



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

TÍTULO: PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE.

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO
REQUISITO PREVIO PARA OBTENER EL GRADO DE
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO.**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

MARÍA LIGIA LÓPEZ GOROSTIZA

NOMBRE DEL TUTOR

ROBERTO FLORES TORRES

SAMBORONDÓN, MAYO, 2014

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Propuesta sistema de costo para agencia de viaje

María L. López-Gorostiza

Ing. Comercial, Servicio de Rentas Internas, Universidad Espiritu Santo – Ecuador,
Facultad de Economía Edificio E, Universidad Espiritu Santo, Km. 2.5 Vía Puntilla
Samborondón.

Resumen

Proponer un sistema de acumulación de costos para una agencia de viajes de la localidad de Manta, ¿basado en un benchmarking de los sistemas de costos utilizados por agencias de viajes reconocidas del país?. Se diagnosticó los problemas comunes en el sistema de costos en una muestra de las agencias de viajes de Manta. Como parte del proceso de investigación se realizó un análisis de los movimientos contables, financieros y operativos, de dos años anteriores en el que se clasificó detalladamente los costos variables y costos fijos. Se hizo una categorización de los servicios que se ofertan, se estableció porcentajes estándar para los costos fijos de esos periodos, con esa información se creó una lista de precios más acorde a la realidad. La hipótesis planteada es que las agencias de viajes que no tienen implementado un sistema de costeo adecuado tienen baja rentabilidad. Los resultados son concluyentes al descubrir que el sistema de costeo utilizado no incluye la totalidad de los costos variables y se los carga como costos fijos lo que disminuye su rentabilidad y las hace menos competitivas entre otros aspectos.

Palabras Claves: costos, fijos, variables, agencias, viajes, rentabilidad, mercado

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Abstract

Propose a system of accumulation of costs for a travel agency in the town of Manta, based on a benchmarking of systems costs used by renowned travel agencies in the country and Latin America, were diagnosed with the common problems in the system of costs in a sample of blanket travel agencies. As part of the research process was carried out an analysis of the movements of two previous years in which was classified in detail the variable costs and fixed costs, a categorization of services that offer was made, was established standard rates for the fixed costs of those periods, with that information was created a price list more consistent with reality. The hypothesis is that the travel agencies that have not implemented a system of appropriate costing have low profitability; the results are conclusive upon discovering that used costing system does not include all of the variable costs and charge them as fixed costs resulting in reduced profitability and makes them less competitive among other aspects.

Key words: costs, fixed, variable, agencies, travel, profitability, market

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

Las agencias de viajes a nivel de América Latina en los últimos cuatro años han tenido un decrecimiento en el mercado, la entrada al mercado nacional de aerolíneas como LAN Airlines que han incursionado en el mercado ecuatoriano con tarifas depredadoras tal como lo señalan las aerolíneas del país, que persiguen a corto plazo monopolizar el mercado de todos los países en donde incursionan, es así que desde que LAN llegó al país la demanda de boletos en las aerolíneas nacionales ha bajado en un 50%.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

La disminución de las comisiones que las aerolíneas pagaban a las agencias de viajes en los últimos años, que buscan de una u otra manera su independencia en la distribución de los boletos aéreos, ha obligado a que estas últimas busquen otros ingresos por los servicios que brindan, como una forma de compensar la pérdida de los ingresos que le representaban las comisiones.

Entonces debido al panorama decreciente de las comisiones en las últimas décadas, las agencias de viajes se han visto obligadas a ajustar sus costos operativos y a cobrar ciertos servicios a sus clientes. La tendencia es generar otros servicios que sean los rubros por los cuáles tendrán ingresos, la idea es ofrecer valores agregados y atención personalizada para fidelizar a los clientes.

El éxito de la operación de un sistema de Contabilidad de Costos, solo podrá lograrse si antes de seleccionarlo se consideran una serie de situaciones y características relativas a la empresa, como lo son: sus métodos, características, su proceso, su estructura organizacional, capacidad económica, el tipo de productos que fabrica, los recursos humanos que dispone, etcétera.(Chang, L., González N, López P. , & Moreno, M., 2008)

La contabilidad de costos en la actualidad es una herramienta de gran utilidad para cualquier empresa u organización permitiendo que dicha empresa funcione de una mejor manera trayéndole como beneficios un mejor manejo administrativo y operativo de la organización, esto le permitirá a las organizaciones determinar los costos de producción o venta de los servicios que comercializa dependiendo del giro que tenga su empresa, permitiéndole establecer una mejor toma de decisiones en los procedimientos que realiza en su empresa.(Chang, L., González N, López P. , & Moreno, M., 2008)

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Planteamiento del Problema

Las agencias de viajes a nivel mundial están atravesando una crisis debido a las situaciones cambiantes del mercado en diversos aspectos tales como: competencia desleal de compañías aéreas; eliminación y disminución de comisiones de parte de las aerolíneas, oferta de servicios que no están costeados con un sistema de costos de acuerdo a las necesidades de las mismas (Clase, 2005). Al mantener estas circunstancias y formas de trabajo, la tendencia en el futuro será el cierre paulatino de este tipo de empresas.

Como consecuencia del panorama descrito, se prevé realizar una investigación basada en el objeto de estudio mencionado en una muestra de las agencias de viajes con autorización de The International Air Transport Asociación (IATA) que tengan por los menos treinta años de existencia legal en Ecuador, que cuenten con un mínimo de veinte personas como talento humano, en las que se analizará el sistema de costeo utilizado en la muestra y se comparará los márgenes de rentabilidad resultantes, luego del estudio realizado recomendar el más idóneo que servirá de base para el mantenimiento y crecimiento de este tipo de empresas en el mercado ecuatoriano y en Latinoamérica.

Formulación del problema

Es factible proponer la implementación de un sistema de acumulación de costos en una agencia de viaje local.

Sistematización del Problema. Interrogantes de la investigación.

Las preguntas derivadas de la investigación son las siguientes:

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

¿Cuáles sistemas de costos utilizan actualmente las agencias de viajes?

¿Cuáles son los problemas más comunes a la hora de seleccionar el sistema de costos en agencias de viajes?

¿Cuáles son los servicios adicionales que actualmente prestan las agencias de viajes?

¿Cuáles son las ventajas y desventajas de utilizar un sistema de costos?

¿Cuáles son los principales gastos operativos en una agencia de viajes?

¿Cuáles son los principales gastos de ventas en las agencias de viajes?

Justificación o importancia de la investigación

La investigación planteada es conveniente realizarla para determinar qué mecanismos se pueden implementar para replantear las actividades, procesos, procedimientos que utilizan las agencias de viaje objeto de estudio, para pasar de un extremo a otro de la tendencia actual; de costos y gastos elevados versus ingresos reducidos que dan como resultado pérdidas o en ciertos casos la disminución de los porcentajes de rentabilidad.

La implementación de un sistema de costo apropiado, permitirá optimizar los recursos disponibles de dichas empresas, destinados a aumentar los niveles de eficiencia que se traduzcan en el incremento de los márgenes de rentabilidad necesarios para permanecer en el mercado al cual corresponden y con miras a crecer sostenidamente.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

El estudio planteado tiene una factibilidad de estudio real, puesto que contamos con la información proporcionada por las bases de datos existentes en centros académicos tales como: Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), fuentes externas como base de datos gratuitas, información de uso público de las Instituciones de Gobierno y la colaboración de agencias de viajes inmersas en esta problemática.

La investigación tendrá un tiempo de estudio aproximado de seis meses durante el cual se harán las comparaciones de los sistemas de costos utilizados por las empresas de la muestra analizada y procederemos a proponer a la agencia de viajes MT el más idóneo según sus características.

Objetivo general

Proponer sistema de acumulación de costos para una agencia de viajes local de Manta, basado en un ¿benchmarking de los sistemas de costos utilizados por las agencias de viajes más reconocidas del país?.

Objetivos específicos

- Diagnosticar los problemas comunes en el sistema de acumulación de costos de paquetes turísticos en las agencias de viajes de Manta
- Realizar el *benchmarking* de los sistemas de acumulación de costos de las agencias de viajes más reconocidas a nivel nacional.
- Proponer un modelo de sistema de acumulación de costos para una agencia de viajes en Manta, según la cobertura de servicios que presta.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Marco Referencial

Marco Teórico

La Contabilidad de Costos

La aplicación de la contabilidad de costos ha llegado a ser primordial en las empresas que buscan crecer y mantenerse en el mercado correspondiente a la actividad económica que desarrollan es así que para Carlos Fernando Cuevas la define así: “ la contabilidad de costos desempeña un papel destacado en los informes financieros, pues los costos del producto o del servicio son un componente de significativa importancia en la determinación del ingreso y en la posición financiera de toda organización.”(Villegas, 2001)

El éxito de la operación de un sistema de Contabilidad de Costos, solo podrá lograrse si antes de seleccionarlo se consideran una serie de situaciones y características relativas a la empresa, como lo son: “sus métodos, características, su proceso, su estructura organizacional, capacidad económica, el tipo de productos que fabrica, los recursos humanos que dispone, etcétera”.(Chang, L., González N, López P. , & Moreno, M., 2008)

Según el autor Mg. Augusto León Wong manifiesta que los modelos de costeo son: “Los modelos de costos son los distintos procedimientos utilizados para asignar y acumular costos de los productos para controlar la acción de los responsables y para dar información relevante que pueda ser utilizada en la toma continuada de decisiones a corto y largo plazo”(Universidad San Martín de Porres, 2006)

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Métodos de Costeo

Los sistemas de costos se han dividido en los tradicionales y los contemporáneos. Los primeros tienen una duración de 140 años y los segundos tienen una duración de unos veinte años, estos los podemos visualizar en cuatro fases, las dos primeras son las tradicionales y las dos restantes son las contemporáneas: la fase uno sistemas de costos históricos, fase dos costos estándar y presupuestos flexibles; fase tres costeo basado en actividades o costeo ABC; fase cuatro costeo basado en actividades pero utilizando el enfoque adicional del cálculo de costos estándar y análisis de las variables.(Universidad San Martín de Porres, 2006).

Por otra parte según Castello Talliani y Lizcano Álvarez, eruditos en estos temas señalan en qué circunstancias es conveniente utilizar el costeo ABC:

Empresas en donde los costos indirectos de fabricación (CIF), representan un porcentaje alto en relación a los costos totales del producto o servicio que ofrece; empresas en donde se acostumbra a cargar indiscriminadamente los CIF a los productos o servicios producidos; empresas donde la distribución de los CIF no es proporcional a cada producto por los volúmenes altos de producción, lo que hace que la distribución no sea real; empresas que tienen un alto grado de competencias, empresas donde existe diversidad de productos y sistemas de producción y en los que constantemente sufren variaciones de los volúmenes de producción; empresas que cuentan con varios canales de distribución y compradores que requieren estimaciones de ventas especiales y diferenciadas.(Mesa Pinzon y Asociados, 2008)

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Agencias de viajes

Las agencias de viajes han tenido una carrera en descenso en los últimos veinte años en todo el país, es así que desde que se empezó a disminuir las comisiones por parte de la líneas aéreas, las mismas que buscaban independizarse del monopolio en que se habían constituido las agencias de viajes, con el surgimiento de líneas aéreas que ofrecían pasajes aéreos a un menor precio que las líneas aéreas tradicionales comenzó a generar una hecatombe en las estructuras que tenían las aerolíneas, que incluso muchas fueron quebrando y cerrando sus puertas, ya que no podían competir con los precios tan bajos que estaban ofreciendo las líneas modernas.

¿Cómo evitar lo inevitable? Al margen del fallo final sobre la tasa de comisión que deba pagarse a los agentes, lo que impera es una reestructuración del mercado que supondrá la desaparición de algunas agencias de viajes, tal vez la fusión entre otras y lo más importante la profesionalización y diversificación del negocio para depender más del cliente y menos del proveedor como lo ha sido hasta ahora(Veneconomía, 2007).

Entre las principales causas constan las siguientes:

- a) Pérdidas financieras insostenibles debido a la aparición de líneas aéreas de bajo costo, que causaron la quiebra de muchas líneas aéreas.
- b) Ninguna consecuencia negativa de las anteriores reducciones de comisiones.
- c) Ninguna acción efectiva de parte de las agencias de viajes en contra de la disminución de las comisiones.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Características de las Agencias de Viajes

En vista de la situación apremiante las agencias de viajes se han caracterizado por enfrentar todas estas situaciones de manera que se ha propuesto algunas alternativas tendientes a disminuir los efectos de la reducción de las comisiones e independencia paulatina de las líneas aéreas de este monopolio entre las que constan las siguientes:

- a) Optimizan operaciones, minimizan los costos de su personal y se aseguran que sus clientes sientan el menor impacto posible.
- b) Incursionan en el negocio de placer, es decir los llamados tours, solicitados por que brindan atención personalizada de los guías turísticos, cuyas comisiones terrestres se mantienen elevadas.
- c) Se dedican a explorar y explotar una determinada zona geográfica y se dirigen a un grupo exclusivo de clientes.
- d) Han creado una nueva alternativa de ingresos los honorarios por servicios que ofrecen.

Cobertura

La cobertura de las agencia de viajes es ilimitada, pues actualmente con la existencia del internet, esto se facilita enormemente, porque podemos contar al instante con la disponibilidad de pasajes, paquetes turísticos, hoteles, renta de autos, en fin todo lo que los posibles clientes necesiten y de acuerdo a su presupuesto, porque actualmente se facilita el armar paquetes según sus requerimientos, es así que según publicación de una revista el internet ha dado paso a una serie de estrategias de comunicación tal como señala (Cañabate, Velarde, Griñon, & Sabate, 2010) a continuación:

“La evolución del marketing tradicional al electrónico se ha dado con la llegada de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, las cuales han repercutido en

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

las estrategias de marketing utilizadas en las empresas. Se intenta cuantificar el nivel de utilización de las estrategias de comunicación basadas en internet.”(Cañabate, Velarde, Griñon, & Sabate, 2010)

Cambio Estructural de las Agencias de Viajes

Panorama Latinoamericano

En los países de América Latina al igual que nuestro país, la estructura de las agencias de viajes se ha visto obligada a cambiar, en esto coinciden entre otros:

“Los cambios estructurales que están sucediendo en la industria son tales que los agentes de viajes necesitan ser capaces de ofrecer valor agregado por los servicios que cobran a sus clientes y en la actualidad lo están haciendo de manera más exitosa que antes de la reducción de las comisiones.”(Amadeus, 2007)

Empresas que ofrecen este servicio

Panorama Ecuatoriano

Ecuador está ubicado sobre la línea equinoccial en el noroeste de América del Sur. Limita al norte con Colombia y Perú; al este y sur, con Perú, y al oeste, con el océano Pacífico. Con 283.561 kilómetros cuadrados, es el octavo país más grande de Sudamérica y tiene una geografía muy diversa en sus cuatro regiones: Andes, Amazonía, Costa y Galápagos.(Ecuador Travel)

A nivel nacional las principales agencias de viajes son las siguientes: Agencia Metropolitan Touring, Ética, Agencias de Viajes Delgado Travel, Ecuadorian Tours, Dream & Travel, Rutas de América, Vi América, Venturos, Euro latina.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Empresas de la Ciudad de Manta

El Cantón Manta (Manabí, Ecuador) se ha constituido como tal el 22 de septiembre de 1922.(Manta, 2014).

Su devenir, desde que los indios de la costa Ecuatoriana fueran reportados por primera vez en el siglo XVI, nos sitúa ante un proceso de ontogénesis muy particular que invita a reflexionar sobre las emergencias étnicas en el mundo globalizado.(Antropologos Iberoamericanos en Red, 2011)

Manta actualmente se ha constituido en una ciudad turística, la puerta de Ecuador para muchos turistas procedentes de distintas partes del mundo, por el arribo constante de cruceros internacionales y nacionales, desde aquí se genera la logística de muchas agencias de viajes a diversos rincones del país, al contar con un aeropuerto moderno dotado de la última tecnología que brinda la seguridad y tranquilidad para los turistas y operadores de turismo.

Las principales agencias de viajes de la ciudad de Manta son las siguientes: Metropolitan Touring, Viajes y Turismo Delgado, Ariel Travel, Aeslit, Carrtur, Junior Viajes. Agencias que cubren la demanda de la localidad y de las personas que constantemente visitan el puerto, ya sea por motivos laborales o turísticos.

Para atraer a los clientes las agencia de viajes generalmente lanzan promociones de diversas índoles, como paquetes en los que incluyen diversos servicios por cantidades reducidas, por ejemplo pueden ofertar en los paquetes, hospedaje, alimentación y diversiones para atraer y captar a los clientes, pues al ofrecer un valor agregado la tendencia es optar por el que ofrece el servicio adicional.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Sistema de costeo utilizado en Ecuador

Las agencias de viajes a nivel del Ecuador han venido utilizando un sistema de costos por actividades. En su labor de intermediación se ofrecen variados productos que implican cada una serie de actividades adicionales dependiendo del producto que se venda a cada cliente. Una parte del proceso comprende la intermediación con el operador turístico, líneas aéreas, hoteles, empresas de seguros y alquiler de autos y la otra parte el valor agregado que ofrece cada agencia para fidelizar a sus clientes.

Es así que el análisis propuesto, se ha realizado debido a la necesidad de sugerir una opción para determinar los costos considerando todas las variables actuales de ingresos y gastos en que se está incurriendo y llegar a establecer los márgenes de utilidad reales, de manera que conociendo los márgenes reales de rentabilidad se pueda negociar con los clientes según el volumen de venta y número de clientes que garanticen la continuidad de las agencias de viajes en el mercado con un grado de aceptación y satisfacción de los clientes.

Marco Conceptual

Registro Contable: las transacciones que se realizan día en cualquier negocio deben ser correctamente registradas para ello es obvio tener presente lo siguiente:

“El registro contable de los hechos económicos es una habilidad que debe desarrollar todo Contador, es la fuente fundamental que tiene la Contabilidad para registrar cada una de las operaciones realizadas en una entidad económica”(Instituto Superior Pedagógico "Blas Roca Calderio", 2005)

Costos fijos y variables: es importante tener claros los conceptos sobre costos fijos y variables, para poder determinar de manera correcta el proceso a seguir a la hora de

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

contabilizar los costos en que se incurrirán al momento de desarrollar las operaciones necesarias para que los turistas reciban los servicios ofrecidos por las agencias de viajes es así que estos se definen así:

“La mayoría de autores coincide en que los costos que mantienen una conducta "indiferente" a los cambios en la cantidad de producción, se denominan "costos constantes" o "costos fijos" y los que varían con dicha cantidad se denominan "costos variables", por lo tanto, el punto de partida natural y primario para el análisis de los costos es la cantidad de producción”(Universidad San Martín de Porres, 2007).

Honorarios por servicios y reducción de comisiones: la reducción y eliminación de las comisiones de líneas aéreas continúan desafiando la rentabilidad de las agencias de viajes. Es de vital importancia entender cuáles son las tendencias que las agencias de viajes necesitan conocer para liderar el mercado y para estar un paso delante de sus competidores(Amadeus, 2007)

Costos Estándar: se utilizan en los siguientes casos:1.- controlar los costos, 2.- Para realizar la respectiva planeación presupuestaria, 3.- Para la fijación de precios, 4.- Para el mantenimiento de los registros”(Meza Pinzon y Asociados, 2008).

El costeo estándar, como se menciona en cita anterior se utilizará para controlar los costos de los servicios que se va a ofertar, se deberá establecer los objetivos a cumplir para alcanzar los niveles de rentabilidad requeridos por las agencias de viajes, si no se llega a cumplir dichos objetivos se deberá analizar los procesos para determinar en qué se está fallando y realizar los ajustes necesarios hasta que los objetivos sean alcanzados. También servirá para realizar la planeación del presupuesto con que se deberá trabajar para alcanzar las metas planteadas, y de surgir variaciones en el presupuesto tomar en cuenta, cuáles

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

fueron las causas de dichas variaciones, y de ser posible considerarlas si son producto del proceso productivo. El costeo estándar también valdrá para fijar los precios de los servicios que se va a vender, pues el turista en el momento que llega a solicitar una cotización, lo primero que pregunta son precios de los productos que estamos ofreciendo, por eso es importantes en estas estimaciones considerar absolutamente todo lo requerido para ofrecer el servicio y no se produzcan al final distorsiones entre los cobrado y lo gastado con ese cliente.

Es importante además realizar las contabilizaciones de todas las transacciones ocurridas en el día a día, y una de las herramientas es precisamente las estimaciones de costos estándar establecidas, las mismas que nos permitirán contar con información de los costos de producción y estados de resultados anticipados, útiles para la toma de decisiones, hasta confrontar con los costos reales y realizar los ajustes para llegar a los costos reales.

Marco Legal

Las agencias de viajes requieren eliminar subjetividad en la toma de decisiones, manteniendo una visión de largo plazo en un ambiente internacional, por lo que se requiere su profesionalización, mediante el uso de herramientas administrativas que permitan alcanzar sus objetivos con eficiencia.

Para ello se debe tener presente el marco legal que permita operar según la Base legal; como la ley de turismo; reglamento general de actividades turísticas; reglamento de aplicación a la ley de turismo; acuerdo ministerial No.20050015 ,acuerdo ministerial No. 200900448(Ministerio de Turismo, 2009), y el acuerdo ministerial No.20090044 sobre

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

pago del ecodelta (Ministerio de Turismo, 2009) vigentes y de igual manera respetar tratados internacionales que Ecuador mantiene con otros países.

Planteamiento de la hipótesis

La hipótesis que plantea la presente investigación es la siguiente:

Las agencias de viajes que no tienen implementado un sistema de costeo tienen baja rentabilidad.

Conceptualización y Operacionalización

En base a la hipótesis planteada la conceptualización se realizará a las siguientes variables; sistema de costeo y rentabilidad.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Variables	Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítem básicos	Técnicas e Instrumentos
Sistema de costeo	Procesos encaminados a obtener cuánto cuesta producir cada bien o servicio	Sistema de costeo	Métodos de costeo utilizados en las agencias de viajes de Latinoamérica y del Ecuador, índices logrados en su aplicación en el área operativa y de comercialización tales como: costos directos, costos indirectos, gastos generales de fabricación.	Sistemas de Costeo Estándar , Sistema de costeo por actividades,	Entrevistas de Profundidad al Financiero de la Empresa.
Rentabilidad	Indicador que establece si una empresa puede cubrir sus costos y dejar una utilidad que este entre los márgenes establecidos por la empresa	Rentabilidad	Índice de rentabilidad promedio para este tipo de negocios en el Ecuador	Rentabilidad superior al promedio de la rama a la que pertenece, Indicador inferior al promedio de la rama a la que pertenece, Indicador niveles inferiores al punto de equilibrio	Entrevistas de Profundidad al Financiero de la Empresa.

Tabla #1: Conceptualización y Operacionalización de las variables sobre la agencia de viajes Metropolitan Touring –Manta.

Fuente: Agencia de Viajes Metropolitan Touring.

Elaborado por: el autor.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Materiales y Métodos

Diseño de la Investigación.

La investigación que se realizará para probar la hipótesis planteada será una investigación con un enfoque cuantitativo, pues se va a efectuar una explicación de las cualidades del modelo de costeo que se utiliza en las agencia de viajes del país, y una vez determinada sus cualidades se medirá las variables que intervienen en el proceso productivo, los resultados se analizarán y se recomendará el modelo idóneo para una agencia de viajes de la localidad de Manta.

El tipo de investigación que se utilizará será la correlacional, porque se hará una correlación con las principales agencias de viajes de Latinoamérica, y así conocer cuáles son las que han tenido más éxito en los diferentes países de América Latina.

El método de investigación será el hipotético deductivo, pues de la hipótesis planteada se realizará la medición de las variables tendientes a establecer los resultados que confirmen o nieguen la hipótesis planteada.

Se utilizará como herramienta para afianzar los marcos conceptuales las entrevistas con personal del área financiera de la agencia Metropolitan Touring de Manta.

Una vez realizada la entrevista al personal del área financiera de la agencia de viajes, se estima tener idea de los porcentajes promedios de rentabilidad que ha alcanzado la empresa en los últimos cinco años, y se podrá analizar con los porcentajes de rentabilidad obtenidos por rama de la actividad económica a la que pertenecen las agencias de viajes, también como se puede observar se conocerá que tan efectivas y eficientes son las estrategias de ventas que utilizan, por los porcentajes de ventas alcanzados en relación con las venta totales; además se tendrá información sobre el porcentaje que representan los costos fijos

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

en relación a los costos totales de la agencias y de qué manera esto influye en la obtención de la rentabilidad alcanzada en los últimos años.

Población

La población serán las agencias de viajes con autorización IATA radicadas en el Ecuador, que tengan un mínimo de 20 empleados, con una existencia legal de 10 años. La población objeto de la presente investigación es de 20 agencias de viajes a nivel nacional según los parámetros mencionados anteriormente y los datos del ministerio de turismo.

Se ha delimitado la población por que en el país existen muchas agencias de viajes pequeñas que cuentan con limitado personal, y solo las más reconocidas se encuentran dentro de la población escogida, así mencionamos las siguientes: Agencia Metropolitan Touring, Ética, Agencias de Viajes Delgado Travel, Ecuadorian Tours, Dream & Travel, Rutas de América, Vi américa, Kemtours, Euro latina.

Según la información obtenida de la página de internet del ministerio de turismo estás son las que están registradas y autorizadas por este ministerio y cumplen con los parámetros que utilizamos para delimitar la muestra.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

Muestra

La muestra calculada es la siguiente:

$$P = 0.5 \qquad Z = 1$$

$$N = 20 \qquad n = ?$$

$$e = 0.01$$

$$n = \frac{Z^2NP(1-P)}{e^2(N-1)+Z^2P(1-P)}$$

$$n = \frac{5}{0.8263} = 6.051071$$

$$\text{ALEATORIA PATRÓN} = \frac{N^2}{n} = \frac{20}{6} = 3.333333$$

La presente investigación analizará la muestra de tres agencias de viajes a nivel nacional y una vez determinado los resultados, se dará una propuesta a una empresa en particular, la agencia de viajes Metropolitan Touring de Manta, la misma que está dentro de los parámetros planteados para la población.

Se considera de transcendencia el análisis del tema planteado, se trata de una de las agencias de viajes de la ciudad de manta, es importante considerar que la ciudad se encuentra inmersa en muchos proyectos económicos y turísticos que apuntan con el desarrollo de múltiples actividades económicas entre ellas el turismo y como país debemos contar con empresas sólidas que brinden servicios de primera con precios accesibles y lograr así que la satisfacción de los turistas trascienda fronteras que nos permitan ser referencia internacional y esto asegure el crecimiento sólido del turismo en el país y Manta

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

se vislumbra como una ciudad que progresa y para ello debe existir apoyo e inversión gubernamental tal como se menciona en el Informe de Carmen Altés:

“Sólo los gobiernos están en condiciones de promover los procesos de utilización del turismo como herramienta de desarrollo sostenible, combinando la inversión e incentivos para el desarrollo del sector privado”(Altés, Carmen;, 2006, pág. 32)

Sistema de Costeo Utilizado

Los principales costos y gastos en que incurren las agencias de viajes son: costos de boletos aéreos, costos de paquetes turísticos, costos de seguros de viajes, de alquiler de vehículos, sueldos, beneficios sociales, aporte patronal al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), servicios básicos, promoción y publicidad, comisión de ventas, transporte, movilización, gastos de viajes, contribuciones y suscripciones, gastos financieros y gastos varios.

Los gastos en que se incurren en esta agencia de viaje tendrán gran carga operativa dependiendo de la cantidad de talento humano disponible por cada agencia, pues dependerá de la calidad del personal, de su eficacia y eficiencia, de la innovación tecnológica que esté dispuesta a asumir la agencia y del enfoque a otros grupos de mercado, pues tal como se menciona en el siguiente artículo:

“Quizás el principal hallazgo de esta investigación es el papel de la innovación como factor clave para la creación de valor económico en iniciativas de mercado con los sectores de bajos ingresos(Bruni Celli, Josefina; Gonzalez, Rosa Amelia;, 2009)”

Para poder alcanzar los volúmenes de ventas necesarios para cubrir los costos fijos de cada mes, pues los costos variables dependerán del volumen de ingresos alcanzados, es

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

necesario enfocarse básicamente en alcanzar el punto de equilibrio y luego seguir vendiendo para alcanzar un nivel de rentabilidad aceptable.

“**El punto de equilibrio**, es el hecho que con un determinado nivel de producción se pueda cubrir la totalidad de los costos fijos, es necesario previamente conocer cuál es la estructura de los costos, siendo que esta estructura es diferente para cada tipo de negocio”(Universidad San Martín de Porres, 2007)

La necesidad de la realización de estudios en el ámbito internacional sobre teoría de sistemas y armonización también se ha puesto evidente, principalmente en relación a esta última por no haber sido encontrado ningún trabajo sobre este asunto.(Morales Parada, Sergio Do Nascimento, & Hollander Sanhueza)

RESULTADOS

En el análisis al sistema de costeo de las agencias de viajes de la ciudad de Manta, se pudo constatar que la operación de este tipo de negocios se basa en la intermediación entre aerolíneas, operadores turísticos, empresas de seguros, empresas de alquiler de vehículos, hoteles, restaurantes y los clientes que acuden a las agencias para adquirir paquetes que muchas veces la agencia organiza o se encarga de vender paquetes ya formados por los operadores. Por realizar esta venta las agencias reciben una comisión que oscilan entre el 1% al 12% según el tipo de empresa con la que se está intermediando. En el análisis del sistema de costeo de la empresa realizado durante los seis meses planificados, en este tiempo se pudo revisar la información de los cinco años anteriores y la del año corriente, se observó que se ha costeado como gastos administrativos muchos gastos que están directamente relacionados con la operación de las agencias, tales como pagos a guías turísticos, gastos por movilización de vehículos que ofrecen el servicio de traslado a los

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

clientes que requieran dicho servicio, gastos de suministros de oficina incurridos para dar el servicio al cliente como un valor agregado se le da la facilidad de gestionar desde la agencia todo lo referente a copias de documentos, llenar formularios para solicitud de visa, gestionar pasaporte, etc. todos estos gastos son cargados como gastos administrativos y no se le cobra a los clientes.

DISCUSIÓN

Según la hipótesis planteada las agencias de viajes que no tienen implementado un sistema de costeo adecuado tienen baja rentabilidad, de acuerdo al análisis que se ha realizado a la información recopilada, los costos variables clasificados como tal anteriormente representan el 3% , y la utilidad bruta el 97% , pero los gastos tienen un porcentaje del 87%, esto ocurre porque la agencia está clasificando muchos de los costos variables como gastos debido a que no se realiza con antelación un presupuesto de los costos en que se incurrirán en cada servicio facturado a los clientes, esto ocasiona que los gastos incurridos y que no se consideraron como costos variables o simplemente no se consideraron, disminuyen al final la utilidad de la empresa. Según la propuesta se pide analizar los costos y gastos de años anteriores para identificar las mayoría de estos y clasificarlos de manera correcta de tal manera que se pueda obtener el porcentaje de costos fijos acorde a la realidad y considerar la mayoría de costos variables como tal, solo así se podrá establecer precios de venta reales considerando los verdaderos costos variables y considerando los porcentajes reales de costos fijos para luego aplicar a estos, el margen de utilidad dispuesto por la empresa. Solo así se podría llegar a obtener la utilidad planificada por la agencia, pues este es un servicio personalizado que dependerá de lo que quiera incluir el cliente a su paquete turístico.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

SEGÚN SISTEMA DE COSTEO ACTUAL			SEGÚN SISTEMA COSTO PROPUESTO		
ESTADO DE RESULTADOS			ESTADO DE RESULTADOS		
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012			DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012		
INGRESOS	219,945.31	100%	INGRESOS	219,945.31	100%
COSTOS	6,270.38	3%	COSTOS VARIABLES	96,095.12	44%
UTILIDAD BRUTA	213,674.93	97%	CONTRIBUCIÓN MARGINAL	123,850.19	56%
GASTOS	191,881.88	87%	COSTOS FIJOS	102,057.14	46%
UTILIDAD OPERACIONAL	21,793.05	10%	UTILIDAD OPERACIONAL	21,793.05	10%
OTROS INGRESOS	3,916.48	2%	OTROS INGRESOS	3,916.48	2%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN UTILIDADES	25,709.53	12%	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN UTILIDADES	25,709.53	12%

Tabla # 2: Comparativo de Sistema de Costeo actual versus el Sistema de Costeo propuesto para las agencias de viajes de la muestra de la ciudad de Manta.

Fuente: Datos proporcionados por las Agencia de Viajes.

Elaborado por: el autor.

Como se puede observar en el sistema de costeo actual podemos ver que el porcentaje de contribución marginal es del 97% y los costos fijos representan el 87% en relación a las ventas, un alto porcentaje cargado como costo fijo, el cual no se lo traslada al servicio ofertado como costo variable y esto disminuye la posibilidad de obtener un porcentaje de rentabilidad adecuado que garanticen su permanencia en el mercado.

Según el sistema de costeo propuesto la contribución marginal es del 56% esto implica que los costos variables serán del 44% los mismos que se podrán considerar para

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

establecer tarifas según los servicios que soliciten los clientes, para esto se deberá realizar una lista de precios por cada uno de los servicios ofertados sin afectar la calidad y rapidez que los usuarios buscan en las agencias de viajes, considerando estos costos variables, más el porcentaje estimado de costos fijos y el margen de utilidad, según las expectativas que tenga para mantenerse en el mercado y lograr un crecimiento constante.

Las agencias de viajes objeto de estudio aplican un sistema de costeo en el que no diferencian adecuadamente los costos variables, esto no le permite tener un precio de venta al público acorde con los costos en que se incurren, situación que va en detrimento de los porcentajes de utilidad que le permitan asegurar la continuidad en el mercado y un crecimiento real, esta situación ha originado que las agencias de viajes se conviertan en negocios pocos rentables.

RECOMENDACIONES

La recomendación para las agencias de viaje es realizar un análisis detallado de ejercicios económicos anteriores para determinar las tendencias en cada año, en el cual se deberá clasificar detalladamente los costos variables y fijos, categorizar los servicios que ofertan y determinar el porcentaje estándar para costos fijos de esos periodos, con esa información establecer estadísticas que permitan obtener una lista de precios para cada tipo de servicio, en el que se haya considerado los costos variables, el proporcional de costos fijos estimado más el porcentaje de utilidad meta de la agencia de viajes. Con estos márgenes de utilidad reales, se podrá dar una herramienta a los vendedores, ellos podrán determinar hasta cuanto podrán ser flexibles en relación a los descuentos que podrán ofrecer dependiendo del número de pasajeros y la cantidad de servicios que agreguen a sus

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

paquetes turísticos, conservando siempre el excelente servicio y satisfacción de los usuarios por los servicios ofertados, teniendo claro también que en el mundo globalizado de hoy en día es vital estar en constante innovación en cuanto a tecnologías, procedimientos y nuevas estrategias de mercado tal como se menciona en (Entrepreneur, 2013)

ReferenciasBibliográficas

- Altés, Carmen;. (2006). *El turismo en América Latina y el Caribe*. Washington D.C.
- Amadeus. (1 de 05 de 2007). *www.amadeus.com*. Recuperado el 14 de 06 de 2013, de [www.amadeus.com: http://www.amadeus.com](http://www.amadeus.com)
- Antropologos Iberoamericanos en Red. (2011). Etnogenesis como practica. *Arqueologia y Turismo en el pueblo de Manta (Ecuador)*. *Revista de Antropología Iberoamericana*, Pag.160.
- Bruni Celli, Josefina; Gonzalez, Rosa Amelia;. (2009). Las Claves de la Rentabilidad de los Negocios con las Mayorías. *Debates IESA*, 45.
- Cañabate, A., Velarde, M. A., Griñon, R., & Sabate, F. (2010). Uso de Estrategias de Comunicacion en Internet de las Agencia de Viajes Españolas. *El Profesional de la Informacion*.
- Carrillo, I. M. (2010). La diferencia en la posición de Mexico,Japon y China como receptores de turismo internacional y en el indice de competitividad de Viajes y Turismo. *Revista Mexicana de Estudios sobre la Cuenta del Pacifico*.
- Chang, L., A., González N, N., López P. , M., & Moreno, M., M. (2008). La Importancia de la Contabilidad de Costos. Instituto Tecnológico de Sonora.
- Clase, P. (05 de 04 de 2005). *Agencia de viajes rechazan reduccion de comisiones por venta de boleto*. Recuperado el 14 de 06 de 2013, de [Agencia de viajes rechazan reduccion de comisiones por venta de boleto: www.primera-clase.com/2006/04/05/agencia-de-viajes-rechazan-reduccion-de-comiones-por-venta-de-boleto](http://www.primera-clase.com/2006/04/05/agencia-de-viajes-rechazan-reduccion-de-comiones-por-venta-de-boleto)
- Ecuador Travel. (s.f.). <http://www.ecuador.travel/acerca-de>. Recuperado el 07 de 07 de 2013, de [A donde ir en Ecuador: http://www.ecuador.travel](http://www.ecuador.travel)
- Entrepreneur. (2013). Noticias imperdibles sobre emprendedores,. *Retrovisor*.

PROPUESTA SISTEMA DE COSTO PARA AGENCIA DE VIAJE

- Instituto Superior Pedagógico "Blas Roca Calderio". (2005). El Registro de Hechos Economicos en la Asignatura. *Revista Pedagogia Universitaria*, Pag.28.
- Manta, M. d. (8 de 04 de 2014). <http://www.manta.gob.ec/manta/>. Obtenido de <http://www.manta.gob.ec/manta/>: <http://www.manta.gob.ec/manta/>
- Mesa Pinzon y Asociados. (08 de 2008). Costeo ABC. *Costeo ABC*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Meza Pinzon y Asociados. (08 de 2008). Costeo Standar. *Costeo Standar*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Ministerio de Turismo. (12 de Junio de 2009). Acuerdo Ministerial No.20090044. *Acuerdo Ministerial No.20090044*. Quito, Pichinchq, Ecuador.
- Ministerio de Turismo. (29 de Julio de 2009). Acuerdo Ministerial No.20090048. *Acuerdo Ministerial No.20090048*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Morales Parada, F., Sergio Do Nascimento, R., & Hollander Sanhueza, R. (s.f.). *La Investigación en la Contabilidad Internacional Evidencia Empírica de su Desarrollo en los últimos años*. Chile: Horizontes Empresariales- Departamento de Economía y Finanzas de la Universidad del Bio Bio.
- Universidad San Martin de Porres. (2006). Fundamentos teoricos de los costos indirectos y sistema de costos. *Alternativa Financiera*, 126.
- Universidad San Martin de Porres. (2007). La mano de obra ¿ es un costo Fijo? *Alternativa Financiera*, Pag. 57-58.
- Veneconomia. (2007). www.veneconomia.com. Recuperado el 14 de 06 de 2013, de www.veneconomia.com: <http://www.veneconomia.com>
- Villegas, C. F. (2001). *Contabilidad de Costos*. Bogota: Quebecor World Bogota S.A.