



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MODALIDAD COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO
DE**

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA - CPA

CASO DE ESTUDIO

COSTOS DE SERVICIOS PARA UNA AGENCIA DE VIAJES

AUTOR

JOSÉ ANTONIO RIQUEIRO ZAMBRANO

GUAYAQUIL

2024

CERTIFICADO DE SIMILITUD

JOSE RIQUERO CASO COSTOS 2024 (1).pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

online-cig.ase.ro

Fuente de Internet

1%

2

Submitted to Instituto Superior de Artes,
Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

1%

3

Submitted to Stefan cel Mare University of
Suceava

Trabajo del estudiante

1%

4

dspace.lib.uom.gr

Fuente de Internet

1%

5

issuu.com

Fuente de Internet

1%

6

repobib.ubiobio.cl

Fuente de Internet

1%

7

ijmra.in

Fuente de Internet

<1%

8

fdocuments.ec

Fuente de Internet

<1%

9	quickbooks.intuit.com Fuente de Internet	<1 %
10	www.ppgc.ufrpe.br Fuente de Internet	<1 %
11	biblio.unq.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
12	estadoderesultados.win Fuente de Internet	<1 %
13	www.calameo.com Fuente de Internet	<1 %
14	www.cnn.com.mx Fuente de Internet	<1 %
15	www.internetxaire.com.ar Fuente de Internet	<1 %
16	www.mondaq.com Fuente de Internet	<1 %
17	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
18	moam.info Fuente de Internet	<1 %
19	www.emagister.com.co Fuente de Internet	<1 %
20	www.iet.tourspain.es Fuente de Internet	<1 %

21

www.metromadrid.es

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

ÍNDICE

	Pág.
1 Introducción	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Objetivos y preguntas de investigación	1
1.2.1 Objetivo General	1
1.2.2 Objetivos Específicos	1
1.2.3 Preguntas de investigación	2
1.3 Descripción del tipo de caso asignado	2
2 Análisis	3
2.1 Marco Teórico	3
2.1.1 Contabilidad de Costos	3
2.1.2 Métodos de Costeo	3
2.1.3 Panorama Ecuatoriano	4
2.1.4 Sistema de Costos Utilizados en Ecuador	4
2.2 Información para el Desarrollo del Caso	5
2.3 Problemática del caso de estudio	5
2.4 Análisis de la Información	8
3 Propuestas	10
4 Conclusiones	12
5 Referencias Bibliográficas	13

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Las agencias de viajes a nivel de América Latina desconocen los costos de cada servicio ofertado; en muchas ocasiones desde los mismos directivos mantienen el razonamiento errado de que mientras no sean una factoría y no utilizan materia prima, no se preocupan por establecer un sistema de costos apropiado para determinar con exactitud los costos incurridos en cada uno de los servicios y actividades demandadas por los usuarios, mientras la misma organización sea la encargada de proveerlos según los servicios contratados.

La contabilidad de costos en la actualidad es una herramienta de gran utilidad para cualquier empresa u organización permitiendo que dicha entidad funcione de manera óptima trayéndole beneficios como 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 del negocio, permitiéndole establecer un criterio mas acertado para la toma de decisiones en los procedimientos que se realiza en su empresa.

1.2 Objetivos y preguntas de investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer sistema de acumulación de costos para una agencia de viajes local, basándonos en los sistemas de costos utilizados por las agencias de viajes más reconocidas del país.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los problemas comunes en el sistema de acumulación de costos de paquetes turísticos en las agencias de viajes.
- Determinar qué mecanismos se pueden implementar para replantear las actividades, procesos, procedimientos que utilizan las agencias de viaje.
- Proponer un modelo de sistema de acumulación de costos para una agencia de viajes, según la cobertura de servicios que presta.

1.2.3 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles sistemas de costos utilizan actualmente las agencias de viajes?
- ¿Cuáles son los problemas más comunes al momento de seleccionar un sistema de costos?
- ¿Cuáles son los servicios adicionales que prestan las agencias de viajes?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de emplear 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?

1.3 Descripción del tipo de caso asignado

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.

II. ANÁLISIS

2.1 Marco Teórico

2.1.1 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, 2021).

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., 2019).

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, 2018).

2.1.2 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.

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 productos 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 Pinzón y Asociados, 2018).

2.1.3 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.

2.1.4 Sistema de Costos Utilizados en Ecuador

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

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 según el volumen de venta que garantice la continuidad de las agencias de viajes con buen grado de aceptación y satisfacción de los usuarios.

2.2 Información para el Desarrollo del Caso

Para efectos de este caso de estudio, se presenta la siguiente información:

El problema de este tipo de empresas, es que no establecen realmente los costos de servicios, no se utiliza un sistema de costeo adecuado, lo que le causa una problemática en la valoración del servicio y la obtención de cual servicio le esta brindado mejor rentabilidad.

Se pide:

- Que se sugiera un sistema de costos de servicios, que será importante como ayuda para la toma de decisiones, y además le permita cumplir los objetivos estratégicos de las empresas y sobre todo que se refleje el adecuado manejo de los costos.

2.3 Problemática del caso de estudio

En base a la hipótesis planteada la conceptualización se realizará al sistema de costeo y rentabilidad.

Tabla 1: Conceptualización y Operacionalización de las variables sobre la organización.

Variables	Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítem básicos	Técnicas e Instrumentos
Sistema de costeo	Procesos dirigidos a obtener cuánto cuesta producir cada bien o servicio	Sistema de costeo	Métodos de costeo utilizados en las agencias de viajes, índices logrados en su aplicación en el área operativa y de comercialización tales como: costos directos, costos indirectos, gastos de fabricación.	Sistema 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 entidad	Rentabilidad	Índice de rentabilidad promedio para este tipo de negocios en el Ecuador	Rentabilidad superior al promedio del grupo al que pertenece, Indicador inferior al promedio del grupo al que pertenece, Indicador niveles inferiores al punto de equilibrio	Entrevistas de Profundidad al Financiero de la Empresa.

Elaborado por: Riquero, J (2024)

MATERIALES Y MÉTODOS

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.

POBLACIÓN

La población serán las agencias de viajes con autorización IATA radicadas en el Ecuador, que tengan un mínimo de 20 empleados, con una trascendencia legal de 20 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.

MUESTRA

La muestra calculada es la siguiente:

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

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

$$e = 0.01$$

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

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

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

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 una agencia de viaje tendrán gran carga operativa dependiendo de la cantidad de talento humano disponible por cada agencia, porque 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.

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

2.4 Análisis de la Información

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 la 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.

Tabla 2: Comparación del Sistema de Costeo actual versus el Sistema de Costeo propuesto para las agencias de viajes.

SEGÚN SISTEMA DE COSTEO ACTUAL			SEGÚN SISTEMA COSTO PROPUESTO		
ESTADO DE RESULTADOS			ESTADO DE RESULTADOS		
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024			DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024		
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%

Elaborado por: Riquero, J (2024)

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 razonable que garanticen su permanencia en el mercado.

Según este 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 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 con la que los usuarios buscan en las agencias de viajes, considerando los 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 el 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 deterioro de los porcentajes de utilidad que le permitan asegurar la continuidad en el mercado y un crecimiento real, esta situación ha originado que estas organizaciones se conviertan en negocios pocos rentables.

III. PROPUESTAS

A partir del análisis realizado, se proponen las siguientes acciones para abordar los problemas identificados:

- **Registro Contable:** las transacciones que se realizan día a día en cualquier negocio deben estar registradas correctamente por el contador, ya que es la fuente fundamental que tiene la Contabilidad para registrar cada una de las operaciones realizadas en una entidad económica.

- **Costos fijos y Costos variables:** es importante tener claros los conceptos sobre costos fijos y costos variables, para determinar de manera correcta el proceso a seguir a la hora de contabilizar los costos en que se incurrirán al momento de realizar las operaciones necesarias para que los usuarios reciban los servicios ofrecidos por las empresas.

- **Costos Estándar:** se utiliza en los siguientes casos:

- a) Controlar los costos,
- b) Para realizar el respectivo desarrollo presupuestario,
- c) Para establecer los precios,
- d) Para el mantenimiento de los registros”.

El costeo estándar, se utilizará para controlar los costos de los servicios que se ofrecen, hay que establecer los objetivos a cumplir para alcanzar los niveles de rentabilidad proyectados por las agencias de viajes, si no se llegase a cumplir dichos objetivos se deberá analizar los procesos para determinar cuáles son las falencias y realizar las modificaciones necesarias hasta que los objetivos sean alcanzados.

También se utilizará en realizar la planeación presupuestaria con que se deberá trabajar para alcanzar las metas planteadas, y de obtener variaciones en el presupuesto tomar en consideración, cuáles fueron los orígenes de dichas

variaciones, y de ser posible considerarlas si son el resultado del proceso productivo. El costeo estándar también valdrá para fijar los precios de los servicios que se van a ofertar, pues el cliente en el momento que va a solicitar una cotización, lo primero que pregunta son los precios de los productos que estamos vendiendo, por eso es importantes en estas estimaciones considerar todo lo requerido para ofrecer el servicio y no se produzcan al final distorsiones entre los valores cobrados y lo gastados con dicho cliente.

Es importante 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 necesarios para llegar a los costos reales.

IV. CONCLUSIONES

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 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.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amadeus. *www.amadeus.com*. Recuperado el 14 de 06 de 2018, de *www.amadeus.com*: <http://www.amadeus.com>

Antropólogos Iberoamericanos en Red. (2021). Etnogenesis como práctica. Arqueología y Turismo en el pueblo de Manta (Ecuador). *Revista de Antropología Iberoamericana*, Pag.160.

Bruni Celli, Josefina; González, Rosa Amelia;. Las Claves de la Rentabilidad de los Negocios con las Mayorías. *Debates IESA*, 45.

Cañabate, A., Velarde, M. A., Griñon, R., & Sabate, F. (2020). Uso de Estrategias de Comunicación en Internet de las Agencia de Viajes Españolas. *El Profesional de la Información*.

Carrillo, I. M. (2020). La diferencia en la posición de México, Japón y China como receptores de turismo internacional y en el índice de competitividad de Viajes y Turismo. *Revista Mexicana de Estudios sobre la Cuenta del Pacífico*.

Clase, P. (05 de 04 de 2018). *Agencia de viajes rechazan reducción de comisiones por venta de boleto*. Recuperado el 14 de 06 de 2018, de Agencia de viajes rechazan reducción de comisiones por venta de boleto: www.primera-clase.com/2006/04/05/agencia-de-viajes-rechazan-reduccion-de-comisiones-por-venta-de-boleto

Ecuador Travel. (s.f.). <http://www.ecuador.travel/acerca-de>. Recuperado el 07 de 07 de 2022, de A donde ir en Ecuador: <http://www.ecuador.travel>

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 Pinzón y Asociados. (08 de 2018). Costeo ABC. *Costeo ABC*. Guayaquil, Guayas, 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 Martín de Porres. (2018). Fundamentos teóricos de los costos indirectos y sistema de costos. *Alternativa Financiera*, 126.

Universidad San Martín de Porres. (2019). La mano de obra ¿es un costo Fijo? *Alternativa Financiera*, Pág. 57-58.

Veneconomia. (2021). *www.veneconomia.com.*

<https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/conoce-la-situacion-de-las-empresas-en-el-ecuador/>