utiliza para brindar el servicio?				
10	¿Cuáles son los materiales que utilizan para la limpieza y mantenimiento?				
11	¿A cuánto asciende el costo por el pago de servicios básicos y con cuales cuenta?				
12	¿En base a que fijaron la tarifa de sus precios?				
13	¿Cuál es la tarifa de precios de los baños termales de aguas calientes de Occobamba?				
14	¿Cree Ud. que la tarifa está acorde a los ingresos y costos?				
15	¿Sabe cuánto es el porcentaje de utilidad (ganancia) mensual por los servicios brindados?				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN