



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA RENTABILIDAD, ANTES Y DESPUÉS DEL COVID 19, DE LA AGENCIA DE VIAJES MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C. DEL 2019 AL 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Cynthia Paola Rodriguez Gutierrez

Asesor:

Mg. CPC. María G. Zurita Guerrero

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios, por ser la luz Divina que conduce y guía cada uno de mis pasos, por sostenerme y darme la fuerza para seguir adelante en logro de mis metas profesionales.

A mis Padres, María y Segundo por su amor incondicional y por siempre estar a mi lado dándome la fuerza y el aliento a seguir luchando por cada uno de mis sueños.

A mi esposo Francisco, por su amor, sus palabras de aliento, su apoyo constante y ser mi impulso para obtener este logro profesional.

A mi hermana Karen, mi sobrina Nicole y cuñado Miguel, por su cariño, paciencia y por cada consejo que me sirvieron para este logro sea hoy realidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Privada del Norte, por brindarme la oportunidad de cristalizar este anhelo profesional.

Un Agradecimiento a cada uno de mis docentes de la Facultad de Contabilidad y Finanzas por cada una de sus valiosas enseñanzas que forman parte de mi formación profesional.

Un cordial y especial agradecimiento a mi asesora a la Mg. CPC. María G. Zurita Guerrero, por sus orientaciones y aportes en el desarrollo de la presente investigación.

A la agencia de Viajes Mistik Tours, por su generoso apoyo y disposición en brindarme la información necesaria para el desarrollo de mi investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III. RESULTADOS	24
3.1. Determinación de los ingresos antes y después del COVID – 19 en la Empresa Mistik Tours.	25
3.2. Determinación de los costos antes y después del COVID-19 en la Empresa Mistik Tours	29
3.3. Determinación de los gastos antes y después del COVID- 19 en la Empresa Mistik Tours.	31
3.4. Determinación de la Rentabilidad antes y después del COVID -19 en la Empresa Mistik Tours.....	34
3.4.2 Análisis Vertical y Horizontal de la Situación Financiera y los Estados de Resultados.	39
3.4.3 Entrevista a Representantes de la Empresa.....	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	44
REFERENCIAS	49
ANEXOS	52
Anexo 01: Matriz de Operacionalización de la Investigación	52
Anexo 02: Ficha de Análisis Documental como instrumento de recolección de datos	53
Anexo 03: validación de expertos	54
Anexo 04: Distribución de Ingresos antes del Covid-19	63
Anexo 05: Distribución de Ingresos después del Covid-19	63
Anexo 06: Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera	64
Anexo 07: Análisis Vertical del Estado de Resultados	65
Anexo 08: Análisis Horizontal de la Situación Financiera	66
Anexo 09: Análisis Horizontal del Estado de Resultados.	67
Anexo 10: Flujo de caja del periodo 2019	68
Anexo 11:Flujo de caja periodo 2020	69
Anexo 12: Detalle de los costos	70

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla 1.</u> <i>Categorías de la Rentabilidad</i>	21
<u>Tabla 2.</u> <i>Ventas antes del COVID 19 – Periodo 2019</i>	25
<u>Tabla 3.</u> <i>Ventas después del COVID 19- Periodo 2020</i>	27
<u>Tabla 4.</u> <i>Costos antes del COVID 19- Periodo 2019</i>	29
<u>Tabla 5.</u> <i>Costos después del COVID 19 - Periodo 2020</i>	30
<u>Tabla 6.</u> <i>Gastos antes del COVID 19 – Periodo 2019</i>	31
<u>Tabla 7.</u> <i>Gastos después del COVID 19- Periodo 2020</i>	32
<u>Tabla 8.</u> <i>ESF antes del COVID 19- Periodo 2019</i>	34
<u>Tabla 9.</u> <i>ER antes del COVID 19- Periodo 2019</i>	36
<u>Tabla 10.</u> <i>ESF después del COVID 19- Periodo 2020</i>	37
<u>Tabla 11.</u> <i>ER después del COVID 19- Periodo 2020</i>	38
<u>Tabla 12.</u> <i>Ratios financieros para determinar la rentabilidad de la empresa entre los años 2019 y 2020</i>	39

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Flujograma del proceso de investigación y análisis de datos.....	23
---	----

RESUMEN

La investigación titulada “ Análisis comparativo de la rentabilidad , antes y después del COVID-19, de la Agencia de Viajes Mistik Tours& Travel S.A.C del 2019 al 2020, tuvo como objetivo general comparar la rentabilidad antes y después del COVID-19 en la agencia de viajes Mistik Tours & Travel S.A.C de los periodos 2019-2020, la cual los objetivos específicos fueron : Determinar el monto de los ingresos, determinar el monto de los costos, determinar el monto de los gastos y determinar la rentabilidad antes y después del COVID-19 en la agencia de Viajes Mistik Tours & Travel S.A.C.

El método de investigación fue estudio de caso, Analítico e Inductivo bajo un enfoque cualitativo, se obtuvieron resultados cualitativos a través de las técnicas de entrevista y revisión documental, teniendo como instrumento la guía de entrevista y la guía de revisión documental, realizado a las personas quienes trabajan con la empresa, tal es el caso de la gerente general, la contadora y la asistente de gerencia, quienes conocen el manejo de la empresa y sus funciones.

En los resultados obtenidos se analizó la rentabilidad como única categoría y como subcategorías a la rentabilidad sobre las ventas, rentabilidad económica y rentabilidad sobre el patrimonio, donde se determinó que las ventas es el factor que más afecta en el incremento o reducción de la rentabilidad ;por la considerable variación entre el periodo 2019 , donde la empresa obtuvo utilidad neta positiva en comparación al periodo 2020 donde se determinó que Mistik Tours & Travel S.A.C, fue afectada por el contexto del COVID-19 obteniendo la pérdida en el ejercicio y un rendimiento negativo.

Palabras clave: rentabilidad, ingresos, costos, gastos, rentabilidad económica, ventas, financiera, Análisis.

ABSTRACT

The research entitled " Comparative analysis of the profitability , before and after COVID-19, of the Mistik Tours& Travel S.A.C Travel Agency from 2019 to 2020, had as general objective to compare the profitability before and after COVID-19 in the travel agency Mistik Tours & Travel S. A.C of the periods 2019-2020, which the specific objectives were : Determine the amount of incomes, determine the amount of costs, determine the amount of expenses and determine the profitability before and after COVID-19 in Mistik Tours & Travel S.A.C. travel agency.

The research method was a case study, analytical and inductive under a qualitative approach, qualitative results were obtained through the techniques of interview and documentary review, having as an instrument the interview guide and the documentary review guide, which were taken to people who work in the company, such is the case of the general manager, the accountant and the assistant manager, who know the management of the company and its functions.

In the results obtained, profitability was analyzed as the only category and as subcategories to profitability on sales, economic profitability and profitability on equity, where it was determined that sales is the factor that most affects the increase or decrease in profitability ;by the considerable variation between the period 2019 , where the company obtained positive net income compared to 2020 period where it was determined that Mistik Tours & Travel S.A.C, was affected by the context of COVID-19 obtaining the loss in the exercise and negative performance.

Key words: profitability, income, costs, expenses, economic profitability, sales, financial, Analysis.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En las últimas dos décadas, el turismo se ha convertido en uno de los sectores más dinámicos y de mayor crecimiento a nivel mundial, dado que su importancia radica en promocionar la cultura y desarrollo económico de productos locales. En el 2019, este sector logro generar -tanto de manera directa como indirecta- alrededor de 330 millones de empleos a nivel global, lo que equivale al 10,3% del empleo total, es decir, uno de cada diez empleos del total mundial (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020, p. 2 - 6).

No obstante, el crecimiento económico y laboral se frenó radialmente en el 2020 a causa de las restricciones dictadas por la crisis sanitaria del Covid-19 en los distintos mercados. Diversos sectores productivos de la economía fueron restringidos para frenar el nivel de contagio, pero entre todos el turismo ha sido uno de los bloques más perjudicados, incluso la llegada de turistas a América del Sur y Centroamérica se redujo en un 35% en el 2020 y se estima que el turismo mundial presentará un retroceso a niveles de hace 30 años, con 1000 millones de llegadas menos y una perdida promedio de USD 1.1 billones en ingreso, lo que provocaría una disminución de USD 2 billones en el PBI internación generando un impacto negativo directo en el desarrollo socio-económico de las naciones (Conexión Esan, 2021).

La pandemia ha provocado una contracción en la economía del turismo entre el 45% y 70% (OIT, 2020), con un efecto multiplicador en varios sectores que se han visto terriblemente afectados entre ellos tenemos, las artesanías, la agricultura, gastronomía y aún más la aviación civil que tuvo que anular vuelos y enfrentarse al cierre de aeropuertos como medidas de urgencia sanitaria tomadas por los gobiernos.

En el caso del turismo, como sector productivo, el retorno paulatino a la normalidad resulta sumamente complejo; incluso considerando las medidas de vacunación realizadas en los distintos países. Se estima que la recuperación económica para este rubro será de 5,4% con una continuación en el año 2022 de un 4% (R.V. N° - 004 - 2021 - MINCETUR/VMT, 2021).

El turismo es un factor clave del desarrollo económico de la economía peruana. El 2019, las empresas abocadas a este rubro generaron 3,9% del Producto Bruto Interno (PBI); sin embargo, las actuales restricciones sanitarias generaron un impacto adverso en la oferta y la demanda desacelerando -en un primer momento- el desarrollo de esta actividad, y luego generaron una paralización absoluta con las medidas de cuarentena dictadas por el gobierno. Los sectores complementarios, como alojamiento y restaurantes, también se vieron afectados con un resultado de -61,4%; lo que hace evidente el impacto negativo de la pandemia en este sector, resaltando la recuperación estimada a un ritmo entre +9% y +11,5% para este año (R.V. N° - 004 - 2021 - MINCETUR/VMT, 2021).

Una de las categorías empresariales más afectadas dentro del rubro turismo son las agencias de viajes. En el caso de Europa, las agencias de viaje alemanas tuvieron pérdidas estimadas superiores a los 28 mil millones de euros en el 2020 (Welle, 2021), mientras que en España el decrecimiento fue casi del 90% respecto al ejercicio anterior de acuerdo con Santana (2020), quien destaca que sólo 40% de estas empresas han procedido a la apertura de sus oficinas de manera parcial, y se tuvo que recurrir a Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) y un 20% ya ha tenido que realizar despidos.

En este sentido se identificaron diversos antecedentes relacionados al tema de investigación, los cuales se presentan a continuación:

De otro lado, Wu Yueli (2019) en su trabajo de investigación titulado "El sector de turismo en china tras el COVID 19: Algunas reflexiones", se determina que el COVID-19 ha provocado un importante estancamiento de la economía internacional, sobre todo en China y las actividades del turismo asociadas sin embargo cabe destacar la capacidad de resiliencia y de adaptación del ser humano en el siglo XXI, un claro ejemplo de ello son las aplicaciones digitales como turismo en Internet, las cuales darán un nuevo impulso a la industria del turismo futuro.

La investigación de Baraybar (2018) titulada "Gestión Financiera y Rentabilidad en Agencias de Viaje, Distrito de San Isidro", concluye que existe una relación moderada entre las variables ya que, con un buen manejo de gestión financiera, mejor serán sus medios materiales y humanos. Para la realización de esta tesis se tomó a un grupo de 48 personas de las áreas de gerencia, contable y tesorería pertenecientes a 24 empresas, dicha investigación fue no experimental de nivel descriptivo y correlacional.

Por su parte, Febres López (2019) en su tesis "Análisis de la rentabilidad en una empresa textil, Lima 2018" concluye que pese al reinvertir sus utilidades necesita capital externo para mantener stock, optando por créditos bancarios que incrementan sus pasivos. Resaltan que, este sector depende de financiamientos externos y los cambios en el entorno afectan considerablemente sus operaciones. El estudio fue analítico-descriptivo a través de un estudio de caso, con cuatro informantes y el análisis de los estados financieros de la compañía.

La tesis "Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora, Lima 2017-2018" elaborada por Ccahuin (2019) concluye que los elementos del entorno, como la caída de mercado de producción de maquinaria, afecta considerablemente la rentabilidad de una empresa. La gestión empresarial es otro de los factores que afectan a una empresa de manera considerable. Para esta investigación se consideró un análisis

de caso a través de un proceso inductivo-analítico, considerando cuatro informantes como parte del proceso de análisis. Se consideraron tres subcategorías relacionadas a la rentabilidad, como son la rentabilidad sobre ventas, la rentabilidad económica y rentabilidad económica.

De igual manera, Cabello y Pulido (2020) en su ensayo "Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia" afirma que es importante considerar al sector turismo como un componente fundamental para la economía del país, es por ello que plantea algunas recomendaciones para una posible reactivación y recuperación de este sector; Primero considerar la reactivación de la conectividad aérea, marítima y terrestre, así como asegurando la protección de la salud de las personas, flexibilizando las políticas y mejorando las tarifas para una reactivación acelerada y sostenible. Además, considera como una ventaja competitiva el incentivar a los colombianos a conocer su País, por ser una de más biodiversos del mundo.

Para entender la rentabilidad se presenta a continuación los principales conceptos que permiten entender las características y formas de evaluación correspondientes:

La *Rentabilidad* es en la actualidad uno de los grandes problemas que afronta una empresa se puede anticipar interpretando la información contable, ya que está nos refleja el comportamiento de la empresa en el pasado y apreciar su situación actual, con el objetivo de realizar una estimación sobre su situación a futuro. Es así que la rentabilidad es uno de los indicadores básicos a través del cual se puede expresar la efectividad o desempeño organizacional.

Tal como expresa Gutiérrez y Tapia (2016) explica que la rentabilidad permite conocer el rendimiento de lo invertido tras una serie actividades y lo relaciona con las ventas

de una empresa, los activos y el fondo aportado por los propietarios, generando liquidez futura.

Para Lizcano (2004), la rentabilidad puede ser analizada desde dos perspectivas, la rentabilidad financiera (propietarios de la empresa) y la rentabilidad económica que deviene de un conjunto de activos empleados en la actividad de la empresa. Así mismo considera que se puede analizar la rentabilidad de una empresa considerando los recursos financieros que esta genera internamente en proporción al volumen de ingresos, a dicha magnitud se denomina rentabilidad autogenerada.

De otro lado, Nava (2009) precisa que, la rentabilidad de una empresa mide la eficiencia de sus operaciones e inversiones, ya que es el resultado de las acciones gerenciales, decisiones financieras y de las políticas implementadas dentro de esta. Además, la rentabilidad es el reflejo de la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo en el proceso productivo en un periodo determinado.

Desde la posición de López y otros (2001) citado por Paiva (2013) mencionan que la rentabilidad viene hacer la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de seleccionar alternativas o de juzgarlas según sea el análisis sea priori o posteriori.

De otro lado, los niveles de análisis de la rentabilidad empresarial son claves para el desarrollo de una gestión. Sánchez (2002) sostiene que es importante entender los conceptos de resultado e inversión, es por ello que el estudio de la rentabilidad lo podemos realizar en dos niveles, el primero tomando en cuenta la función del tipo de resultado y la otra con la inversión relacionada con el mismo que se considere.

Es decir, en el primer nivel, se busca el beneficio económico, en este análisis se tiene en cuenta el resultado conocido o previsto, antes de intereses tomando la totalidad de capitales económicos empleados en su obtención, este análisis es conocido como

rentabilidad económica o del activo ya representa el rendimiento de la inversión de la empresa, sin tomar en cuenta la financiación u origen de los mismo.

El segundo nivel hace referencia a la rentabilidad financiera previsto con los fondos propios de la empresa representando el rendimiento que corresponde a los mismos después de intereses.

Dentro de este marco es importante considerar también la rentabilidad económica, definida por Sánchez (2002) como la medición de la capacidad de los activos de una empresa ya que juzga el comportamiento de estos con independencia de su financiación, determinando así que una empresa sea considerada rentable o no en términos económicos. Además, podremos verificar si una empresa no rentable lo es, por la forma como desarrollo su actividad económica o una deficiente política de financiación.

Andrade (2011) expresa que el ROA proviene de las siglas en inglés *Return On Assets*, y muestra la eficiencia del manejo de los activos promedio de una empresa, ya que realiza una comparación del nivel de utilidad obtenido por la empresa contra el promedio de los activos totales teniendo en cuenta los dos últimos periodos. Esto quiere decir que evidencia cuán rentable es una empresa con respecto a sus activos.

La fórmula del ROA es:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales Promedio}}$$

De otro lado, Sánchez (2002) señala que la rentabilidad financiera también conocida como de los fondos propios, es una medida de rendimiento obtenida por esos capitales propios, con independencia de la distribución del resultado dentro de un periodo determinado. Este es el indicador que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios o accionistas

De otro lado, aunque los fondos propios representan la participación de los socios en la empresa, este debería incluir en el numerador magnitudes como beneficio distribuable, dividendos, variación de las cotizaciones, etc., y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración.

Andrade (2011) considera que ROE que proviene de las siglas en inglés *Return On Equity*, viene hacer el rendimiento sobre el patrimonio. Este indicador demuestra el nivel de eficiencia en el cual fueron manejados los recursos propios que componen el patrimonio de la empresa, debido a la comparación del nivel de utilidad obtenido por la empresa contra el patrimonio promedio de la empresa en los dos últimos periodos. En otras palabras, podemos decir que muestra cuán rentable es la empresa con respecto a su patrimonio o capital.

La Fórmula del ROE es:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Promedio}}$$

Así mismo, otro indicador de la rentabilidad es el ROI, que está asociado a la actividad generadora de beneficios y costos. ROI proviene de las siglas en inglés *Return On Investment*, su importancia radica en logra medir el beneficio obtenido de una inversión en relación con los costos que está representa, expresado como un porcentaje. Por lo tanto, nos permite realizar una comparación de la rentabilidad de una unidad de negocio, de un programa o de una actividad específica dentro de una organización midiendo el impacto y retorno de la inversión.

La Fórmula del ROI es:

$$ROI = \frac{\text{Utilidad Neta de la Actividad}}{\text{Inversiones Realizadas o Costos}}$$

De otro lado, Sánchez (2002) menciona que la *Rentabilidad en el Análisis Contable* plantea que la empresa se enfrenta a múltiples objetivos basados en la rentabilidad, en

el crecimiento, en la estabilidad e incluso en servicio a la colectividad. Sin embargo, la base del análisis económico financiero viene hacer la cuantificación del binomio rentabilidad - riesgo, ya que no hay una independencia más bien ambas dependen cuantitativamente uno de la otra, y se presentan desde una triple funcionalidad.

Por su parte, Andrade (2021) considera que la rentabilidad se obtiene comparando los resultados obtenidos contra los diversos niveles de inversos realizados y también contra los resultados del mercado o de las industrias donde participa la empresa.

La rentabilidad muchas veces es confundida con la utilidad; sin embargo puede ser que un negocio presente utilidad pero no necesariamente ser rentable, ya que la utilidad es el beneficio económico obtenido por las operaciones de una empresa teniendo en cuenta que el costo y gasto se va descontando, en otras palabras es el valor que se obtiene después de restar a los ingresos los egresos; por otro lado la rentabilidad es el índice que va a dividir la ganancia obtenida entre la inversión dando el resultado en porcentajes.

La presente situación que atraviesa nuestro país, debido al COVID-19, afecta directamente al sector turismo y exige realizar una evaluación de los cambios generados, para identificar las acciones que afectan la eficiencia en el manejo de los recursos, en este caso de la empresa Mistik Tours.

La agencia de viajes Mistik Tours es un operador turístico que inició su actividad empresarial hace 10 años en la ciudad de Trujillo, exactamente el 28 de marzo del 2011. Su dirección actual es jirón Mariano Melgar N° 292 Urbanización Palermo, en la ciudad de Trujillo, La Libertad. Cuenta con autorización para las actividades de agencia de viajes, actividades de transporte por vía terrestre, así como otras actividades de organización de convenciones y exposiciones comerciales. De acuerdo con el portal

de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), se encuentra registrada como una Micro y Pequeña Empresa, acreditada el 26 de febrero de 2015.

Frente a ello, formulamos el siguiente problema ¿Cómo el COVID 19 ha afectado la rentabilidad en la agencia Mistik tours entre el 2019 y el 2020?

Para responder a esta interrogante se ha planteado como objetivo general de esta investigación comparar la rentabilidad antes y después del COVID- 19 en la agencia de Viajes Mistik Tours, con una serie de objetivos específicos como se menciona a continuación:

- Determinar el monto de los ingresos antes y después del COVID-19 en la agencia de viajes Mistik tours
- Determinar el monto de los costos antes y después del COVID 19 en la agencia de viajes Mistik Tours.
- Determinar el monto de los gastos antes y después del COVID -19 en la agencia de viajes Mistik tours
- Determinar la rentabilidad antes y después del COVID -19 en la agencia de viajes Mistik Tours.

La hipótesis del estudio plantea que; debido a las situaciones generadas por el Covid-19, la rentabilidad de las agencias de viajes se vio afectada hasta en un 70%, y para ello se analizó el caso de la empresa Mistik Tours, empleando para ello un análisis descriptivo de los indicadores de rentabilidad financiera más relevantes. Esta investigación es importante desde una perspectiva teórica porque amplía la literatura científica existente en torno a la rentabilidad en Pequeñas y Medianas Empresas (PyMes) de Servicios; así como también desde un enfoque práctico-empresarial ya que se enfoca en un problema vigente de un sector relevante de la economía peruana, y los resultados serán importantes para entender un fenómeno vigente en el campo de los

negocios. Finalmente, la investigación es relevante desde una perspectiva social, debido que los resultados permitirán entender un factor de cambio que afecta a decenas de empresas de servicios vulnerables ante los cambios en el entorno empresarial.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo no experimental, como señala Andrade et. al. (2018), debido a que no se realiza ninguna manipulan de las variables estudiadas, sino que se observan los fenómenos tal como se comportan en su contexto natural. Además, se trata de un estudio de tipo básico, pues se enfoca en incrementar el conocimiento y el marco teórico actual (Tamayo, 2003).

De igual manera, se trata de un estudio de tipo estudio de caso con diseño descriptivo analítico-inductivo, en función que los elementos que se miden corresponden a información independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren, y que se analizaron los estados financieros de manera separada y luego se integraron a través de ratios para profundizar en la evaluación de ratios (Hernández, 2014), obteniendo como resultado un reflejo del análisis comparativo de la rentabilidad de la agencia desde el 2019 al 2020, analizando e interpretando para ello los documentos contables antes y después del COVID - 19. Asimismo, se trabajará con un diseño de recolección de datos transversal, puesto que se recopilan datos en un momento determinado del tiempo (Moran y Alvarado, 2010), y dicha recolección de informarán se realizará sólo una vez. En la misma línea se emplea el método de estudios de casos que permite estudiar la peculiaridad de un fenómeno determinado, entendiendo hechos o situaciones pasadas, en este caso revisando los indicadores financieros de una empresa (Simons, 2009).

El enfoque es cualitativo y se pone énfasis en la exposición de la realidad, logrando de esta forma una mejor explicación del problema de estudio. La mejor manera de desarrollar esta perspectiva es mediante la observación y las entrevistas (Ñaupas et al., 2018), con lo cual permite una adecuada adquisición y desarrollo de nuevos conocimientos.

La población del estudio será la agencia de viaje Mistik Tours y la muestra a considerar corresponde a la documentación de área contable del 2019 al 2020, que servirá para poder

determinar la rentabilidad antes y después de enfrentar las situaciones generadas por el COVID-19 en el sector empresarial.

Por la naturaleza de la investigación se emplearon dos tipos de instrumentos. El primero corresponde a un análisis u observación documental, el cual consiste en la revisión detallada de información sobre un aspecto específico de la organización, considerando herramientas como las fichas de investigación, datos de localización, así como registros textuales, ideográficas, indicadores de rendimiento, entre otros (Hernández et al., 2010). Como instrumento se empleó una ficha de observación documental, el cual de acuerdo con García (1993) se trata de una herramienta que conecta a las personas con la información existente para la interpretación de un conjunto de operaciones intelectuales, que finalmente permitirán comprender una situación específica, con análisis tanto externos como internos en una vertiente tanto de indexación como de resumen. La ficha de análisis documental permitirá organizar y sistematizar datos relevantes con un alto nivel de veracidad, y pueden ser textuales, de paráfrasis, de comentario, mixtas o de resumen (Ñaupas et al., 2018). La ficha empleada en este trabajo recoge información de los indicadores de rentabilidad de la agencia de viajes de dos años considerando un análisis de ROE, ROA y ROI (Revisar Anexo 01 del estudio).

Asimismo, se empleó una entrevista a representantes de la empresa a fin de conocer las acciones realizadas por la organización frente la crisis actual. Permite recopilar información confiable para formular hipótesis de trabajo, y emplea formato estructurados, planificados, siguiendo un conjunto de pautas para su preparación, aplicación, análisis e interpretación. Se consideró una entrevista semi-estructurada siguiendo un diseño de cinco preguntas establecidas en orden, pero permitiendo establecer más preguntas en el proceso para obtener la mayor cantidad de datos necesarios de los participantes (Hernández et al., 2010). Las preguntas corresponden a las tres dimensiones planteadas en el estudio y

establecidas en la Matriz de Operacionalización (Anexo 03), así como también se han colocado preguntas de opinión de los usuarios sobre la situación de la rentabilidad de la organización, siguiendo el planteamiento de Zamora (2008).

Las categorías de análisis en este caso se expresan en la siguiente tabla:

Tabla 1

Categorías de la Rentabilidad

Subcategorías	Indicadores
Rentabilidad sobre las ventas	Ventas netas
	Ratio de Margen Neto
	Productividad
	Ratio ROI
Rentabilidad Económica	Activos totales
	Ratio ROA
	Patrimonio
Rentabilidad Financiera	Autofinanciación
	Ratio ROE

Nota. Las categorías presentadas fueron consideradas a través del enfoque de Zamora (2008), considerando las diferentes características para determinar la rentabilidad para una empresa de servicios.

Para la entrevista se consideraron tres participantes, conformados por la gerente general, la contadora de la empresa y un asistente administrativo. La primera entrevista fue a la gerente y representante legal, contadora publica colegiada, egresada de la Universidad Nacional de Trujillo, con 10 años de experiencias en empresas de servicios, quien dirige y toma las decisiones relacionadas con la eficiencia de la organización y también es responsable del control el flujo de recursos y los gastos.

La contadora, También egresada de la Universidad Nacional de Trujillo (UNT) de la carrera de contabilidad y con colegiatura vigente en el colegio de contadores de la libertad.

Ella se encarga de los movimientos contables, llevando un estricto control de los costos e ingresos de la empresa.

Asistente administrativo contable, egresado del Instituto Tecnológico Nueva Esperanza, encargado de promoción, cobranzas y pagos de la agencia de viajes. Todos los participantes de la entrevista tienen 8 años laborando para este negocio, y más de 15 años de experiencia profesional.

Los instrumentos fueron sometidos a la evaluación de tres Contadores Públicos Colegiados (CPC) quienes emitieron una carta de aceptación del instrumento, acreditando que efectivamente el instrumento empleado mide la variable seleccionada en el estudio.

Para la recolección de datos se aplicaron diferentes procedimientos. En el caso de la observación y análisis documental se solicitaron los balances de los años 2019 y 2020 a los funcionarios de la agencia de viajes. Posteriormente, se determinaron los diferentes indicadores de rentabilidad a través del registro de información (Revisar Anexo 01). Las entrevistas se realizarán a través de la plataforma Zoom, considerando un enfoque estructurado generando.

El método de análisis de datos para esta investigación fue la triangulación (Pulido, 2015), debido a su eficiencia en estudios cualitativos y la capacidad que presentan para profundizar en resultados y responder a un fenómeno específico, en esta situación entendida como la rentabilidad de una agencia de viajes.



Figura 1. Flujograma del proceso de investigación y análisis de datos.

Nota. Autoría propia.

El estudio se realizó respetando los aspectos éticos esenciales en la investigación, a fin de encaminar el estudio de manera íntegra, transparente y profesional. Se consideraron los lineamientos establecidos por la guía de investigadores de UPN (2016), como el respeto a la autonomía, es decir contando con la autorización legal de la empresa para proceder con el análisis de datos. Para ello, se cuenta en la sección de anexos con una carta firmada por el representante legal de la organización.

En el mismo sentido, se garantiza la integridad científica, ya que los informes y recursos solicitados sólo serán empleados con fines académicos. El respeto a la propiedad intelectual de todas las fuentes teóricas, a través de una adecuada citación y referencia del material presentado, siguiendo los criterios contemplados en las Normas APA 7ma edición. Además, existe el compromiso de difundir la presente investigación, para enriquecer el material científico respecto a la investigación en gestión de empresas y contabilidad.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La agencia de viajes Mistik Tours incrementó las ventas de servicios tercerizados desde el 2011, ofreciendo tours, tickets, así como servicios diversos. Cuenta actualmente con dos trabajadores a medio tiempo y equipamiento depreciado.

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de la recolección de datos, organizado en dos secciones. La primera muestra el análisis de los Estados Financieros (EE.FF.) de la empresa de los años 2019 (enero-diciembre) y 2020 (enero-diciembre) empezando por una evaluación de los ingresos, costos y gastos de la empresa, y luego un análisis de indicadores de rentabilidad. El análisis en los periodos indicados permitirá entender el comportamiento de los factores financieros durante el inicio y después del Covid-19 en el país, y de esta manera responder, de manera parcial, a la pregunta planteada en la investigación.

La segunda parte comprende un conjunto de entrevistas a miembros de la empresa para entender a profundidad las causas que generaron los niveles de rentabilidad alcanzados. Cada punto responde a los objetivos planteados en la investigación.

3.1. Determinación de los ingresos antes y después del COVID – 19 en la Empresa

Mistik Tours.

3.1.1 Ingresos antes del Covid-19.

Tabla 2

Ventas antes del COVID 19 - Periodo 2019

2019			
MES	V. VENTA	IGV	P. VENTA
		18%	
Enero	14,491.53	2,608.48	17,100.01
Febrero	12,919.18	2,325.45	15,244.63
Marzo	10,789.20	1,942.06	12,731.26
Abril	7,506.75	1,351.22	8,857.97
Mayo	21,838.52	3,930.93	25,769.45
Junio	8,709.75	1,567.76	10,277.51
Julio	23,970.75	4,314.74	28,285.49
Agosto	9,747.29	1,754.51	11,501.80
Setiembre	19,404.26	3,492.77	22,897.03
Octubre	9,128.96	1,643.21	10,772.17
Noviembre	11,271.68	2,028.90	13,300.58
Diciembre	12,629.13	2,273.24	14,902.37
TOTAL	S/ 162,407.00	S/ 29,233.26	S/ 191,640.26

Nota. Autoría propia.

El análisis de ventas del periodo enero 2019 (Anexo 04) muestra que la empresa Mistik Tours ha recibido ingresos por 9 de sus servicios directos que son:

1. Vuelo Nacional
2. Vuelo Internacional
3. Paquete Turístico

4. Pasaje terrestre
5. Seguro de viaje
6. Traslado al aeropuerto
7. Asesorías
8. Consumo Diverso
9. Alojamiento Internacional

También ha obtenido ingresos por 4 comisiones: comisión por la venta de pasajes aéreos, Comisión de venta de seguro, Comisión de la venta de paquete turístico y comisión de la venta de pasaje terrestre.

Se determina, entonces, que la principal fuente de ingresos es la venta de pasajes aéreos tanto a países de América del Norte y el Sur, así como a Europa y el Medio Oriente. En el periodo 2019 obtuvimos un ingreso total de 162,407 siendo los meses de Julio (23,970.75), Mayo (21,838.52) y Setiembre (19,404.26), los que registraron mayores ingresos con un porcentaje de 15% ,13% y 12% respectivamente, por ser meses de temporada alta, la mayoría de ellos a Egipto, Jordania, Madrid, Francia, Italia y el Cusco. Además, podemos observar que, en los meses de julio y mayo, la categoría con más porcentaje de ingresos fue por los vuelos internacionales con un 46%, 43% respectivamente y en setiembre fueron los vuelos nacionales con un 34%.

Los meses de abril (7,506.75) y Junio (8,709.75) obtuvieron su menor nivel de ingresos, debido a que son pocos los usuarios que realizan viajes turísticos en este periodo del año.

3.1.2. Ingresos después del Covid-19.

Tabla 3

Ventas después del COVID 19 - Periodo 2020

2020			
MES	V. VENTA	IGV	P. VENTA
		18%	
Enero	15,491.53	2,788.48	18,280.01
Febrero	10,919.18	1,965.45	12,884.63
Marzo	6,458.00	1,162.44	7,620.44
Abril	-	-	-
Mayo	-	-	-
Junio	-	-	-
Julio	-	-	-
Agosto	-	-	-
Setiembre	-	-	-
Octubre	4,458.00	802.44	5,260.44
Noviembre	12,271.68	2,208.90	14,480.58
Diciembre	7,251.61	1,305.29	8,556.90
TOTAL	S/ 56,850.00	S/ 10,233.00	S/ 67,083.00

Nota. Autoría propia.

En el periodo 2020, situación fue distinta, donde se obtuvo un saldo total de 56,850 de los cuales en el primer trimestre del año, es decir los meses de enero (15,491.53) , febrero(10,919.18) y en marzo(6,458) , previos al COVID 19 , se puede apreciar como las ventas bajaron en 27%,19% y 11% respectivamente.

Desde la declaración de los primeros casos de COVID-19 en el Perú, el gobierno tomó las medidas del aislamiento social obligatorio y restricción del derecho al libre tránsito contra la propagación del COVID-19, es a causa de estas medidas que se aprecia una reducción de servicios y cobro por comisiones en la empresa Mistik Tours. En el mes de marzo, la empresa solo muestra ingresos por sólo 3 servicios: vuelos nacionales, vuelos

internacionales y seguro de viaje, de los cuales el mayor porcentaje lo tiene los vuelos internacionales con 75.80% seguido de los nacionales que fueron de 15.24%. en cuanto a los ingresos por comisiones solo obtuvo ingreso por comisión de pasajes aéreos y seguros de viajes, lo que representa un 3.62% y 3.79% respectivamente.

Además, podemos apreciar que durante los meses siguientes desde abril hasta setiembre la empresa no registro ingresos por ninguna de sus categorías. Esta considerable disminución fue producto del cierre de aeropuertos, fronteras en los territorios y a la cuarenta que fueron implantadas como medidas de protección sanitaria por el Gobierno a raíz de la COVID-19.

En octubre -tomando los protocolos del gobierno- la empresa retoma operaciones, logrando generar un monto total de s/ 4,458, obtenidos por las categorías de vuelos internacionales con un 40.74%, pasajes terrestres con 37.10% y vuelos nacionales con 19.40%, paulatinamente en mes de noviembre y diciembre, los ingresos por las diferentes categorías fueron aumentando. Sin embargo, al cierre del periodo 2020, en el mes de diciembre obtuvimos un monto total de 7,251.61 generados por el incremento de vuelos nacionales, la mayoría de ellos a la ciudad de lima con 46.38% y los pasajes Terrestre al interior del país con 17.17%. (Anexo 05)

3.2. Determinación de los costos antes y después del COVID-19 en la Empresa

Mistik Tours

3.2.1. Costos antes del Covid-19.

Tabla 4

Costos antes del COVID 19- Periodo 2019

2019	
Mes	Costo de Servicio
Enero	7,100.70
Febrero	5,700.10
Marzo	4,315.10
Abril	1,555.05
Mayo	9,569.50
Junio	1,687.65
Julio	7,570.61
Agosto	3,700.60
Setiembre	3,440.24
Octubre	986.98
Noviembre	3,253.91
Diciembre	5,764.98
Costo Total	54,645.42

Nota. Autoría propia basado en análisis de datos facturados.

En cuanto a los costos antes del covid-19, tenemos la compra de pasajes tanto aéreos como Terrestres, Alojamiento, costo por entradas a los centros culturales y servicios de Turismo. Realizando un análisis podemos identificar que el costo en proporción para el periodo 2019 es de 54,645.42 soles que representa el 34 % de los ingresos, de los cuales la mayoría fueron por con conceptos de vuelos internacionales que represento el 55.96%, seguidos de los vuelos nacionales con un 14.90% , pasajes terrestres con 5.76% y paquetes turísticos con 5.70%, esto se debe a que la agencia tiene sus convenios con resorts(Decamerón); Estos fueron conceptos que mantienen el mayor porcentaje dentro de

los costos, en contraste con los conceptos de traslado al aeropuerto y asesorías que represento un 0.63% y 0.81% respectivamente que fueron los que mantuvieron un menor porcentaje.

3.2.2. Costos después del Covid-19.

Tabla 5

Costos después del COVID 19 - Periodo 2020

2020	
Mes	Costo de Servicio
Enero	8,039.03
Febrero	6,700.10
Marzo	4,562.00
Abril	0.00
Mayo	0.00
Junio	0.00
Julio	0.00
Agosto	0.00
Setiembre	0.00
Octubre	2,386.98
Noviembre	6,253.91
Diciembre	7,764.98
Costo Total	35,707.00

Nota. Autoría propia.

En cuanto al periodo 2020, obtuvimos un costo total de 35,707 soles que representa el 62.81% de los ingresos generados, de los cuales, en el primer trimestre, se puede observar cómo fueron disminuyendo paulatinamente en enero fue de 8,039.03 soles; febrero fue 6,700.10 soles y marzo fue 4,562 soles, que represento el 22.5 %, 18.7% y el 12.7% respectivamente.

En los meses siguientes abril, mayo, junio, julio, agosto y setiembre, la empresa no percibió ingresos por sus servicios debido al cierre de fronteras que fue la medida de

seguridad tomada por el Gobierno para proteger la salud de la población y así evitar la propagación de dicho virus; por lo tanto, tampoco hubo costos.

En el último trimestre del año 2020, la empresa reinicia operaciones nuevamente siguiendo los protocolos ley. A partir del 5 de octubre, en el Gobierno de Francisco Sagasti, es donde se reinicia con los vuelos internacionales y terrestres con el cumplimiento de estrictas medidas sanitarias que fueron aprobadas por el Ministerio de Transportes y comunicaciones (MTC), con el aval del Ministerio de Salud. Sin embargo, los ingresos obtenidos fueron bajos en comparación del mismo mes en el ejercicio anterior, por ende, los costos en referencia a sus ingresos también fueron por bajo, tal como se puede observar en la tabla 5(anexo12).

3.3. Determinación de los gastos antes y después del COVID- 19 en la Empresa Mistik Tours.

3.3.1 Gastos antes del Covid-19.

Tabla 6

Gastos antes del COVID 19 - periodo 2019

2019

EGRESOS	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Set-19	Oct-19	Nov-19	Dic-19	Gastos Totales
Gastos de personal	4589.25	4589.25	4589.25	4589.25	4589.25	4589.25	4589.25	4589.25	4589.25	4589.25	4589.25	4589.25	55,071.00
essalud	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	5,697.00
Alquiler	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	9,600.00
Gastos Mensuales	5,864.00	5,864.00	5,864.00	5,864.00	5,864.00	5,864.00	5,864.00	5,864.00	5,864.00	5,864.00	5,864.00	5,864.00	70,368.00

En cuanto a los gastos operativos, la empresa Mistik Tours mantiene gastos por alquiler de local, planilla, suministros de cómputo, mantenimiento de oficina y publicidad. En cuanto los gastos administrativos obtuvimos un total de s/.9,600, en donde se tuvo en cuenta al alquiler que tanto para el periodo 2019 como el 2020 se mantuvo en un valor constante por un acuerdo con el dueño de las instalaciones por valor de 800 soles mensuales

incluida energía eléctrica, agua e internet, desde hace cuatro años. En cuanto a los gastos de ventas se obtuvo un total de 60, 768 soles donde se consideró la planilla que por ser una pequeña empresa operadora de viajes sólo cuenta con tres personas, dos contratadas a medio tiempo; la secretaria, quien realiza actividades de organización y registro de información, como también mantienen un conductor, quien realiza funciones de transporte y entrega de documentación los cuales ganan s/. 1200 y S/1500 respectivamente y la gerente quien es la dueña del establecimiento, la cual realiza las funciones de administradora, pero sólo trabaja a medio tiempo en la agencia, dado que realiza otras actividades, por lo su remuneración mensual es de S/. 2500 soles.

3.3.2 Gastos después del Covid-19.

Tabla 7

Gastos después del COVID 19 - periodo 2020

2020													Gastos
EGRESOS	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	Totales
Gastos de personal	4589.25	4589.25	4589.25	0	0	0	0	0	0	4589.25	4589.25	4589.25	27,535.50
essalud	474.75	474.75	474.75	474.75	0	0	0	0	0	0	474.75	474.75	2,848.50
Alquiler	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	9,600.00
Gastos Mensuales	5,864.00	5,864.00	5,864.00	1,274.75	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	5,389.25	5,864.00	5,864.00	39,984.00

Las restricciones generadas por el Covid-19 generaron también un impacto en los gastos operativos, A diferencia del periodo antes del Covid-19, En el periodo 2020, los gastos operativos para el primer trimestre del año se mantuvieron constante sin variación, en el lapso de abril a setiembre 2020, a pesar de no registrar ingresos por las restricciones que emitió el gobierno, los Gastos operativos continuaron. El Arriendo del local (agua, luz e internet) por acuerdo con la arrendataria se mantenía igual sin ninguna variación, con el pago de 800 soles mensuales.

En cuanto a los gastos de ventas, al cierre del periodo 2020 se obtuvo un total de 30,384 soles una clara disminución en comparación al periodo anterior. Esto debido a que la empresa ya no podía mantener su vínculo laboral con los trabajadores y siguiendo las medidas del gobierno para no romper esa relación laboral, es que la empresa se acoge la medida de suspensión perfecta de labores. En octubre 2020, con el reinicio de las actividades, retoman sus vínculos laborales con sus trabajadores a fin de mantener operativo el negocio y teniendo en cuenta elementos de bioseguridad obligatorios para poder operar en el contexto en el que nos encontramos. Los gastos de publicidad fueron mínimos, ya que se utilizaron las redes sociales para dar a notar lo servicios ofrecidos, además contaban con clientes fidelizados, lo que les ha permitido seguir operando hasta la fecha.

3.4. Determinación de la Rentabilidad antes y después del COVID -19 en la Empresa

Mistik Tours

Tabla 8

ESF antes del COVID 19 – periodo 2019

MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C.	
BALANCE DE SITUACION	
al 31 de Diciembre del 2 019-2020	
(en Soles)	
ACTIVO	2019
ACTIVO CORRIENTE	SI.
Efectivo y Equivalentes de efectivo	32,829.47
Cuentas por cobrar comerciales - Terceros	0.00
Otras cuentas por cobrar	0.00
Servicios y otros contratados por anticipado	0.00
Mercaderías	0.00
Materiales auxiliares, suministros y repuestos	0.00
Suministros Diversos	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	32,829.47
ACTIVO NO CORRIENTE	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	129,145.72
depreciación de 1 a 2 inmuebles acumulados	-8,836.00
activo diferido	3,739.36
otros activos no corrientes	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	124,049.08
TOTAL ACTIVO	156,878.55
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
Sobregiros bancarios	
Tributos, Contraprestac. y Aportes al Sist. de Pensiones y de Salud x pagar	2,522.34
Remuneraciones y participaciones por pagar	0
cuentas por pagar accionis, Directores y Gerentes	5,789.99
Cuentas por pagar diversas - Terceros	23,892.00
Obligaciones Financieras	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	32,204.33
PASIVO NO CORRIENTE	
Obligaciones Financieras	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
TOTAL PASIVO	32,204.33
PATRIMONIO	
Capital Social	7,500.00
Resultados Acumulados positivos	83,520.00
utilidad del ejercicio	33,654.22
Pérdida del ejercicio	0.00
TOTAL PATRIMONIO	124,674.22
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	156,878.55

Tabla 9

ER antes del COVID 19 – periodo 2019

MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C.
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
al 31 de Diciembre del 2 019-2020
(en Soles)

	2019
VENTAS	162,407.00
COSTO DE VENTAS	54,645.42
UTILIDAD BRUTA	107,761.58
GASTOS DE ADMINISTRACION	9,600.00
GASTOS DE VENTAS	60,768.00
UTILIDAD DE OPERACIÓN	37,393.58
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	
GASTOS FINANCIEROS	0.00
UTILIDAD(PERDIDA) ANTES DE IMPUE	37,393.58
(-) IMPUESTO A LA RENTA	3,739.36
UTILIDAD DEL EJERCICIO	33,654.22

Tabla 10

ESF después del COVID 19 – periodo 2020

MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C.	
BALANCE DE SITUACION	
al 31 de Diciembre del 2 019-2020	
(en Soles)	
ACTIVO	2020
ACTIVO CORRIENTE	SI.
Efectivo y Equivalentes de efectivo	9,593.64
Cuentas por cobrar comerciales - Terceros	0.00
Otras cuentas por cobrar	0.00
Servicios y otros contratados por anticipado	0.00
Mercaderías	0.00
Materiales auxiliares, suministros y repuestos	0.00
Suministros Diversos	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	9,593.64
ACTIVO NO CORRIENTE	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	129,145.72
depreciación de 1 a 2 inmuebles acumulados	-10,836.00
activo diferido	-1,884.10
otros activos no corrientes	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	116,425.62
TOTAL ACTIVO	SI. 126,019.26
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
Sobregiros bancarios	
Tributos, Contraprestac. y Aportes al Sist. de Pensiones y de Salud x pagar	779.86
Remuneraciones y participaciones por pagar	0.00
cuentas por pagar accionis.Directores y Gerentes	9,592.75
Cuentas por pagar diversas - Terceros	7,929.33
Obligaciones Financieras	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	18,301.94
PASIVO NO CORRIENTE	
Obligaciones Financieras	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
TOTAL PASIVO	18,301.94
PATRIMONIO	
Capital Social	7,500.00
Resultados Acumulados positivos	117,174.22
utilidad del ejercicio	
Pérdida del ejercicio	-16,956.90
TOTAL PATRIMONIO	107,717.32
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	SI. 126,019.26

Tabla 11

ER después del COVID 19 – periodo 2020

MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C.	
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS	
al 31 de Diciembre del 2 019-2020	
(en Soles)	
	2020
VENTAS	56,850.00
COSTO DE VENTAS	35,707.00
UTILIDAD BRUTA	21,143.00
GASTOS DE ADMINISTRACION	9,600.00
GASTOS DE VENTAS	30,384.00
UTILIDAD DE OPERACIÓN	-18,841.00
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	
GASTOS FINANCIEROS	0.00
UTILIDAD(PERDIDA) ANTES DE IMPUES	-18,841.00
(-) IMPUESTO A LA RENTA	-1,884.10
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-16,956.90

3.4.1 Análisis del ROA, ROE, ROS

Tabla 12

Ratios financieros para determinar la rentabilidad de la empresa entre los años 2019 y 2020

Ratios Formulas	2019	2020	Interpretación
Rentabilidad sobre los Activos (ROA)			
Utilidad Neta	0.21	-0.135	En el 2019, por cada sol invertido en los activos de la empresa, tuvieron un rendimiento del 21% por otro lado , en el año 2020 tuvieron un rendimiento negativo de 11.62% lo cual indica que la ganancia neta en la inversión en activos no ha sido favorable.
Activos Totales			
Rentabilidad Patrimonial (ROE)			
Utilidad Neta	0.27	-0.157	Esto significa que por cada sol que los accionistas mantienen para el año 2020 y 2019 genera un rendimiento negativo 42.73%
Patrimonio			
Rentabilidad sobre las Ventas (ROS)			
Utilidad Neta	0.21	-0.298	Esto quiere decir que en el 2019 y 2020 , por cada sol que vendió la empresa, obtuvo una disminución en la utilidad de 0.50 %lo que nos permite observar una pequeña variación en porcentajes de un año tras otro.
Ventas netas			

Nota. Autoría propia.

En esta Investigación se consideró relevante la aplicación de los ratios de rentabilidad para brindar un análisis más profundo y preciso sobre la situación de la agencia de viajes Mistik Tours en los años 2019-2020.

Se determinó la Rentabilidad Financiera para verificar si la inversión o aportes de los accionistas ha generado utilidades, y está recuperando lo invertido; sin embargo podemos observar que la agencia de viajes Mistik Tours está generando un rendimiento negativo de 42.73% , lo cual nos indica claramente que la gestión de la empresa no está dando buenos resultados, que al aplicar el ratio sobre el patrimonio tenemos un índice de 27% para el año 2019 y de menos 16% para el año 2020. Esto quiere decir que no se está obteniendo las ganancias esperadas comparada con los aportes de los socios .

En la rentabilidad Económica para identificar el beneficio que obtuvo la agencia de viajes Mistik Tours por hacer uso de sus activos totales y generar valor con los activos, el

resultado obtenido fue de 21% en el año 2019 y para el año 2020, se obtuvo una disminución de 13.5%, la aplicación de esta ratio demuestra que la inversión en activos ha sido deficiente en comparación al año anterior.

De acuerdo a la información recabada de los colaboradores de la empresa, el porcentaje de ventas que se obtuvo en la agencia de viajes en el año 2019 fue del 21 % y en el año 2020 se obtuvo una disminución obteniendo 30 %. lo cual demuestra una reducción para el año 2020 en comparación con el año 2019. La utilidad bruta se ha visto afectada, la rentabilidad sobre las ventas de la agencia ha decrecido, ya que quiere decir que por cada sol que vendió la empresa obtenemos una disminución de 0.50% de un año tras otro.

3.4.2 Análisis Vertical y Horizontal de la Situación Financiera y los Estados de Resultados.

A. Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera

Según el anexo 06, con respecto al rubro de Efectivo y equivalente de efectivo, tenemos una disminución de 13.31% con respecto al ejercicio del 2019, este hecho nos muestra que la empresa ha disminuido en su liquidez para solventar sus obligaciones a corto plazo. También se observa que en el rubro de inmuebles, maquinaria y equipo contamos con 102.48% en el año 2020 y un 82.32 % en el año 2019.

En la sección del pasivo, observamos que no existe ninguna variación considerable.

En las cuentas de patrimoniales, uno de los porcentajes más alto de participación lo constituyen la utilidad acumulada positiva con un 53.2% en el año 2019, en tanto que el año 2020 fue de 93.0%. En este rubro se puede observar que la empresa está siendo manejada eficientemente. Sin embargo, se puede apreciar que, en el año 2020, se tiene una reducción

de 13.5% por la pérdida del ejercicio, a diferencia del 2019 que se generó 21.5% por la utilidad del ejercicio.

B. Análisis Vertical del Estado de Resultados.

Según el anexo 07, El costo de ventas del año 2019 con el año 2020 en función a las ventas de cada año, existe una variación de 29.16% entre ambos años, esto demuestra que hubo una variación significativa entre dichos años, dicha variación afecta directamente la ganancia bruta comparada de un año tras otro. Se puede observar también una disminución en la ganancia operativa en 10.12% en el 2020 con respecto al año 2019, a pesar que los gastos operativos casi se han mantenido constantes. En función de las ventas en el año 2020, La utilidad neta representa el 29.83 % mientras que en el año 2019 dicha relación fue de 20.72%, esto es básicamente por la diferencia de un año con otro.

C. Análisis Horizontal de la Situación Financiera

Según el anexo 08, Con respecto al rubro Efectivo y equivalente de efectivo, ha disminuido en el año 2020 en s/. 23,236 que viene a ser un 70.78% del saldo anterior.

En el activo no corriente, el rubro de Inmuebles, maquinaria y Equipo no hubo ninguna variación al pasar de s/129,145.72 en el 2019 al 2020, mientras que en otros activos no corrientes disminuyen en un 150.39% correspondiente al importe de s/. 5,623 menos que en el año 2019.

En la sección del pasivo corriente las variaciones se han dado de la siguiente manera:

En el rubro de tributos, se puede apreciar una evidente disminución 69.08% con respecto al año 2019 equivalente a s/.1,742. En el rubro de las cuentas por pagar accionistas. Directores y Gerentes podemos observar un sobresaliente aumento de 65.68% de s/.3,803 con respecto al ejercicio 2019; en segundo orden tenemos cuentas por pagar diversas –

terceros que se contraen en un 66.81 % que representa una disminución de s/ 15,963 en relación año 2019.

Con respecto al capital observamos que se mantiene constante, no ha sufrido ninguna variación. También podemos observar que, con respecto a los resultados acumulados, la gerencia ha logrado mantenerse de un ejercicio al otro, sin embargo, con respecto a la utilidad del ejercicio vemos que ha disminuido para el año 2020 s/.33,654 que porcentualmente viene a ser el 100% lo que demuestra que no se ha logrado mantener la utilidad con respecto al año anterior.

D. Análisis Horizontal del Estado de Resultados.

Según el anexo 9, Las ventas de la agencia de viajes Mistik Tours, en el año 2020 ha disminuido en S/.105,557 que representa un 65.5% con respecto a las ventas del año 2019. Esta variación demuestra que se ha reducido el volumen de ventas de un año con otro, probablemente como resultado de las restricciones de operaciones por parte del gobierno como medida de protección contra el Covid-19.

El costo de ventas también ha disminuido en s/.18,938.42 o un 34.7%, lo que resulta ser una representación de las ventas del año 2019 al 2020.

En cuanto a los gastos de ventas se han reducido en s/30,384 o 50.0%, tal disminución se debe a una racionalización en los gastos como consecuencia de la contracción de las ventas y que la gerencia aplicó una política agresiva de reducción de gastos probablemente por las restricciones del gobierno.

En cuanto a la utilidad del ejercicio ha disminuido considerablemente en s/56,234.58 o 150.4%. Tal disminución se debe principalmente a la disminución de las ventas.

3.4.3 Entrevista a Representantes de la Empresa

A continuación, se presenta el análisis de la entrevista realizada a los encargados de la empresa donde participaron la gerente y representante legal, Alicia Mattos, quien además es propietaria del negocio desde su fundación, así como parte del personal administrativo de la empresa, quienes actualmente trabajan para la reactivación de este negocio, ellos afirman que cada esfuerzo que han hecho en la empresa se ha visto reflejado también en la rentabilidad y que durante el tiempo que llevan operando han hecho una buena gestión y producto de ello tienen clientes fidelizados. Sin embargo, el inicio del COVID -19 los ha marcado. En los países de Europa, se escuchaba con fuerza la pandemia, pero la empresa Mistik tours seguía operando con normalidad hasta el domingo 15 de marzo, cuando el presidente de Republica emitió su mensaje a la nación de aislamiento social obligatorio por un periodo de 15 días calendario, los cuales se fueron ampliando con el incremento de casos positivos en el país.

la contadora afirma que fue la peor crisis que ha pasado su empresa, sus ingresos desde el año que inicio 2011 al 2019 fueron incrementándose , sin embargo durante los meses de abril a setiembre del año 2020 fueron de 0 soles , caso contrario de sus gastos operativos que si vieron reducido pero fueron obligaciones a las que tenían que hacer frente , en cuanto a su personal para no romper los vínculos laborales , tomaron la medida del gobierno de suspensión perfecta y los últimos vuelos que tuvieron fueron vuelos humanitarios y repatriaciones pagadas que en su mayoría fueron de Madrid, México y El Caribe. Los vuelos de sus clientes fueron cancelados y las aerolíneas se comprometieron en reprogramarlos y brindarles un 10% de descuento en otro vuelo, más no en devolver el pasaje correspondiente que era lo que los clientes exigían. En cuanto a los proveedores de paquetes turísticos ya se había coordinado y hechos los pagos correspondientes, lo cual genero una pérdida al no darse

el servicio. Para empezar a reactivarse, aplicaron al programa reactiva Perú para obtener liquidez, sin embargo, no se obtuvo el beneficio, las aerolíneas empezaron activarse dando la oportunidad de comprar pasajes para viajar en el 2021 y realizando descuentos, es así que la empresa Mistik Tours no fue ajena a ello y en octubre retoma operaciones promocionando online y también ofreciendo pasajes terrestres al interior de país, paulatinamente se ha empezado a generar nuevamente ingresos y la empresa Mistik Tours estima a cinco años se volverá reactivar el sector turismo.

Después de haber realizado las entrevistas y de hacer los análisis financieros del año 2019 al 2020 , se pudo evidenciar una variación negativa no solo de los ingresos sino también se vio mermada la utilidad que evidentemente afecta al patrimonio , se puede decir que el COVID- 19 para el Sector Turismo y especialmente para la empresa Mistik tours ha tenido un impacto negativo en el ámbito financiero , sin embargo podemos apreciar que en el mes octubre donde se retoma las actividades , a pesar del golpe económico, la empresa viene recuperando el nivel de ingresos y mantiene viva la expectativa que el sector turismo se reactive completamente .

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La presente investigación titulada Análisis Comparativo de la Rentabilidad, Antes y Después del COVID-19, de la Agencia de Viajes Mistik Tours & Travel S.A.C del 2019 al 2020, tuvo como objetivo principal comparar la rentabilidad de los periodos 2019-2020, para lo cual utilizó técnica e instrumentos que ayudaron a recopilar datos que fueron el soporte para dicha investigación.

El primer objetivo específico fue determinar el monto de los ingresos antes y después del COVID-19, logrando determinar que en el periodo 2019, la agencia de viajes obtuvo como ingresos totales la suma de S/162,407.00; dichos resultados nos inducen a que la empresa marchaba con total normalidad haciendo frente a sus pasivos de corto y mediano plazo, sin caer en un apalancamiento financiero; sin embargo al determinar los ingresos en el periodo 2020, la empresa obtuvo ingresos por S/ 56,850.00, notando una caída en los resultados de ese período, de tal manera que la empresa cierra sus estados financieros con resultados negativos, esto debido a que los ingresos no fueron capaces de cubrir las necesidades a corto plazo de la empresa, pese a ello, la empresa viene recuperándose económica y financieramente en la actualidad. En concordancia con la investigación de Febres López (2019) presenta también indicadores en la misma línea, pues señala que ante cambios en el mercado la empresa enfrenta problemas considerables para mantener un adecuado nivel de rentabilidad.

En relación al segundo objetivo específico: el costo determinado antes del COVID-19 refleja que para el periodo 2019 la Agencia de viajes obtuvo un costo total de 54,645.42 soles, lo cual demuestra que la empresa contaba con costos competitivos que le permitían brindar servicios de calidad, crecimiento continuo de la empresa y a costos bajos. Por otro

lado, los costos obtenidos en el periodo 2020 fue de 35,707 soles lo que refleja la paralización del sector. Somos congruentes con los autores Vinelli Ruiz y Maurer Fossa, quienes en su artículo Impacto del COVID-19 en el empleo en el Perú, señalan como las medidas preventivas extremas tomadas tanto por el Perú como por otros países para evitar el contagio y propagación de la Pandemia, han dejado a la economía global en una hibernación que consecuentemente caerá en una recesión, esperando pérdida de empleos y una paralización completa del sector turismo que es la tercera fuente de divisas.

En relación al tercer objetivo específico: los gastos operativos determinados para el periodo 2019 fueron 70,368 soles, lo cual refleja que la empresa es capaz de poder cubrir sus gastos a partir de sus ingresos y obtener una utilidad positiva en el ejercicio. A diferencia de los gastos operativos determinados en el periodo 2020, que fueron de 39,984 soles que demuestra que la presencia del COVID-19 en la economía del Perú tuvo un impacto directo, obteniendo un resultado negativo por primera vez en la vida de la empresa, que se determinó con la pérdida del ejercicio de 16,956.90 soles. En concordancia con lo expuesto, resulta necesario e importante revisar las sugerencias dadas por Grados Smith, en su entrevista los efectos de la COVID-19 en la economía peruana, cuando señala que varios sectores fueron duramente golpeados siendo un ejemplo claro el Turismo, con la pérdida de más de veinte millones de pasajeros al año. Sin embargo, enfatiza que la cadena de pagos no se debe romper afirmando que aquel que tiene que pagar algo y puede cumplir con su compromiso, debe hacerlo. Esta afirmación conlleva a que las empresas cumplan con sus obligaciones correspondientes a pesar de la interrupción de la cadena de pagos. Es preciso mencionar también el estudio de Ccahuin (2019) en el cual se destaca que las empresas enfrentan distintos problemas en la actualidad, que le hace complicado el generar ganancias por cada sol invertido.

Por último, el cuarto objetivo específico: el análisis de rentabilidad determino, que la rentabilidad financiera para el periodo 2019 fue de 27% en comparación al periodo 2020, el cual genero una disminución de 16%, que indica que la ganancia recibida por los socios fue mayor en el periodo anterior y refleja el rendimiento negativo probablemente ocasionado por los estragos de la pandemia.

En cuanto a la rentabilidad económica refleja que para el periodo 2019, se obtuvo un rendimiento de 21% y por otro lado en el periodo 2020, se obtuvo un rendimiento negativo de 13.5%, lo cual indica que la ganancia neta en la inversión en activos no fue favorable.

En la rentabilidad sobre las ventas, la variación de las ventas disminuyo en 30% para el periodo 2020 en comparación al periodo 2019, donde la empresa obtuvo un 21%. Según la entrevista, esto fue producto de las restricciones y de la inmovilización social obligatoria que fueron las medidas seguridad tomadas por el gobierno a raíz del COVID-19. En concordancia con la investigación realizada por Baraybar (2018) donde concluye que existe una relación directa y positiva entre gestión financiera y rentabilidad en las agencias de viajes (San Isidro- 2018) afirmando que, a buen manejo de gestión financiera, mejor será sus medios materiales y humanos es decir mayor será su rentabilidad. Según los resultados obtenidos en la presente investigación, la gestión eficiente es un factor clave en la rentabilidad de empresa Mistik Tours & Travel S.A.C porque a pesar del rendimiento negativo obtenido en periodo 2020, la empresa hizo frente a sus obligaciones y no tuvo necesidad de financiarse externamente.

4.2 Conclusiones

- En la presente investigación se analizó la rentabilidad, determinando que las ventas es el factor que más afecta en el incremento o reducción de la rentabilidad de la empresa Mistik Tours & Travel S.A.C; por su considerable variación entre los ejercicios 2019; el cual mostro una utilidad neta positiva en comparación al periodo 2020; donde se muestra con la pérdida del ejercicio, la hibernación de sector Turismo a causa de la Pandemia. En la rentabilidad financiera se determinó que, en el año 2019, por cada sol invertido en activos de la empresa, tuvieron un rendimiento de 21%; por otro lado, en el año 2020, tuvieron un rendimiento negativo de 13. 5%, lo cual indica que la ganancia neta en la inversión en activos no fue favorable; demostrando que la administración de la empresa se vio afectada por el contexto del COVID-19 por lo que no fue capaz de hacer rendir los recursos confiados a ella. En la rentabilidad económica donde se obtuvo que por cada sol de patrimonio se obtiene una utilidad neta de 27% para el periodo 2019, en comparación con el rendimiento negativo de 15.7% para el año 2020, concluyendo que por cada sol que los accionistas mantienen para el año 2020 y 2019 genera un rendimiento negativo de 42.73%. En la rentabilidad sobre las ventas se demostró que, en el año 2019, la empresa por cada sol de ventas obtuvo una rentabilidad de 21%; a diferencia del periodo 2020, donde obtuvo un rendimiento negativo de 29.8%. Esto quiere decir que en el 2019 y 2020, por cada sol que vendió la empresa, obtuvo una disminución en la utilidad de 0.50% lo que nos permite observar una variación considerable en porcentajes de un año tras otro, determinando que en el periodo 2020, no se generó rentabilidad por unidad vendida por efecto directo de la pandemia, a diferencia del periodo 2019, donde el resultado si fue favorable.

- Se analizó el monto de los ingresos antes y después del COVID-19 en la agencia de viajes Mistik Tours & Travel S.A.C determinando que la pandemia disminuyó los ingresos en un 65% (de s/.162,407 a s/.56,850) de debido a la paralización del Sector Turismo y el clima de miedo e incertidumbre por evitar el contagio fue lo que les impidió realizar sus actividades con normalidad y generar ingresos.
- Se analizó el monto de los costos antes y después del COVID 19 en la agencia de viajes Mistik Tours & Travel S.A.C determinando que, a raíz de la pandemia, costos disminuyeron en relación a los ingresos en un 35% (de s/.54,645.60 a s/35,707) debido a la hibernación de actividades del Sector Turismo.
- Se analizó el monto de los gastos antes y después del COVID -19 en la agencia de viajes Mistik Tours & Travel S.A.C determinando que disminuyó en un 50% (de s/.70,368 a s/.39,984) los gastos operativos, debido a que, a pesar de la paralización de actividades por la inmovilización social obligatoria, la empresa incurrió en gastos y tuvo que hacer frente al pago de sus obligaciones. Así mismo la gerencia acorde con el gobierno aplicó la suspensión perfecta de labores.

REFERENCIAS

- Acosta, N. (29 de diciembre de 2018). ¿Es el margen operativo lo mismo que el margen bruto? Recuperado de <https://www.cuidatudinero.com/13139259/es-el-margen-operativo-lo-mismo-que-el-margen-bruto>
- Andrade, A. (2011). Análisis del ROA, ROE y ROI. Contadores y Empresas. (170).
- Baraybar, C. (2018). *Gestión financiera y rentabilidad en agencias de viaje, Distrito de San Isidro, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Cabello, E. y Pulido, L. (2020). *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia* (tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia, Colombia.
- Ccahuin Sánchez, R. G. (2019). *Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora*, Tesis de pregrado. Universidad Norbert Wiener, Perú.
- Condori, E. y Delgado, E. (2020). *Pandemia por Covid-19 y su impacto en la liquidez de las empresas del sector turismo, Perú, 2020* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Conexión Esan. (2021). *Impacto global del COVID-19 en el turismo y prioridades para su recuperación*. Universidad Esan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/02/impacto-global-del-covid-19-en-el-turismo-y-prioridades-para-su-recuperacion/>
- Conexión Esan. (2020). *Impacto del COVID - 19 en el empleo en el Perú*. Universidad Esan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/24/impacto-del-covid-19-en-el-empleo-en-el-peru/>

- Febres López, O. R. (2020). *Análisis de la rentabilidad en una empresa textil, Lima 2018-2019*. Tesis de pregrado. Universidad Norbert Wiener, Perú.
- Gutiérrez, J. y Tapia, J. (2016). Liquidez y Rentabilidad: Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista de Investigación Valor Contable*, 3(1), 9-32.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edic). McGraw Hill.
- Lizcano, J. y Taliani, E. (2004). *Rentabilidad empresarial: propuesta practica de análisis y evaluación*. Cámaras de Comercio, Servicios de Estudios. Imprenta Modelo, S.L.
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Nota informativa de la OIT*. Versión Revisada, Editorial OIT, Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_dialogue/sector/documents/briefingnote/wcms_748876.pdf.
- Paiva, F. (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte SA. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (7), 34-42.
- Resolución Viceministerial (R.V) N° - 004 - 2021 - MINCETUR/VMT. Que establece Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo. (2021). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1764327/RVM%20N%20004-2021-MINCETUR-VMT%20%2B%20Anexo.pdf.pdf>

Sánchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. Recuperado de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Talavera, H. (7 de febrero de 2019). ¿Conoces la diferencia entre margen bruto y margen de rentabilidad?. Recuperado de <https://www.asesorapyme.org/2019/02/07/diferencia-entre-margen-bruto-y-markup/>

Taya, S. Patrimonio: Que es patrimonio en contabilidad. Escuela Contable. Recuperado de <https://escuelacontable.com/contabilidad-basica/que-es-patrimonio-en-contabilidad/>

Universidad de Lima. (2020). *Los efectos de la COVID – 19 en la economía peruana*. Recuperado de <https://www.ulima.edu.pe/entrevista/pedro-grados-smith-29-04-2020>

Wu, Y. (2020). *El sector del turismo en China tras el Covid-19: algunas cuestiones*. Máster en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas. Universidad Politécnica de Cartagena, España.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de la Investigación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica de Recolección de Datos	Instrumento de Recolección de Datos		
Rentabilidad	La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades (Zamora, 2008)	La rentabilidad es un proceso que se mide a través de un análisis de la rentabilidad financiera, económica y las ventas generadas en un periodo específico, empleando un análisis de datos e información por parte de las personas	Rentabilidad Financiera	Utilidad Neta	Entrevista	Guía de Entrevista		
				Fondo propio				
			Rentabilidad Económica	Beneficio antes de intereses e impuestos			Análisis Documental	Ficha de Análisis Documental
				Activo total				
			Rentabilidad sobre las ventas	Utilidad neta				
				Ventas netas				

Anexo 02: Ficha de Análisis Documental como instrumento de recolección de datos

Adaptado de Febres (2019) y Ccahuin (2019)

Ficha de Análisis Documental:

Empresa	Mistik Tours
Periodo declarado/Año	2019 – 2020
Fecha	15 de Julio de 2021
Nombre del Observador	Cynthia Paola Rodríguez Gutiérrez

Rentabilidad Financiera

Año	Utilidad Neta	Fondos Propios	Reporte de Rentabilidad Financiera o Patrimonial
2019	33,654.22	124,674.22	$\frac{33,654.22}{124,674.22} = 0.27\%$
2020	(16,956.90)	107,717.32	$\frac{-16,956.90}{107,717.32} = -0.16\%$

Rentabilidad Económica

Año	Utilidad Neta	Activo Total	Reporte de Rentabilidad Económica
2019	33,654.22	156,878.55	$\frac{33,654.22}{156,878.55} = 0.21\%$
2020	(16,956.90)	126,019.26	$\frac{-16,956.90}{126,019.26} = -0.14\%$

Rentabilidad Sobre las Ventas

Año	Utilidad Neta	Ventas netas	Reporte de Rentabilidad Económica
2019	33,654.22	162,407	$\frac{33,654.22}{162,407} = 0.21\%$
2020	(16,956.90)	56,850	$\frac{-16,654.90}{56,850} = -0.29\%$

Anexo 03: validación de expertos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA RENTABILIDAD, ANTES Y DESPUÉS DEL COVID 19, DE LA AGENCIA DE VIAJES MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C					
Línea de Investigación	Desarrollo Sostenible y Gestión empresarial					
Eje Temático	Gestión de información Contable					
Tipo de instrumento (Marcas con X)	Cuestionario	Guía de entrevista	X	Guía de Observación	Ficha de Análisis Documental	Otro Instrumento

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SI o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los Items, indicando sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

1	¿Cuáles fueron las medidas tomadas por la agencia de viaje Mistik durante el estado de emergencia, para mitigar el impacto económico?
2	¿Cómo enfrentaron los compromisos de ventas de servicios?
3	¿Qué medidas de reactivación económica tomaron para volver a operar?
4	¿Cómo cubrieron los pagos por gastos fijos?
5	¿En qué mes empezaron a tener ventas nuevamente?
6	Al reactivarse nuevamente ¿Qué tipo servicios ofrecían?
7	¿Cómo obtuvieron liquidez en el estado de emergencia?
8	¿La reducción de gastos operativos ha sido adecuado para mantener las operaciones del negocio?
9	¿Qué tipo de contrato laboral pusieron a su personal?
10	¿En qué tiempo estiman que se vuelva a regularizar sus servicios?

Sugerencias:

Nombre Completo : CPC. EVELYN RUTH RÍOS ZAVALETA
 DN : 40126871
 Especialidad y Grado : Contador Público



Firma del Experto

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA RENTABILIDAD, ANTES Y DESPUÉS DEL COVID 19, DE LA AGENCIA DE VIAJES MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C					
Línea de Investigación	Desarrollo Sostenible y Gestión empresarial					
Eje Temático	Gestión de información Contable					
Tipo de instrumento (Marcas con X)	Cuestionario	Guía de entrevista	X	Guía de Observación	Ficha de Análisis Documental	Otro Instrumento

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de Si o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

1	¿Cuáles fueron las medidas tomadas por la agencia de viaje Mistik durante el estado de emergencia, para mitigar el impacto económico?
2	¿Cómo enfrentaron los compromisos de ventas de servicios?
3	¿Qué medidas de reactivación económica tomaron para volver a operar?
4	¿Cómo cubrieron los pagos por gastos fijos?
5	¿En qué mes empezaron a tener ventas nuevamente?
6	Al reactivarse nuevamente ¿Qué tipo servicios ofrecían?
7	¿Cómo obtuvieron liquidez en el estado de emergencia?
8	¿La reducción de gastos operativos ha sido adecuado para mantener las operaciones del negocio?
9	¿Qué tipo de contrato laboral pusieron a su personal?
10	¿En qué tiempo estiman que se vuelva a regularizar sus servicios?

Sugerencias:

Nombre Completo : CPC. JANINA LISSET NARANJO ROJAS
 DN : 70010180
 Especialidad y Grado : Contador Público



C.P.C. Janina L. Naranjo Rojas
 N° MAT. 02-9326

Firma del Experto

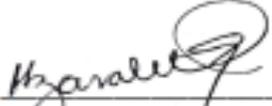
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA RENTABILIDAD, ANTES Y DESPUÉS DEL COVID 19, DE LA AGENCIA DE VIAJES MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C					
Línea de Investigación	Desarrollo Sostenible y Gestión empresarial					
Eje Temático	Gestión de Información Contable					
Tipo de Instrumento (Marcas con X)	Cuestionario	Guía de entrevista	X	Guía de Observación	Ficha de Análisis Documental	Otro Instrumento

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SI o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.	
1	¿Cuáles fueron las medidas tomadas por la agencia de viaje Mistik durante el estado de emergencia, para mitigar el impacto económico?
2	¿Cómo enfrentaron los compromisos de ventas de servicios?
3	¿Qué medidas de reactivación económica tomaron para volver a operar?
4	¿Cómo cubrieron los pagos por gastos fijos?
5	¿En qué mes empezaron a tener ventas nuevamente?
6	Al reactivarse nuevamente ¿Qué tipo servicios ofrecían?
7	¿cómo obtuvieron liquidez en el estado de emergencia?
8	¿La reducción de gastos operativos ha sido adecuado para mantener las operaciones del negocio?
9	¿Qué tipo de contrato laboral pusieron a su personal?
10	¿En qué tiempo estiman que se vuelva a regularizar sus servicios?

Sugerencias:

Nombre Completo : Dr. Henry Walter Zavaleta Pesantes
 DNI : 17909532
 Especialidad y Grado : Doctor en Administración y Dirección de Empresas



Firma del Experto

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL PARA EL AREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA MISTIK
TOURS & TRAVEL S.A.C

Datos de aplicación

Observador:

CPC. EVELYN RUTH RÍOS ZAVALETA

Fecha de aplicación: 15/07/21

Miembros de la comisión que participaron:

- Gerente General
- Personal Administrativo

Documentos de la Entidad

DOCUMENTOS	Tiene		Se revisó	
	Si	No	Si	No
Registro de Compras	X		X	
Registro de Ventas	X		X	
Reportes de la Plame	X		X	
Reportes de los Estados financieros	X		X	


CPC Evelyn Ruth Ríos Zavaleta
N° Matrícula: 3083
Validado por

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL PARA EL AREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA MISTIK
TOURS & TRAVEL S.A.C.

Datos de aplicación

Observador:

CPC. JANINA LISSET NARANJO ROJAS

Fecha de aplicación: 15/07/21

Miembros de la comisión que participaron:

- Gerente General
- Personal Administrativo

Documentos de la Entidad

DOCUMENTOS	Tiene		Se revisó	
	Si	No	Si	No
Registro de Compras	X		X	
Registro de Ventas	X		X	
Reportes de la Plame	X		X	
Reportes de los Estados financieros	X		X	



C.P.C. Janina L. Naranjo Rojas
Nº MAT. 02-9326

Validado por

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL PARA EL AREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA MISTIK
TOURS & TRAVEL S.A.C

Datos de aplicación

Observador:

Dr. Henry Walter Zavaleta Pesantes

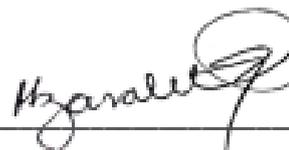
Fecha de aplicación: 15/07/21

Miembros de la comisión que participaron:

- Gerente General
- Personal Administrativo

Documentos de la Entidad

DOCUMENTOS	Tiene		Se revisó	
	Si	No	Si	No
Registro de Compras	X		X	
Registro de Ventas	X		X	
Reportes de la Plame	X		X	
Reportes de los Estados financieros	X		X	



Validado por

Ficha de Análisis Documental:

Empresa	Mistik Tours & Travel S.A.C
Periodo declarado/Año	2019 – 2020
Fecha	15 de Julio de 2021
Nombre del Observador	CPC. Evelyn Ruth Rios Zavaleta

Rentabilidad Financiera

Año	Utilidad Neta	Fondos Propios	Reporte de Rentabilidad Financiera o Patrimonial

Rentabilidad Económica

Año	Utilidad Neta	Activo Total	Reporte de Rentabilidad Económica

Rentabilidad Sobre las Ventas

Año	Utilidad Neta	Ventas netas	Reporte de Rentabilidad Económica



CPC Evelyn Ruth Rios Zavaleta
N° de identificación: 3088

Ficha de Análisis Documental:

Empresa	Mistik Tours & Travel S.A.C
Periodo declarado/Año	2019 – 2020
Fecha	15 de Julio de 2021
Nombre del Observador	CPC. Janina Lisset Naranjo Rojas

Rentabilidad Financiera

Año	Utilidad Neta	Fondos Propios	Reporte de Rentabilidad Financiera o Patrimonial

Rentabilidad Económica

Año	Utilidad Neta	Activo Total	Reporte de Rentabilidad Económica

Rentabilidad Sobre las Ventas

Año	Utilidad Neta	Ventas netas	Reporte de Rentabilidad Económica


C.P.C. Janina L. Naranjo Rojas
Nº MAT. 02-9326

Ficha de Análisis Documental:

Empresa	Mistik Tours & Travel S.A.C
Periodo declarado/Año	2019 – 2020
Fecha	15 de Julio de 2021
Nombre del Observador	Dr. Henry Walter Zavaleta Pesantes

Rentabilidad Financiera

Año	Utilidad Neta	Fondos Propios	Reporte de Rentabilidad Financiera o Patrimonial

Rentabilidad Económica

Año	Utilidad Neta	Activo Total	Reporte de Rentabilidad Económica

Rentabilidad Sobre las Ventas

Año	Utilidad Neta	Ventas netas	Reporte de Rentabilidad Económica



Anexo 04: Distribución de Ingresos antes del Covid-19

ITEM		DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS	PORCENTAJES ANUALES
2019	1	Comisión por la venta pasaje aereo	4.45%
	2	Comision de venta de seguro	1.46%
	3	Vuelo nacional	14.90%
	4	Vuelo internacional	55.96%
	5	Paquete turistico	5.70%
	6	Comision de la venta de paquete turistico	1.63%
	7	Comision de la venta de pasaje terrestre	1.71%
	8	Pasaje terrestre	5.76%
	9	Seguro de viaje	1.23%
	10	Traslado aeropuerto	0.63%
	11	Asesorías	0.81%
	12	Consumo Diverso	0.59%
	13	Alojamiento internacional	5.18%
		TOTALES MENSUALES	100.00%

Nota: Elaboración propia basado en análisis de datos facturados (2021).

Anexo 05: Distribución de Ingresos después del Covid-19

ITEM		DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS	PORCENTAJES ANUALES
2020	1	Comisión por la venta pasaje aereo	3.71%
	2	Comision de venta de seguro	0.74%
	3	Vuelo nacional	22.02%
	4	Vuelo internacional	48.76%
	5	Paquete turistico	4.36%
	6	Comision de la venta de paquete turistico	1.06%
	7	Comision de la venta de pasaje terrestre	0.60%
	8	Pasaje terrestre	11.27%
	9	Seguro de viaje	1.12%
	10	Traslado aeropuerto	0.54%
	11	Asesorías	0.12%
	12	Consumo Diverso	0.32%
	13	Alojamiento internacional	5.38%
		TOTALES MENSUALES	100.00%

Nota: Elaboración propia basado en análisis de datos facturados (2021).

Anexo 06: Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera

MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C.
BALANCE DE SITUACION
al 31 de Diciembre del 2 019-2020
(en Soles)

ACTIVO	2019	%	2020	%
ACTIVO CORRIENTE	Si.		Si.	
Efectivo y Equivalentes de efectivo	32,829.47	20.93%	9,593.64	7.61%
Cuentas por cobrar comerciales - Terceros	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Otras cuentas por cobrar	0.00		0.00	
Servicios y otros contratados por anticipado	0.00		0.00	
Mercaderías	0.00		0.00	
Materiales auxiliares, suministros y repuestos	0.00		0.00	
Suministros Diversos	0.00		0.00	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	32,829.47	20.93%	9,593.64	7.61%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	129,145.72	82.32%	129,145.72	102.48%
depreciación de 1 a 2 inmuebles acumulados	-8,836.00	-5.63%	-10,836.00	-8.60%
activo diferido	3,739.36	2.38%	-1,884.10	-1.50%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	124,049.08	79.07%	116,425.62	92.39%
TOTAL ACTIVO	156,878.55	100.00%	Si. 126,019.26	100.00%
PASIVO	2019	%	2020	%
PASIVO CORRIENTE				
Sobregiros Bancarios	0.00	0%	0.00	0%
Tributos, Contraprestac. y Aportes al Sist. de Pensi	2,522.34	2%	779.86	1%
Remuneraciones y participaciones por pagar	0.00		0.00	0%
cuentas por pagar accionis.Directores y Gerentes	5,789.99	4%	9,592.75	8%
Cuentas por pagar diversas - Terceros	23,892.00	15%	7,929.33	6%
Obligaciones Financieras	0.00		0.00	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	32,204.33	21%	18,301.94	15%
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones Financieras	0.00	0%	0.00	0%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0%	0.00	0%
TOTAL PASIVO	32,204.33	21%	18,301.94	15%
PATRIMONIO				
Capital Social	7,500.00	5%	7,500.00	6%
Resultados Acumulados Positivos	83,520.00	53%	117,174.22	93%
utilidad del ejercicio	33,654.22	21%	0.00	0%
Pérdida del ejercicio	0.00	0%	-16,956.90	-13%
TOTAL PATRIMONIO	124,674.22	79%	107,717.32	85%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	156,878.55	100%	126,019.26	100%

Anexo 07: Análisis Vertical del Estado de Resultados

MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C.
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
al 31 de Diciembre del 2 019-2020
(en Soles)

	2019	%	2020	%
VENTAS	162,407.00	100	56,850.00	100
COSTO DE VENTAS	54,645.42	33.65	35,707.00	62.81
UTILIDAD BRUTA	107,761.58	66.35	21,143.00	37.19
GASTOS DE ADMINISTRACION	9,600.00	5.91	9,600.00	16.89
GASTOS DE VENTAS	60,768.00	37.42	30,384.00	53.45
UTILIDAD DE OPERACIÓN	37,393.58	23.02	(18,841.00)	-33.14
OTROS INGRESOS Y EGRESOS				
GASTOS DIVERSOS				
INGRESOS FINANCIEROS				
GASTOS FINANCIEROS	-	0.00	-	0.00
UTILIDAD(PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	37,393.58	23.02	(18,841.00)	-33.14
(-) IMPUESTO A LA RENTA	3,739.36	2.30	(1,884.10)	-3.31
UTILIDAD DEL EJERCICIO	33,654.22	20.72	(16,956.90)	-29.83

Anexo 08: Análisis Horizontal de la Situación Financiera

MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C.
SITUACIÓN FINANCIERA
al 31 de Diciembre del 2019-2020
(en Soles)

ACTIVO	2019	2020	variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVO CORRIENTE	s/.	s/.		
Efectivo y Equivalentes de efectivo	32,829.47	9,593.64	-23,236	-70.78
Cuentas por cobrar comerciales - Terceros	0.00	0.00	0	0.00
Otras cuentas por cobrar	0.00	0.00	0	0.00
Servicios y otros contratados por anticipad	0.00	0.00	0	0.00
Mercaderías	0.00	0.00	0	0.00
Materiales auxiliares, suministros y repuest	0.00	0.00	0	0.00
Suministros Diversos	0.00	0.00	0	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	32,829.47	9,593.64	-23,236	-70.78
ACTIVO NO CORRIENTE				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (Neto)	129,145.72	129,145.72	0	0.00
depreciación de 1 a 2 inmuebles acumulad	-8,836.00	-10,836.00	-2,000	22.63
otros activos no corrientes	3,739.36	-1,884.10	-5,623	-150.39
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	124,049.08	116,425.62	-7,623	-6.15
TOTAL ACTIVO	156,878.55	126,019.26	-30,859	-19.67
PASIVO	2019	2020	variación Absoluta	Variación Relativa
PASIVO CORRIENTE				
Sobregiros Bancarios	0.00	0.00	0	0.00
Tributos, Contraprestac. y Aportes al Sist. c	2,522.34	779.86	-1,742	-69.08
Remuneraciones y participaciones por pag	0.00	0.00	0	0.00
cuentas por pagar accionis. Directores y G	5,789.99	9,592.75	3,803	65.68
Cuentas por pagar diversas - Terceros	23,892.00	7,929.33	-15,963	-66.81
Obligaciones Financieras	0.00	0.00	0	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	32,204.33	18,301.94	-13,902	-43.17
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones Financieras	0.00	0.00	0	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00	0	0.00
TOTAL PASIVO	32,204.33	18,301.94	-13,902	-43.17
PATRIMONIO				
Capital Social	7,500.00	7,500.00	0	0.00
Resultados Acumulados	83,520.00	117,174.22	33,654	40.29
utilidad del ejercicio	33,654.22	0.00	-33,654	-100.00
Pérdida del ejercicio	0.00	-16,956.90	-16,957	0.00
TOTAL PATRIMONIO	124,674.22	107,717.32	-16,957	-13.60
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	156,878.55	126,019.26	-30,859	-19.67

Anexo 09: Análisis Horizontal del Estado de Resultados.

MISTIK TOURS & TRAVEL S.A.C
Estados de Resultados
al 31 de Diciembre del 2019-2020
(en soles)

	2019	2020	Variación	Variación
	<i>sl.</i>	<i>sl.</i>	Absoluta	Relativa
VENTAS	162,407.00	56,850.00	-105,557.00	-65.0
COSTO DE VENTAS	54,645.42	35,707.00	-18,938.42	-34.7
UTILIDAD BRUTA	107,761.58	21,143.00	-86,618.58	-80.4
GASTOS DE ADMINISTRACION	3,600.00	3,600.00	0.00	0.0
GASTOS DE VENTAS	60,768.00	30,384.00	-30,384.00	-50.0
UTILIDAD DE OPERACIÓN	37,393.58	-18,841.00	-56,234.58	-150.4
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	0.00	0.00	0.00	0.0
GASTOS DIVERSOS	0.00	0.00	0.00	0.0
INGRESOS FINANCIEROS	0.00	0.00	0.00	0.0
GASTOS FINANCIEROS	0.00	0.00	0.00	0.0
UTILIDAD(PERDIDA) ANTES DE IMPUESTO	37,393.58	-18,841.00	-56,234.58	-150.4
(-) IMPUESTO A LA RENTA	3,739.36	-1,884.10	-5,623.46	-150.4
UTILIDAD DEL EJERCICIO	33,654.22	-16,956.90	-50,611.12	-150.4

Anexo 10: Flujo de caja del periodo 2019

RUBROS	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Julio 2019	Agosto 2019	Septiembre 2019	Octubre 2019	Noviembre 2019	Diciembre 2019
SALDO INICIAL DE CAJA	6,554.00	7,380.48	7,904.89	7,700.05	6,994.11	12,638.31	12,892.28	22,655.57	21,912.80	31,229.60	32,627.79	32,627.79
INGRESOS DE OPERACIÓN	17,100.01	15,244.63	12,731.26	8,857.97	25,769.45	10,277.51	28,285.49	11,501.80	22,897.03	10,772.17	13,300.58	14,902.37
<i>Cobro de Ventas de servicios</i>	17,100.01	15,244.63	12,731.26	8,857.97	25,769.45	10,277.51	28,285.49	11,501.80	22,897.03	10,772.17	13,300.58	14,902.37
<i>Ingresos Financieros</i>												
<i>Otros</i>												
EGRESOS DE OPERACIÓN	16,273.53	14,720.22	12,936.10	9,563.91	20,125.25	10,023.54	18,522.19	12,244.57	13,580.23	9,373.99	11,923.85	14,700.69
<i>Suministros</i>	8,378.83	6,726.12	5,091.82	1,834.96	11,292.01	1,991.43	8,933.32	4,366.71	4,059.48	1,164.64	3,839.61	6,802.68
<i>Gastos de personal</i>	4,589.25	4,589.25	4,589.25	4,589.25	4,589.25	4,589.25	4,589.25	4,589.25	4,589.25	4,589.25	4,589.25	4,589.25
<i>essalud</i>	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75	474.75
<i>ONP</i>	659.75	685.75	685.75	685.75	685.75	685.75	685.75	685.75	685.75	685.75	685.75	685.75
<i>pago a cuenta</i>	40.60	144.92	129.19	107.89	75.07	218.39	87.10	239.71	97.47	194.04	91.29	112.72
<i>IGV</i>	1,330.35	1,299.43	1,165.34	1,071.31	2,208.42	1,263.98	2,952.03	1,088.40	2,873.52	1,465.56	1,443.20	1,235.55
<i>Gastos financieros</i>		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Alquiler</i>	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00
SUPERAVIT (DEFICIT) DE OPERACIÓN	826.48	524.41	-204.84	-705.94	5,644.20	253.96	9,763.29	-742.77	9,316.80	1,398.19	1,376.73	201.68
INGRESOS DE CAPITAL												
GASTOS DE CAPITAL - Compra de Activo Fijo												
SUPERAVIT (DEFICIT) ECONOMICO	826.48	524.41	-204.84	-705.94	5,644.20	253.96	9,763.29	-742.77	9,316.80	1,398.19	1,376.73	201.68
FINANCIAMIENTO NETO												
SALDO FINAL DE CAJA	7,380.48	7,904.89	7,700.05	6,994.11	12,638.31	12,892.28	22,655.57	21,912.80	31,229.60	32,627.79	34,004.52	32,829.47

Nota: Elaboración propia basado en análisis de datos facturados (2021).

Anexo 11: Flujo de caja periodo 2020

RUBROS	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Octubre 2020	Noviembre 2020	Diciembre 2020
SALDO INICIAL DE CAJA	32,829.47	34,072.58	31,365.73	26,545.39	24,539.78	23,739.78	22,939.78	22,139.78	21,339.78	20,539.78	17,594.33	17,594.33
INGRESOS DE OPERACIÓN	18,280.01	12,884.63	7,620.44	-	-	-	-	-	-	5,260.44	14,480.58	8,556.90
<i>Cobro de Ventas de servicios</i>	18,280.01	12,884.63	7,620.44	-	-	-	-	-	-	5,260.44	14,480.58	8,556.90
<i>Ingresos Financieros</i>												
<i>Otros</i>												
EGRESOS DE OPERACIÓN	17,036.89	15,591.48	12,440.79	2,005.61	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	8,205.89	13,985.98	16,557.59
<i>Suministros</i>	9,486.06	7,906.12	5,383.16	-	-	-	-	-	-	2,816.64	7,379.61	9,162.68
<i>Gastos de personal</i>	4,589.25	4,589.25	4,589.25	-	-	-	-	-	-	4,589.25	4,589.25	4,589.25
<i>essalud</i>	474.75	474.75	474.75	474.75	-	-	-	-	-	-	474.75	474.75
<i>ONP</i>	325.00	325.00	325.00	325.00	-	-	-	-	-	-	325.00	325.00
<i>pago a cuenta</i>	126.29	154.92	109.19	64.58	-	-	-	-	-	-	44.58	122.72
<i>IGV</i>	1,235.55	1,341.45	759.43	341.28	-	-	-	-	-	-	372.78	1,083.20
<i>Gastos financieros</i>		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Alquiler</i>	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00	800.00
SUPERAVIT (DEFICIT) DE OPERACIÓN	1,243.11	-2,706.85	-4,820.35	-2,005.61	-800.00	-800.00	-800.00	-800.00	-800.00	-2,945.45	494.61	-8,000.69
INGRESOS DE CAPITAL												
GASTOS DE CAPITAL - Compra de Activo Fijo												
SUPERAVIT (DEFICIT) ECONOMICO	1,243.11	-2,706.85	-4,820.35	-2,005.61	-800.00	-800.00	-800.00	-800.00	-800.00	-2,945.45	494.61	-8,000.69
FINANCIAMIENTO NETO												
SALDO FINAL DE CAJA	34,072.58	31,365.73	26,545.39	24,539.78	23,739.78	22,939.78	22,139.78	21,339.78	20,539.78	17,594.33	18,088.93	9,593.64

Nota: Elaboración propia basado en análisis de datos facturados (2021).

Anexo 12: Detalle de los costos

ITEM	DETALLE DE LOS COSTOS
1	Pasaje terrestre- Itssa
2	Pasaje Terrestre- Emtrafesa
3	Pasaje Terrestre- Oltursa
4	Vuelo nacional-sky
5	vuelos nacionales- Latam
6	Vuelos internacionales - Latam
7	Vuelo internacional-avianca
8	Vuelo Internacional-Copa Airlines
9	Paquete turistico -Decameron
10	Paquete turistico -Costas del Sol
11	centro culturales- Boletos
12	Seguro de viaje
13	Alojamiento internacional